



Havayolu Şirketleri Özel Yemek Hizmetlerinin Kabin Ekibi Bakış Açısıyla Değerlendirilmesi*

Assessment of Airline Companies Special Meal Services from the Viewpoint of Cabin Crew

Şule KAYA ÜNAL¹

Derman KÜÇÜKALTAN²

Elif Dila İMANÇER³

Burcu KAYA⁴

Cem TUNÇAY⁵

Cem AVCI⁶

¹Öğr. Gör. Dr., İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu, Ulaştırma Hizmetleri, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri, ORCID ID: 0000-0002-4291-1000, sule.kaya@kavram.edu.tr

²Prof. Dr., İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu, Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri, Aşçılık, ORCID ID: 0000-0001-7670-9567, derman.kucukaltan@kavram.edu.tr

³Öğr. Gör., İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu, Tıbbi Hizmetler ve Teknikler, Çevre Sağlığı, ORCID ID: 0000-0003-3006-3697, elif.imancer@kavram.edu.tr

⁴Öğr. Gör., Dokuz Eylül Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Gastronomi ve Mutfak Sanatları, ORCID ID: 0000-0003-1295-6117, burcu.kaya@deu.edu.tr

⁵Öğr. Gör., İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu, Ulaştırma Hizmetleri, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri, ORCID ID: 0009-0005-6392-1397, cem.tuncay@kavram.edu.tr

⁶Öğr. Gör., İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu, Ulaştırma Hizmetleri, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri, ORCID ID: 0000-0002-6937-4655, cem.avci@kavram.edu.tr

Gönderilme Tarihi / Submitted: 10.02.2025

Düzeltilme / Resubmitted: 07.04.2025

Kabul / Accepted: 20.05.2025

Özet

Özel yemek hizmetleri havayolu şirketlerinin ürün ve pazar farklılaştırma stratejileri çerçevesinde yolcuların bireysel ihtiyaçlarını karşılamak üzere kullandıkları önemli pazarlama araçlarından biridir. Yolcuların dini, tıbbi ve diğer nedenlerle tercih ettikleri yemeklerin uçuşta sunulabilmesi için uçuş öncesi, esnası ve sonrasında havayolu şirketi tarafından çok yönlü bir operasyon süreci gerçekleştirilmektedir. Bu çalışmada havayolu şirketlerinin özel yemek hizmetlerini kabin ekibi bakış açısıyla derinlemesine incelemek ve değerlendirmek amaçlanmıştır. 20 kabin ekibi üyesi ile yarı yapılandırılmış

* Bu çalışma İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu tarafından desteklenen “Havayolu Şirketlerinin Özel Yemek Hizmetlerinin Değerlendirilmesi” adlı Bilimsel Araştırma Projesinden üretilmiş ve 17-20 Ekim 2024 tarihinde Uluslararası Gastronomi Turizmi Araştırmaları Kongresinde (UGTAK) sözlü olarak sunulup genişletilmiş özet formatında özet bildiri kitabında yayınlanmıştır.

görüşmeler gerçekleştirilmiş olup, elde edilen veri ile içerik analizi yürütülmüştür. Çalışmada özel yemek talebinin destinasyona göre farklılık gösterdiği, kabin memurlarına göre taleplerin yüksek oranda karşılandığı, yolcuların özel yemek hizmeti konusunda farkındalıklarının düşük olduğu, özel yemek talep sürecinin iyileştirilmesi gerekliliği ve özel yemek yüklemelerinde yaşanan aksaklıkların yolcu deneyimini olumsuz etkilediği elde edilen önemli bulgular arasındadır. Sonuç olarak bu çalışma havayolu şirketlerinin özel yemek hizmeti operasyon sürecini iyileştirmesi ve literatürdeki boşluğu doldurması açısından fayda sağlayacaktır.

Anahtar Kelimeler: Özel Yemek Hizmeti, Havayolu Şirketleri, Beslenme, İkram Hizmetleri

Abstract

Special meal services are an important marketing tool used by airlines to meet individual passenger needs within the scope of their product and market differentiation strategies. A comprehensive operational process is carried out by the airline before, during, and after the flight to ensure that meals preferred by passengers for religious, medical, or other reasons can be served on board. This study aims to explore and evaluate airline special meal services from the perspective of cabin crew members. Semi-structured interviews were conducted with 20 cabin crew members, and the data obtained were analyzed using content analysis. The study revealed several key findings: special meal requests vary depending on the destination; according to cabin crew, most requests are successfully fulfilled; passengers have low awareness regarding special meal services; the special meal request process needs improvement; and disruptions in the loading of special meals negatively affect the passenger experience. Consequently, this study will be beneficial for airline companies to improve the special meal service operation process and fill the gap in the literature.

Key Words: Special Meal Services, Airlines, Nutrition, Catering Services

GİRİŞ

Uçuş esnasında sunulan özel yemekler yolcuların bireysel ihtiyaç ve taleplerini karşılamak üzere kurulmuş bir hizmet sistemidir (Quality & Safety Alliance In-flight Services (QSAI), 2023; Bugault, 2024). Özel yemek hizmeti ile havayolu şirketleri sundukları standart uçuş hizmetini çeşitlendirmekte ve kendini yolcu nezdinde

farklılaştırmaktadır (Al Balushi, 2019; Hwang vd., 2023). Bu farklılaştırma ve hizmet çeşitliliği havayolu şirketlerine çeşitli avantajlar sağlamakla birlikte karmaşık operasyonlar ve bir takım olumsuz algılar yaratabilmektedir. Bu karmaşık operasyonları uçuşu ve emniyeti aksatmayacak şekilde organize etmek ve bu olumsuz algıları değiştirebilmek oldukça zorlu bir süreçtir (Ernits vd., 2022). Birtakım sebeplerle özel yemek talebinde bulunan yolcular bedelini ödedikleri hizmetin hakkını almak isterken kendilerini değerli de hissetmek isterler (Park vd., 2022; Hwang vd., 2023). Bu nedenle özel yemek hizmetleri hem yolcuları hem de havayolu şirketlerini kritik anlamda olumlu veya olumsuz etkileme potansiyeline sahiptir. Havayolu şirketlerinin bu etkileri gözlemleyerek hizmet süreçlerini şekillendirmesi önem arz etmektedir. Bu kapsamda çalışmanın amacı çeşitli tıbbi (besin alerjisi, çölyak hastalığı, diyabet hastalığı vb.), dini (helal gıda, koşer gıda vb.) veya diğer sebeplerden (vegan, çocuk menüsü vb.) talep edilen uçak içerisinde özel yemek hizmetlerinin derinlemesine bakış açısıyla değerlendirilmesidir. Kabin memurları hizmet sunumunda yolcu ile havayolu şirketi arasında köprü görevi görmektedir. Yemeklerin sadece dağıtımından sorumlu olmayıp uçağa yüklenmesinin kontrol edilmesi, yemek taleplerinin kontrolü, sunumu, yemek hakkında bilginin yolcuya iletilmesi, yemekle ilgili uçuşta yaşanacak bir problemin uçuş esnasında çözülmesi, geri bildirimin alınması ve sonrasında havayolu şirketine iletilmesi gibi birçok sürecin yürütücüsü konumundadır. Hizmetin herhangi bir aşamasında yaşanacak bir sorun ile yüzleşmek ve anlık çözüm önerileri ile havayolu şirketinin imajını destekleyecek faaliyetlerde bulunması önemlidir (Al Balushi, 2019; Yılmaz ve Yücel, 2021; Ernits vd., 2022; Van der Walt ve Bean, 2022; Biçer, 2023). Bu nedenle çalışmada havayolu şirketlerinde özel yemek hizmetinin karşılanmasında kritik rol oynayan kabin ekibinin bakış açısıyla özel yemek hizmeti değerlendirilmektedir.

Havayolunu tercih eden ve özel beslenme düzenine sahip olan misafirlerin sayısı her geçen gün artmaktadır. Misafirlerin özel yemek taleplerinin kaynağı besin alerjisi, hastalık, inanç veya etik değerler gibi çeşitli unsurlardan oluşabilmektedir (Priya vd., 2020; Keşkekçi ve Genç, 2023). Özel yemek talebinin karşılanamadığı durumlar, uçuş operasyonunda aksama ve uçuş esnasında yaşanabilecek olası problemleri içerisinde barındırmaktadır. Olası problemler yalnızca özel yemek talebinde bulunan yolcuların değil o uçuşta bulunan tüm yolcuların seyahat deneyiminin olumsuz yönde etkilenmesine neden olabilmektedir (Razman vd., 2024). Ek olarak, tıbbi gereksinimi nedeniyle özel

yemek talebinde bulunan yolcunun talebinin karşılanmaması, yolcunun uçak içerisinde rahatsızlanmasına sebep olabilecektir (Abdelhakim vd., 2019; Grout ve Speakman, 2019; Kanwal vd., 2025). Böyle bir durumun yaşanması havayolu şirketinin marka imajının ve yolcuların marka sadakatının sarsılmasıyla sonuçlanabilir. Dolayısıyla havayolunun tercih edilme ve misafirlerin tekrar satın alma davranışının oranında düşüş gerçekleşmesi olasıdır (Han vd., 2019; Han vd., 2020; Park vd., 2022) Bahsi geçen sorunların çözümü için akademik bilincin oluşturularak konu üzerinde inceleme ve iyileştirmelerin yapılması önem arz etmektedir. Ayrıca bu çalışma ile uçuş içi özel yemek servisi ve normal servis arasındaki farklar da değerlendirilerek havayolu şirketlerinin ikram hizmetlerinde iyileştirme önerileri sunulduğundan, çalışmanın havayolu şirketlerine, ikram firmalarına ve sektöre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Literatür incelendiğinde uçak içi ikram hizmetleri ile ilgili; yolcuların yemek seçiminde etkili olan faktörler, havayolu hizmet kalitesi, uçak içinde servis edilen menü içerikleri gibi çeşitli alanlarda çalışmaların gerçekleştirildiği görülmektedir (Lee ve Ko, 2016; Han vd., 2019; Han vd., 2020; Hwang vd., 2023). Fakat uçak içerisinde sunulan özel yemek deneyimlerinin kabin memurları bakış açısıyla temel alındığı çalışmalara alan yazında rastlanmamıştır. Okuyucu ve araştırmacıların, uçak içi özel yemek hizmetlerine yönelik farkındalıklarının artırılması literatürün ilgili konu temelinde zenginleştirilmesiyle mümkün olacaktır. Çalışmanın literatürdeki boşluğun doldurulması ve ileride gerçekleştirilecek çalışmaları yönlendirici nitelikte olması çalışmanın özgün değerini arttırmaktadır.

LİTERATÜR

Havayolu Şirketlerinin İkram Hizmetleri

Beslenme, canlı yaşamının sürdürülebilmesi için temel bir gerekliliktir. Ancak beslenme yalnızca fizyolojik bir süreç değil; aynı zamanda sosyolojik, psikolojik ve ekonomik boyutları olan çok yönlü bir olgudur. Her bireyin fizyolojik, psikolojik ve sosyoekonomik özellikleri farklılık gösterdiğinden, besin tercihleri de bireyden bireye değişkenlik arz etmektedir. Besin öğelerinin yeterli ve dengeli biçimde alınması, bireyin yaşam kalitesini artırmaktadır. Buna karşın makro ve mikro besin öğelerinin yetersiz ya da dengesiz tüketimi, büyüme ve gelişmeyi olumsuz etkilemekte ve akut yada kronik hastalıkların seyrini kötüleştirerek genel sağlık durumunu bozabilmektedir (Ünsal, 2019;

Martín-Peláez vd., 2020; Petersen ve Kris-Etherton, 2021; Fiolet vd., 2018; Hoscheidt vd., 2022; Feng vd., 2017). Bireysel tercihlere duyarlılık göstererek sağlıklı beslenmenin sürekliliğini sağlamak, çok sektörlü bir yaklaşımı gerekli kılmaktadır. Bu doğrultuda, son yıllarda hızla gelişen havacılık sektörü önemli bir rol üstlenmektedir. Küreselleşme süreciyle birlikte dünyanın ortak bir pazar hâline gelmesi, ulaşım ağlarının yaygınlaşması ve havaalanı ile uçuş sayılarındaki artış, havayolu ile seyahat eden bireylerin sayısını önemli ölçüde arttırmıştır. Dolayısıyla havayolu taşımacılığı kapsamında sunulan yiyecek ve içecek hizmetlerine yönelik talep de giderek artmaktadır. (Romli vd., 2016; Keşkekci ve Genç, 2023; Yağız, 2023).

Menünün şekli, menüye dahil edilen malzemelerin sevilip sevilmediği, yolcuların yemek yeme alışkanlıkları, cinsiyet, kültürel özellikleri, yaşı, milliyeti, eğitim seviyesi ve gelir düzeyi gibi unsurlar ikramın planlanmasında önemlidir. Ayrıca menü planlanmasında yolcuların psikolojik durumu ve diğer sosyal faktörleri de ana unsurlar arasındadır (Rajaratnam, 2022; Razman vd., 2024). Yiyecek içecek servisi ile ilgili deneyimler sadece ikram firmasının hizmetiyle ilişkili değildir. Havayolu ulaşımı ile yolculuk etmeye özgü bazı etkenler bulunmaktadır. Yolcuların tat alma duyusu ve iştah durumu, uçuş sırasında yüksek irtifanın etkisiyle ortaya çıkan kabin basıncındaki değişim, düşük nem oranı ve oksijen seviyesindeki azalma nedeniyle farklılık göstermektedir (Keşkekci ve Genç, 2023). Yiyecek ve içeceklerin lezzetlerini algılama durumu azalmakta olup, alkol ve kafeinin fizyolojik etkisi artmaktadır. Uzun mesafeli uçuşların etkilerinden biri dehidrasyondur ve bu durumun vücut üzerinde sindirimin yavaşlaması gibi çeşitli etkileri vardır. Hareket durumu kısıtlı olduğu için ağır yiyeceklerden ve yemeklerden kaçınmak doğru bir seçim olacaktır (Halizahari vd., 2021; Polater, 2023).

Havayolu şirketleri, uçuşlarda sunulan yiyecek ve içecek hizmetlerini genellikle bu alanda uzmanlaşmış ikram firmaları aracılığıyla yürütmektedir. Havayolu yemekleri yüksek irtifanın getirdiği tat kayıplarının önüne geçilebilmesi amacıyla yüksek enerji, yağ ve tuz içeriğine sahip olabilmektedir. Bu nedenle, ikram firmaları uçuş sırasında daha fazla yolcunun ikram hizmetlerinden yararlanabilmesi için dengeli, düşük enerjili, az yağlı ve az tuzlu diyetlere yönelik yemekler sunmayı da hedeflemektedir. Söz konusu firmalar, yolcu memnuniyetini en üst düzeyde tutmak amacıyla yalnızca yemek çeşitliliğine değil; lezzet, görsellik, koku ve içerik olmak üzere dört boyutta kalite kriterlerine de önem vermektedir (Law, 2010; Sachithananthan vd., 2012).

Yemek hizmetleri, günümüzde havayolu taşımacılığında kritik bir hizmet temas noktası hâline gelmiştir. Özellikle uzun mesafe seyahat eden ve iyi bir uçuş deneyimi bekleyen yolcular açısından, havayolu yiyecek ve içeceklerinin kalitesi büyük önem taşımaktadır (Mohd Zahari vd., 2011; Sarioğlu ve Yabancı, 2018; Deniz, 2023). Havayolu yemek kalitesine ilişkin geçmiş çalışmalar, yolcuların bu hizmeti genellikle üç temel boyutta değerlendirdiğini ortaya koymaktadır (Han vd., 2019). İlk değerlendirme kriteri, yiyecek ve içeceklerin temel özelliklerine yöneliktir. Bu kriter tat, miktar, tazelik, kullanılan malzemeler, sindirime etkisi, sıcaklık ve besin değeri gibi alt başlıkları içerisinde barındırmaktadır. Söz konusu unsurlar, yolcu memnuniyetinde öncelikli faktörler arasında yer almakta ve keyifli bir uçuş deneyimi oluşturulmasında önemli rol oynamaktadır. İkinci değerlendirme kriteri, menüye ilişkin unsurları kapsamaktadır. Menü sunumu, renk uyumu ve çeşitlilik bu başlık altında değerlendirilen öğelerdir. Son değerlendirme kriteri ise servis düzenine odaklanmakta olup, yemeklerin yolculara ne kadar hızlı ve ilgili bir şekilde sunulduğunu içermektedir (Han vd., 2020).

Castillo-Manzano ve Lopez-Valpuesta (2013) gerçekleştirmiş oldukları çalışmada, bir yolcunun özel yemek hizmeti kullanmasını en çok etkileyen faktörlerin fizyolojik ihtiyaçlar ve sosyal nedenler olduğunu belirlemiştir. Aynı zamanda tüketicilerin gıda talebi sağlık riskleri konusunda artan farkındalıkla da şekillenmektedir. Bu doğrultuda, havayolu yolcuları tarafından hızlı servis edilen yiyeceklerin yüksek düzeyde yağ, kolesterol ve sodyum içermesi, bu ürünlerin sağlık açısından uygunluğu konusunda endişelere yol açmaktadır. Ayrıca, bu tür yiyeceklerin sınırlı menü çeşitliliği sunduğu ve kültürel ile etnik farklılıklara yeterli düzeyde yanıt veremediği ifade edilmektedir (Han vd., 2020; Bugault, 2024). Bu nedenle, havayolu yiyecek ve içecek hizmetlerinde sağlıklı beslenme alternatiflerinin yanı sıra, farklı beslenme alışkanlıklarına sahip yolculara yönelik seçeneklerin de sunulması gerekliliği gündeme gelmektedir (Tangtenglam, Chidprasert ve Saesow, 2021). Özellikle uzun mesafeli uçuşlarda müşterilerin beklenti ve talepleri kısa mesafeli uçuşlara göre farklılık göstermektedir. Bu durum, müşterinin ihtiyaçlarına bağlı olarak şirketlerin helal, koşer, glutensiz, diyabetik, vejetaryen vb. özel diyetler uygulayan yolculara alternatif yemekler sunmalarını gerektirmektedir (Yabancı, 2018; Yağız, 2023).

Özel Yemek Hizmeti

Ulusal ve uluslararası havayollarının çoğu, düzenli yemek servislerine ek olarak özel yemek hizmeti sunmaktadırlar. Özel yemek hizmeti, çoğu yolcunun tıbbi, dini veya diğer nedenlerden dolayı ihtiyaç duyduğu yemek ihtiyacını karşılamak üzere tasarlanan yemeklerdir (Yabancı, 2018). Özel yemek hizmetinin havayolu şirketinde mevcut olduğunun tespiti ardından, bu yemeklerinin hangi kategoriye girdiğinin bilinmesi yemek hizmeti için önemlidir (Azkat, 2024). Bu nedenle 1970'li yılların başında Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği (IATA), özel yemek kodlama sistemini geliştirmiştir. Bu sistem, tüm özel yemek seçeneklerini kategorize etmek için küresel standart olarak kullanılmaya devam etmektedir (QSAI, 2023).

Özel yemek talebi yüzdesi uçuş noktalarına göre değişkenlik göstermektedir. 2022 yılında uçaklarda ikram hizmetlerinin uluslararası pazar büyüklüğü 16,01 milyar dolar olarak belirlenmiş olmakla birlikte, 2030 yılına kadar bu oranda %5,9'luk bir büyüme gerçekleşmesi beklenmektedir. Boş zamanların artması ve iş dünyasının daha küresel bir yapıya dönüşmesiyle yolcuların uçak içindeki ikram hizmetlerindeki talebinde de artış meydana gelmiştir. Kişiselleştirilmiş hizmet arayan yolcuların uçuş öncesi sipariş edilen yemek hizmetlerinden faydalanmaları hizmet kalitesi tatminini artırmaktadır. Dolayısıyla pazardaki büyümenin de hızlanması beklenmektedir (Grand View Research, t.y.). Hwang ve arkadaşlarının (2023) yapmış olduğu çalışmada katılımcıların yaklaşık %40'ı mevcut yemekten memnun olmadıklarını ve bu nedenle özel yemek sipariş ettiklerini belirtmişlerdir. Yolcuların özel yemek sipariş etmesinin ikinci ana nedeni, yiyeceklerini seçmekten sorumlu olma istekleridir (%22). Kişisel tercihleri için özel yemek sipariş eden veya yeni yemek seçeneklerini keşfetmek isteyen yolcuların oranı da dikkate değerdir (%13). Çalışmada özel yiyecek talep eden katılımcıların %5'ten azının tıbbi durumları nedeniyle uçak içi yemek hizmetini seçtiği görülmektedir. Ayrıca, insanların herhangi bir özel beslenme gereksinimleri olmasa da özel bir yemek sipariş edebilecekleri de kabul edilmiştir; örneğin, vejetaryen olmayan bir kişi vejetaryen bir yemek sipariş verebilmektedir. Bu durumun nedenleri; yolcuların özel yemek siparişi ile kendilerini daha özel hissetmeleri veya özel yemeklerin kabin ekibi tarafından öncelikle servis edildiğini fark etmiş olmalarıdır. Bu nedenle özel yemek sipariş etmek, daha hızlı hizmet almanın bir yolu olarak görülmektedir. Ek olarak, yolcular daha önceki deneyimlerine dayanarak özel yemeklerin daha kaliteli olduklarına karar vermişlerdir

(Hwang, vd., 2023).

Özel yemekler, dini yemekler, tıbbi yemekler ve diğer nedenlerle tercih edilen yemekler olmak üzere üç kategoriye ayrılmaktadır (Halizahari vd., 2021). Bu kategorilerin içinde, her biri kendine özgü kodlamaya sahip olan belirli yemek türleri vardır. Örneğin; tercih edilen özel yemekler kategorisinde vegan, vejetaryen yemek çeşitleri, çocuk ve deniz ürünleri yemeği gibi alternatifler bulunmaktadır. Dini yemek kategorisinde Müslüman, Hindu, Koşer yemekleri ayrıca tıbbi yemek kategorisinde ise diyabetik, az tuzlu, pürin kısıtlı, glütensiz, laktozsuz, düşük proteinli veya düşük kolesterolü vb. yemek alternatifleri yer almaktadır (Park vd., 2020; Hwang, vd., 2023; Bugault, 2024). Uçuş ikram şirketi tarafından hazırlanan, vejetaryen yemekler, deniz ürünleri, dini yemekler, az yağlı ve düşük kolesterolü yiyecekler en sık talep edilen yemekler arasındadır. Yemekler, genellikle havayolu şirketi veya havayolu ikram şirketi tarafından oluşturulan ve yolcu adı, uçuş numarası vb. bilgileri içeren bir yemek etiketleme sistemi tarafından 'özel' olarak belirtilmektedir. Özel yemeklerin hizmet protokolleri uçuştan uçuşa farklılık göstermektedir ancak ekonomi sınıfında ve çoğunlukla birinci sınıf kabinlerde ana yemek servisinden önce sunulur. Ancak bazı özel yemekler sağlık kuruluşları, çevre grupları ve diğer kurumlardan onay işareti taşımasına rağmen yolculara beslenme bilgisi sağlanmamaktadır (Mortensen Ernits vd., 2022; Sheward, 2008).

Özel yemek taleplerinin karşılanabilmesi için en geç uçuşa 24 saat kala siparişin verilmesi gerekmektedir (Sundarakania vd., 2018). Havayolu şirketlerinin ikram hizmetleri yolcu sayısı ve yolcuların talep süreçleriyle başlamakla birlikte ikram şirketlerinin uçuş, yolcu ve zaman koordinasyonunda yürütülmektedir. Sipariş verilen yiyeceklerin doğru uçağa servis arabaları ile yüklendikten sonra doğru koşullarda saklanması ve korunması kabin ekibinin operasyon sürecine girmektedir. Kabin ekibi yolcu ve yemek eşleşmesi gerçekleştirerek ürünlerin servisini yapmakla sorumludur. Zaten karmaşık bir tedarik süreci gerektiren uçak içi ikram hizmeti, özel yemek hizmeti ile daha da karmaşık bir hale gelmektedir (Mortensen Ernits vd., 2022). Bu noktada havayolu şirketleri kendi servis politikalarını uygularken yolcu fizyolojisi ve psikolojini göz önünde bulundurup, ürünlerin güvenliği ve kalitesini uluslararası standartlar çerçevesinde korumaktadır (Razman vd., 2024). Havayolu şirketleri uçuş rotası, uçak tipi, yolcu profili vb. özellikleri dikkate alarak ikram hizmetlerini çeşitlendirirken, özel yemek

hizmetlerinde yolcudan gelen talepleri beklenen şekilde karşılamakla yükümlüdür (Hassan vd., 2023). Kabin ekibinin ikram eğitimi alması (Sarıoğlu ve Yabancı, 2018) ve gerekli görülen uçuşlarda “flying chef” olarak adlandırılan uçak aşçıların da sürece dahil olması ürünün doğru sunumu sağlayarak yolcunun başlangıçta hayal ettiği hizmetin karşılığını almasını desteklemektedir (Jones, 2004; Al Balushi, 2019; Halizahari vd., 2021; Razman vd., 2024). Uçuş içi servis süreci havayolu şirketlerinin önceden belirlediği standart servis prosedürüne göre işlemekle birlikte uçuş saati ve rotasına göre değişkenlik gösterebilir. Sipariş verilen özel yemekler servis planlamasının daha sağlıklı yürütülebilmesi için normal servis süreci başlamadan kabin ekibi tarafından önceden servis edilebilmektedir (Hwang vd., 2023; Nawas, 2025).

Sonuç olarak, günümüzde havayolu şirketlerinin sundukları bilet fiyatları, deri koltukları, diz mesafesi ve baş üstü alanları birbirleri ile benzerlik göstermektedir. Bu bağlamda bir havayolu şirketini diğerinden ayıran şey yiyecek içecek hizmetidir. Yiyecek içecek hizmeti, yolcu sadakatini (Kazançoğlu, 2011) ve firma gelirini arttırarak havayolu şirketlerini ön plana çıkarabilecek bir fırsat niteliğindedir (Han vd., 2020; Trapani vd., 2022; MoghadasNian ve Hajibandeh, 2024). İyi bir uçuş içi müşteri deneyimi yaşatabilmek ve bu deneyimi akıllarda kalıcı kılabilmek için bu fırsat değerlendirilmelidir (Ernits vd., 2022). Yolcuların bireysel ihtiyaçları düşünüldüğünde yiyecek içecek hizmetlerinin özel yemek kapsamında yolcuya kaliteli ikram sunması müşteri memnuniyetine ve marka sadakatine olumlu katkıda bulunacaktır (Balushi, H. 2019).

YÖNTEM

Havayolu şirketlerinin sundukları özel yemek hizmetlerinin derinlemesine değerlendirebilmek amacıyla nitel araştırma yöntemlerinden durum çalışması gerçekleştirilmiştir. Durum çalışmaları araştırmacılara araştırılmak istenen olgu üzerinde ayrıntılı inceleme imkânı sunmakta ve özel örneklerle bir yargıya ulaşmayı desteklemektedir (Deveci ve Deveci, 2018). Durum çalışmalarında yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilebilmekte, sorular daha esnek yapıda olup ve katılımcının sorulara verdiği tepkilere göre farklı sorular yöneltelebilmektedir. Bu nedenle görüşme sırasında soru sayısı ve soruların içeriği katılımcıların verdikleri cevaplara göre değişiklik gösterebilmektedir (Merriam, 2018: 87). Stangor (2011:110) belirtmiş olduğu bilimsel çalışmalarda evren gereklilikleri dikkate alınarak uluslararası uçuşlarda görev yapan tüm

kabin ekibi üyeleri çalışmanın evreni olarak belirlenmiştir. Çalışma evrenin araştırmacıların ulaşamayacağı bir bütünden oluştuğunu söylemek mümkündür. Bu nedenle evreni temsil etmesi ve derinlemesine sonuçlar elde etmek amacıyla örnekleme yöntemi ile katılımcılara ulaşmak hedeflenmiştir (Kurtuluş, 2010: 53). Havayolu şirketinde çalışan kabin memurlarına ulaşmak istendiğinden nitel araştırmalara uygun olan olasılıksız örnekleme yöntemlerinden “Kolayda Örnekleme” yöntemi tercih edilmiştir. İhtiyaç halinde “Kartopu Örnekleme” yöntemine de başvurulmuştur. Çalışmaya katılım sağlamaya gönüllü olan tüm bireylere “Bilgilendirilmiş Onam Formu” iletilmiştir. İstanbul Beykent Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler için Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu 13.11.23 tarihli 2023/9 sayılı kararı ile etik kurul onayı alınmıştır.

Görüşme formu Patton (2002), Kozak (2015), Creswell (2017) ve Merriam (2018) kaynakları dikkate alınarak hazırlanmıştır. Hazırlanan görüşme formları için havacılık, gastronomi ve beslenme alanı olmak üzere üç farklı alandan uzman görüşleri alınmış ve uzmanların geribildirimlerine göre görüşme formları revize edilmiştir. Ayrıca çalışma, bir bilimsel araştırma projesinin parçası olması nedeniyle proje kurul üyelerinin görüşleri de dikkate alınarak görüşme formu revize edilmiştir. Görüşmeler kabin ekiplerinin çalışma koşulları da dikkate alınarak, 03.04.2024-02.07.2024 tarihleri arasında yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinden faydalanılarak telefon ile gerçekleştirilmiştir. Gerçekleştirilen görüşmeler kayıt altına alınmış olup deşifre işleminin gerçekleştirilmesi için profesyonel deşifre yapan firmaya gönderilmiştir. Katılımcılarla yapılan görüşme süreleri toplandığında toplam 232 dakika 31 saniye görüşme gerçekleştirilmiştir. Görüşme süreleri incelendiğinde en fazla 21:07 dakika ile Memur 10 ile görüşülmüştür. En az görüşme yapılan katılımcı ise 06:50 dakika ile Memur 16 olmuştur. Katılımcılar arasındaki görüşme süreleri farklılıklarının sorulara verdikleri cevaplarda anlam farklılığına neden olmadığı, katılımcıların verdikleri örnekler ve konuya olan ilgileri ile ilgili olduğu tespit edilmiştir. Görüşmelerde katılımcıların birbirlerini tekrarlayan cevaplar verdiği fark edilmesiyle görüşme kayıtları araştırmacılar tarafından değerlendirilmiş ve veri doygunluğuna ulaşıldığı tespit edilmiştir. Elde edilen veri içerik analizine tabi tutulmuştur ve kelime bulutunun yapılması için MAXQDA programından faydalanılmıştır.

İçerik analizi yürütülürken kodlayıcılar ayrı ayrı çalışmış ve katılımcılara yöneltilen sorular üzerinden temaları ve kodları oluşturmuştur. Daha sonra kodlayıcılar bir araya gelerek temalar ve alt kodlar arasında tutarlılıkları değerlendirmiştir. Birbirini desteklemeyen ifadeler, temalar ve kodlar çalışmadan arındırılmıştır. Böylece kodlayıcılar arasındaki güvenilirlik kontrolleri sağlanmıştır. Çalışmanın geçerliliğinin desteklenmesi için inandırıcılık ve aktarılabilirlik kriterleri; güvenilirliğinin desteklenmesi için ise tutarlılık ve doğrulanabilirlik kriterleri dikkate alınarak araştırma ve analiz süreci yürütülmüştür (Ravitch ve Carl, 2019).

BULGULAR

Demografik Bilgiler

Çalışmaya katılım sağlayan 20 kabin ekibi üyelerinin cinsiyetleri incelendiğinde 13’ü Erkek 7’si Kadın’dır. Katılımcılardan 11’i çalıştıkları havayolu şirketlerinde “Kabin Memuru” olarak görev yaparken, 9’u ise “Kabin Amiri” olarak görev yapmaktadır.

Tablo 1. Demografik ve Görüşme Bilgileri

<i>Katılımcı</i>	<i>Cinsiyet</i>	<i>Görev</i>	<i>Sektörde Çalışma Süresi</i>	<i>Görevde Çalışma Süresi</i>	<i>Havayolu Şirketi*</i>
Memur 1	Erkek	Kabin Memuru	4.5 Yıl	4.5 Yıl	A
Memur 2	Kadın	Kabin Amiri	22 Yıl	17 Yıl	C
Memur 3	Kadın	Kabin Memuru	2 Yıl	2 Yıl	A
Memur 4	Erkek	Kabin Memuru	6 Yıl	6 Yıl	A
Memur 5	Erkek	Kabin Amiri	7 Yıl	5 Yıl	C
Memur 6	Kadın	Kabin Amiri	7 Yıl	5 Yıl	D
Memur 7	Erkek	Kabin Memuru	6.5 Yıl	6.5 Yıl	A
Memur 8	Erkek	Kabin Memuru	7 Yıl	7 Yıl	A
Memur 9	Erkek	Kabin Memuru	4.5 Yıl	4.5 Yıl	A
Memur 10	Kadın	Kabin Memuru	6 Yıl	6 Yıl	A
Memur 11	Erkek	Kabin Memuru	5 Yıl	5 Yıl	A
Memur 12	Erkek	Kabin Amiri	25 Yıl	15 Yıl	B
Memur 13	Erkek	Kabin Memuru	10 Yıl	6 Yıl	A
Memur 14	Erkek	Kabin Amiri	10 Yıl	3 Yıl	B
Memur 15	Kadın	Kabin Amiri	9 Yıl	3 Yıl	B
Memur 16	Kadın	Kabin Amiri	10 Yıl	5 Yıl	C
Memur 17	Erkek	Kabin Amiri	19 Yıl	16 Yıl	B
Memur 18	Kadın	Kabin Memuru	9 Yıl	9 Yıl	A
Memur 19	Erkek	Kabin Amiri	23 Yıl	10 Yıl	B
Memur 20	Erkek	Kabin Memuru	6 Yıl	6 Yıl	A

* Veri toplanan hava yolu şirketleri A, B, C ve D olarak kodlanmıştır.

Katılımcıların sektörde çalışma süreleri incelendiğinde en az 2 yıl ile Memur 3 dikkat çekerken, en fazla 25 yıl ile Memur 12 ön plana çıkmaktadır. Katılımcıların görevde çalışma süreleri sektörde çalışma sürelerine göre tutarlıdır. Memur 3 iki yıl ile görevde çalışma süresi en az olan katılımcı olurken, Memur 2'nin 17 yıl ile görevde çalışma süresi en uzun olan katılımcı olduğu görülmektedir. Katılımcıların çalışmada sorulan soruları doğru değerlendirebilmeleri uluslararası uçuşlarda görev almalarına bağlı olması nedeniyle katılımcılara sorulan “Uluslararası uçuşlardan görev aldınız mı?” sorusuna tüm katılımcılar “Evet” cevabını vermiştir. 4 farklı havayolu şirketinde çalışan kabin ekibi üyelerinden 11'i A Havayolu Şirketinde çalışmaktadır. 5 katılımcı B, 3 katılımcı C ve 1 katılımcı D Havayolu Şirketinde çalışmaktadır.

Bulgular ve Değerlendirmeleri

En Çok Tercih Edilen Özel Yemek Türleri

Katılımcılara uçuşlarda en çok tercih edilen 5 özel yemek türü sorulduğunda katılımcılar 5 adet özel yemek adı vermişlerdir. 7, 13 ve 20'nci memur 6 adet özel yemek türü belirtmiştir. Katılımcıların belirttikleri özel yemek türlerine yönelik oluşturulan kelime bulutu Şekil 1'de sunulmuştur.

Şekil 1. En Fazla Tercih Edilen Özel Yemekler Kelime Bulutu



Tablo 2: En Fazla Tercih Edilen Özel Yemek Türleri

ÖZEL YEMEK ADI VE SIRASI		K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16	K17	K18	K19	K20	T
1	GFML (GLUTENSİZ)	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X		X		X	X	X	16
2	VLML (VEJETARYEN)	X		X	X			X	X		X	X	X	X	X			X	X	X		13
3	VGML (VEGAN)	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X					X	X			X	13
4	AVML (ASYATİK VEJETARYEN)	X		X					X	X	X	X		X				X	X		X	11
5	CHML (ÇOCUK)	X	X	X		X	X		X			X					X	X			X	10
6	KSML (KOŞER)		X					X	X	X		X	X		X		X	X			X	10
7	SFML (DENİZ ÜRÜNÜ)				X			X			X			X								4
8	HNML (HİNT YEMEKLERİ)				X		X												X			3
9	VJML (JAİN- VEJETARYEN HİNT YEMEĞİ)													X					X		X	3
10	DBML (DİYABETİK)							X		X												2
11	SPML (SANDVIÇ)															X				X		2
12	SPML (SNACK)		X													X						2
13	MOML (HELAL)												X									1
14	CB (KAHVALTI)					X																1
15	NLML (LAKTOZSUZ)																X					1
DİĞER																						
1	SPML (ET YEMEKLERİ)						X						X	X	X	X				X		6
2	SPML (TAVUK YEMEKLERİ)						X								X	X				X		4
3	SPML (CHİCKEN FRİES)					X																1
4	SPML (TAVUK ŞİŞ KEBAP)					X																1

Çalışmaya katılım sağlayan kabin ekibi üyeleri tarafından 16 kez tekrarlanarak en fazla talep edilen özel yemek türü “Glütensiz (GFML)” olmuştur. “Vejetaryen (VLML)” ve “Vegan (VGML)” özel yemek türleri de 13 kere tekrarlanmıştır. “Asyatik Vejetaryen (AVML)” 11 kere, “Çocuk Yemeği (CHML)” ve “Koşer (KSML)” 10 kere tekrarlanmıştır. “Deniz Ürünü (SFML)” 4, “Hint Yemekleri (HNML)” ve “Jain-Vejetaryen Yemeği (VJML)” 3 kere tekrarlanmıştır. Katılımcılar tarafından “Diyabetik (DBML)”, “Sandviç (SPML)” ve “Snack (SPML)” yemekleri 2 defa tekrarlanırken, “Helal (MOML)”, “Kahvaltı (CB)” ve “Laktozsuz (NLML)” yemekleri bir defa tekrarlanmıştır. Son olarak havayolu şirketlerinin standart özel yemek türleri arasında olmayıp özel yemek hizmeti olarak sundukları “Et Yemekleri” 6 defa, “Tavuk Yemekleri” 4 defa, “Chicken Fries” ve “Tavuk Şiş Kebap” yemekleri birer defa tekrarlanmıştır (bkz. Tablo 2).

En Fazla Sorun Yaşanan Özel Yemek Türleri

Kabin memurlarına en fazla sorun yaşadıkları özel yemek türü sorulmuştur. Katılımcılardan 5’i (%25) bu soruya “Glütensiz Yemek” yanıtını vererek glütensiz yemeklerin uçak içerisinde en fazla sorun yaşadıkları özel yemek türü olduğunu belirtmiştir. Glütensiz yemeğin ardından 4 katılımcının (%20) en çok sorun yaşanan özel yemek olarak belirttiği “Koşer” yer almaktadır. Üç katılımcı (%15) ise en çok sorun yaşanan özel yemeğin “Vegan Yemek” olduğunu ifade etmektedir. Belirtilen özel yemek türleri kabin memurları tarafından bu soru için en çok tekrarlananlardır. Ayrıca “Vejetaryen”, “Balık/deniz mahsulü”, “Kırmızı et yemeği” 2’şer katılımcı tarafından (%10) yanıt olarak belirtilirken; 1 katılımcı (%5) “Diyabet” 1 katılımcı (%5) ise “Asya Vejetaryen” yanıtını vermiştir. Yedi katılımcı (%35) özel yemeklerle ilgili uçuşta sorun yaşanması durumunda bu sorunun asıl nedeninin özel yemeğin çeşidinden ve bu çeşidin karakteristiğinden ziyade uçağa yüklenmemesi olduğuna değinmiştir.

En çok sorun yaşanan yemeğin “Glütensiz Yemek” olduğunu belirten 5 katılımcı da sorunun kaynağı olarak alternatif üretilmemesini göstermektedir. Glütenin eser miktarda da olsa pek çok yiyeceğin içinde yer alması nedeniyle glütensiz yemeğin uçağa yüklenememesi durumunda bu konuda sağlık problemi olan insanlar için büyük sorun teşkil edebileceği belirtilmektedir. Vegan yemek, katılımcıların yanıtlarına göre en çok sorun yaşandığı düşünülen üçüncü özel yemek çeşididir. Görüşmelere istinaden anlaşılmaktadır ki “Glütensiz Yemek” ve “Koşer” özel yemek türlerinin aksine “Vegan”

ve “Vejetaryen” yemekte sorun alternatif üretmenin zorluğu değil, bu yemeklerin çok sık ve fazla talep edilmesidir. Kabin memurları, olası bir uçağa yüklenmeme sorununda yolculara bu yemeklere alternatif sunarak onları memnun etmeye çalıştıklarına vurgu yapmaktadırlar. Ancak bu özel yemek türlerinin çok talep edilmesi ve özel yemek prosedürüne uygun olarak önceden sipariş edilmeyip yolculuk sırasında istenmesi gibi sebepler “Vegan” ve “Vejetaryen” yemek türlerinin de çok sorun yaşanan özel yemekler arasında yer almasına neden olduğu düşünülmektedir.

Özel Yemek Talebi Süreci

Çalışma kapsamında katılımcılara yöneltilen soruda katılımcılardan uçuştaki özel yemek talebi sürecinden bahsetmeleri istenmiştir. Elde edilen bulgular yolcu, havayolu şirketi, ikram şirketi ve kabin ekibi olmak üzere 4 ana tema altında gruplandırılmıştır. Kodlar süreçteki zaman sıralamasına göre listelenmiştir. Yirmi katılımcıdan 19 tanesi yolcu teması altında yemek rezervasyonu gerçekleştirdiğini, 1 tanesi ise havayolu şirket teması altında yemek rezervasyon onayı yapıldığını aktarmıştır. Uçuş saatine yakın verilen özel yemek siparişlerinde yüklemede eksikliklerin çıkabildiği belirtilerek problem yaşanmaması amacıyla uçuşa minimum 24 saat (10 kişi) kala özel yemek siparişlerinin tamamlanmasının yararlı olacağı aktarılmıştır. Bunun dışında minimum 48 saat (2 kişi) ve minimum 72 saat (1 kişi) öncesinde özel yemek siparişlerinin tamamlanması önerileri de görüşmeler esnasında katılımcılar tarafından sunulmuştur.

Tablo 3. Özel Yemek Talebi Süreci

	Süreç	Sıklık
Yolcu	Yemek Rezervasyonu	19
Havayolu Şirketi	Yemek Rezervasyonun Onayı	1
İkram Şirketi	İkram Şirketi Hazırlığı	4
	Yükleme	16
Kabin Ekibi	Yemek Talebi Bilgisinin Kabin Ekibine Bildirilmesi	4
	Yükleme Kontrolü	4
	Servis Hazırlığı	4
	Yemek-Yolcu Eşleşmesi	5
	Servis	11
	Geri Bildirimlerin Alınması	1

İkram şirketi teması altında 4 kişi tarafından ikram şirketi hazırlığının yapıldığı, 16 kişi tarafından ise yemek yüklemelerinin gerçekleştirildiği belirtilmiştir. Kabin ekibi ana teması altında yemek talebi bilgisinin kabin ekibine bildirilmesi (4 kişi), yükleme kontrolü (4 kişi),

servis hazırlığı (4 kişi), yemek-yolcu eşleşmesi (5 kişi), servis (11 kişi) ve geri bildirimlerin alınması (1 kişi) kodları belirlenmiştir. Soru kapsamında elde edilen veri doğrultusunda personellerin özel yemeğe yönelik eğitim aldığı tespit edilmiştir. İki katılımcı tarafından fıstık alerjisi üzerinde durulmuştur. Bu kapsamda uçakta fıstık alerjisi olan bir yolcu varsa alerjen ürünlerin uçağa yüklenmediği aktarılmıştır. Koşer yemek sunumunda ise özel bir prosedürün izlendiği çalışma kapsamında edinilen veri arasında yer almaktadır.

Özel Yemek Talep Eden Yolcu Davranışı

Katılımcılardan özel yemek talebi olan yolcuların davranışlarında en çok dikkat çeken özellikleri sıralamaları istenmiştir. Elde edilen bulgular, servis öncesi ve servis sonrası olmak üzere iki ana tema altında incelenmiştir. Servis öncesi dikkat çeken davranışlarda en sık tekrar eden kodlar; yolcunun bilinçli olması (6 kişi) ve bir beklenti içerisinde olmasıdır (4 kişi). Yolcu farkındalığının yüksek olduğu (3 kişi), özel yemek talebini kabin ekibine bildirildiği (3 kişi) ve endişeli bir durumda oldukları (2 kişi) belirlenen diğer alt kodlardır. Özel yemek talebinin kabin ekibine bildirildiği durumlarda; kritik olan ve muadili zor olan yemekler için (vegan, çocuk yemeği veya glütensiz gibi) önlem alınması ihtiyacı, yemeğin yüklenip yüklenmediği konusunda yolcu tarafından endişe duyulması, geçmişte olumsuz deneyimler yaşamış olması ve yemek yükleme süreciyle ilgili bilgi sahibi olması gibi sebeplerin olduğu tespit edilmiştir. Soru kapsamında 2 katılımcı özel yemeğin talep edildiğinin belirtilmemesi ile karşılaştığını aktarmıştır. Hizmet kalitesi standardını bilen ve özel yemeğin garanti şekilde yüklendiğini düşünen yolcuların kabin ekibine bu konuyla ilgili soru yöneltmediği katılımcılar tarafından belirtilmiştir. Soru yöneltilmemesinin bir başka sebebi olarak ise yaşlı yolcuların biletlerinin başkaları tarafından alınması olarak ifade edilmiştir. Biletini kendisi almayan yolcularda verilen siparişin bilinmemesinden dolayı soru sorulmadığı aktarılmıştır. Servis öncesinde yolcularda görülen davranış biçimlerinde belirlenen diğer kodlar merak, telaş, stres, sabırsızlık, yemeğin yüklendiğinin teyit edilme ihtiyacı ve ayrıcalık beklentisi olarak sıralanmaktadır.

Servis sonrasında yolcularda gözlemlenen ve katılımcılar tarafından en sık belirtilen kodun mutluluk (3 kişi) olduğu tespit edilmiştir. Yolcuların kendini özel hissettiği (2 kişi) ve kabin ekibine teşekkürlerini iletmediği (2 kişi) belirlenmiştir. Servis sonrasında yolcularda memnuniyetin olduğu ve pozitif davranışların sergilendiği soru kapsamında tespit edilen diğer kodları oluşturmaktadır. Özel yemek talebinin

karşılanamadığı durumlarda ise yolcularla problem yaşandığı (3 kişi) ve memnuniyetsizliğin ortaya çıktığı (1 kişi) belirlenmiştir.

Havayolu Şirketlerinin Özel Yemek Taleplerini Karşılatabilme Düzeyi

Havayolu şirketlerinin özel yemek taleplerini karşılayabilme düzeylerini ortaya koymak için yöneltilen soruda kaç uçuşta özel yemek talebi alındığı ve ne kadarında problem çıktığı üzerinde durulmuştur. Katılımcıların verdiği cevaplarda özel yemek talebi oranı uçuş sayısına ve yolcu sayısına göre iki gruba ayrılmaktadır. Beş katılımcı özel yemek talebi oranını uçuş sayısına göre belirtmiştir. Bu katılımcılardan 4'nün verdiği cevapta, uçuş sayısına göre özel yemek talebi oranı %80 ve üzeridir. Ancak bir katılımcı uçuşlardaki destinasyona bağlı olarak özel yemek talep edilme oranının %2-99 arasında değişiklik gösterdiğini vurgulamaktadır. On bir katılımcı özel yemek talebi oranını yolcu sayısına göre belirtmiştir. On bir katılımcının 8'i (%72,7) yolcu sayısına göre özel yemek talebi oranının destinasyona göre değişiklik gösterebileceğini belirtmiştir. Yolcu sayısına göre özel yemek talebi oranı 11 katılımcının verdiği cevaba göre %1-65,7 arasındadır. “Havayolu şirketinizin özel yemek taleplerini karşılayabilme düzeyi nedir?” sorusu 16 katılımcı tarafından yanıtlanmıştır. Sadece bir katılımcı yüzdeler olarak net bir rakam vermeyerek, ‘Çoğunluk’ yanıtı vermiştir. Yüzde olarak karşılayabilme talebini vurgulayan on beş katılımcının cevabına göre havayolu şirketlerinin özel yemek taleplerini karşılayabilme oranı %80-100 arasındadır.

Özel Yemek Talebinin Karşılanmaması / Karşılanamaması

Özel yemek talebi karşılanmayan yolcuların uçuş ortamını ve uçuş operasyonunu nasıl etkilediğini derinlemesine ortaya çıkarmak için katılımcılara iki soru yöneltilmiştir. Bu sorulardan birincisi uçuş içerisinde özel yemek talebi karşılanmayan/karşılanamayan yolcuların uçuş ortamını nasıl etkilediği, ikincisi ise özel yemek talebi olan yolcunun yemeğinde veya serviste bir problem çıktığında davranışlarının nasıl olduğu ile ilgilidir. Yirmi kabin memurundan 14'ü böyle bir problemle karşılaştığını belirtirken, 5'i böyle bir problemle karşılaşmadığını belirtmiştir. Dördüncü katılımcı “Kaotik sorunla bir ya da iki kere karşılaştım” ifadesi ile sorunla karşılaşma durumunu ifade etmiştir. Özel yemek talebinin karşılanmasında problem yaşamadığını belirten 14'üncü katılımcı “Kapı kapatmadan kontrol ediyoruz sorun olmuyor.” ifadelerini kullanırken, 9'uncu katılımcı yanlış yükleme kaynaklı problem yaşadıklarını belirtmiştir. On dört ve 17'nci katılımcılar

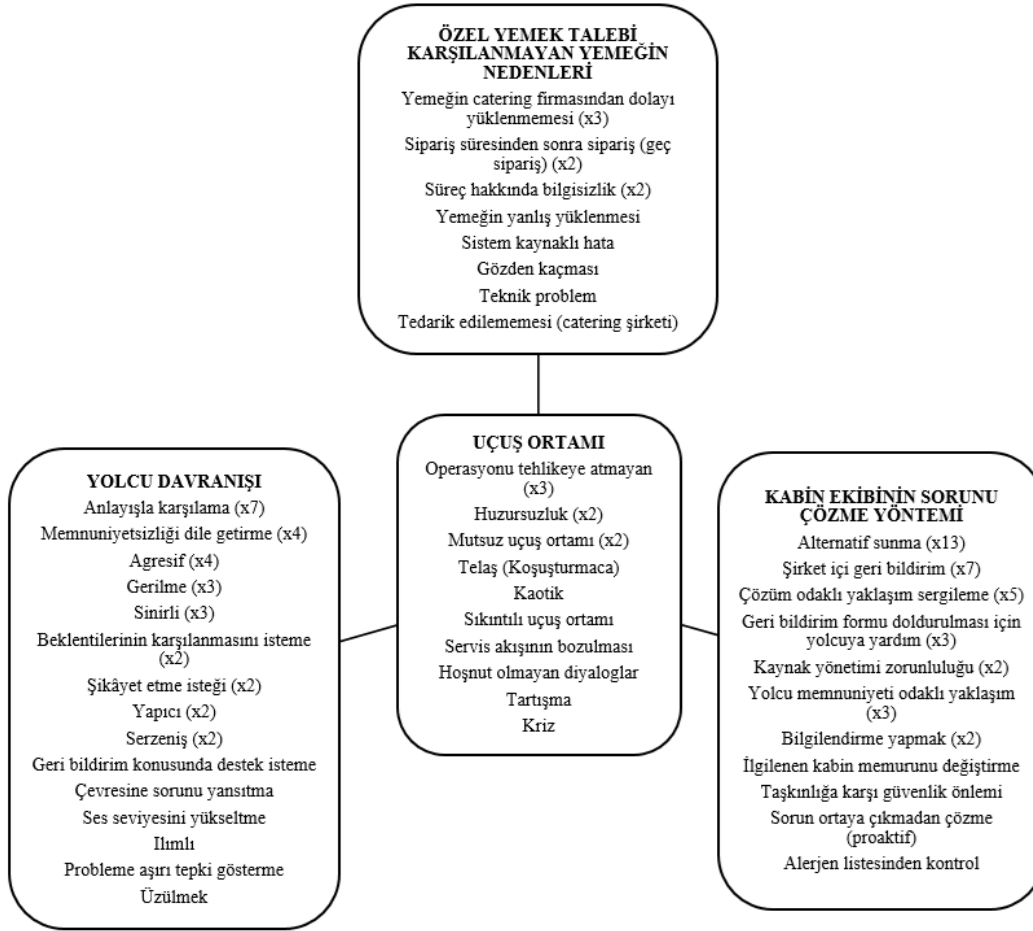
ise alternatif olmamasını özel yemeklerde problem çıktığını öne sürmüştür. Bir kabin memuru ise problemle karşılaşarak karşılaşmama durumuna yönelik bir cevap vermemiştir.

Yolculara yöneltilen bu iki soru ile ilgili cevaplar analiz edildiğinde dört boyut ortaya çıkmıştır. Bu boyutlar “Özel Yemek Talebinin Karşılanmama Nedenleri”, “Yolcu Davranışı”, “Uçuş Ortamı” ve “Kabin Ekibinin Sorunu Çözme Yöntemi” olarak adlandırılmıştır. Problemin kökenini ortaya koyan birinci boyutta özel yemek talebinin karşılanmama nedenlerinden en fazla tekrarlananı “Yemeğin ikram firmasından dolayı yüklenememesi” olmuştur (3 kişi). Ardından “Sipariş süresinden sonra sipariş verilmesi” ve “Süreç hakkında bilgisizlik” ise iki kere tekrarlanmıştır. Kabin memurlarının cevapları arasında yolcunun sipariş vermemesi, yemeğin yanlış yüklenmesi, sistem kaynaklı hata, gözden kaçması, teknik problem ve yemeğin ikram firması tarafından tedarik edilememesi de yer almaktadır.

Yolcu davranışı boyutunda en çok karşılaşılan yolcu davranışı “Anlayışla karşılama” iken (7 kişi), “Memnuniyetsizliği dile getirme” ve “Agresif” cevapları da daha sık tekrarlananlar arasındadır (4 kişi). “Gerilme” ve “Sinirli” ifadeleri katılımcılar tarafından 3 defa tekrarlanmakla birlikte “Beklentilerinin karşılanmasını isteme”, “Şikâyet etme isteği”, “Yapıcı” ve “Serzeniş” ifadeleri 2 defa kullanılmıştır. Son olarak katılımcılar tarafından “Ses seviyesini yükseltme”, “Probleme aşırı tepki gösterme”, “Üzölmek” ve “Çevresine sorunu yansıtmama” gibi olumsuz ifadeler bir defa kullanılırken, daha pozitif olan “İlimli” ifadesi de bir defa kullanılmıştır. Ayrıca 1, 2 ve 5’inci katılımcılar yolcu davranışının kişiden kişiye değışkenlik gösterebileceğini belirtirken, 13’üncü katılımcı ise yolcu davranışının destinasyona göre farklılık gösterebileceğini söylemesi dikkat çekmektedir.

Gerçekleşen probleme ve yolcu davranışına bağılı ortaya çıkan “Uçuş Ortamı” boyutunda ise katılımcılar uçuşta “operasyonu tehlikeye atmayan bir ortam” oluştuğunu ifade ederken (3 kişi), “mutsuz uçuş ortamı” ve “huzursuzluk” ifadeleri de tekrarlanmıştır (2 kişi). Bununla birlikte katılımcılar uçuş ortamını tanımlarken “telaş (koşuşturmaca)”, “kaotik”, “sıkıntılı”, “kriz”, “servis akışının bozulması”, “tartışma” ve “hoşnut olmayan diyaloglar” gibi ifadeleri kullanmışlardır. On birinci katılımcının “Özellikle geniş gövdeli uçakta özel yemekte sorun yaşanırssa alternatif sunma konusu servis akışını bozuyor.” ifadesi de uçak tipinin servis akışında önemli bir yere sahip olduğunu göstermektedir.

Şekil 2. Özel Yemek Talebinin Karşılanamaması Süreci



Katılımcıların ifadelerine göre ortaya çıkan “Kabin memurlarının sorunu çözme yöntemi” boyutunda ise en fazla tekrarlanan yöntem “Alternatif Sunma” olmuştur (13 kişi). Yedinci katılımcının alternatif sunma yöntemi olarak ekip yemeğinin yolcuya sunulması gibi örneklendirme yaparken, aynı zamanda alternatif yaratmanın zor olduğu durumlarda problemin daha da büyüdüğünü söylemesi dikkat çekicidir. Ayrıca 5’inci katılımcının karşılanamayan yemek hizmetlerinde alternatif üretmenin imkânsız olduğunu ve yolcunun kaybedilmesinin kaçılmaz olduğunu belirtmesi de bu ifadeyi destekler niteliktedir. “Şirket içi geri bildirim (7 kişi)” ve “Çözüm odaklı yaklaşım sergileme (5 kişi)” de kabin ekibinin sorun çözme yöntemleri arasında yer almaktadır. Yirminci katılımcı koşer, sağlık ve alerjen durumlarında çözüm odaklı yaklaşımın zor olduğunu belirtmiştir. “Geri bildirim formu doldurulması için yolcuya yardım etme” ve “Yolcu memnuniyeti odaklı yaklaşım” 3 defa tekrarlanırken, “Kaynak yönetimi zorunluluğu” ve “Bilgilendirme yapmak” ifadeleri 2 kere kullanılmıştır. Son olarak

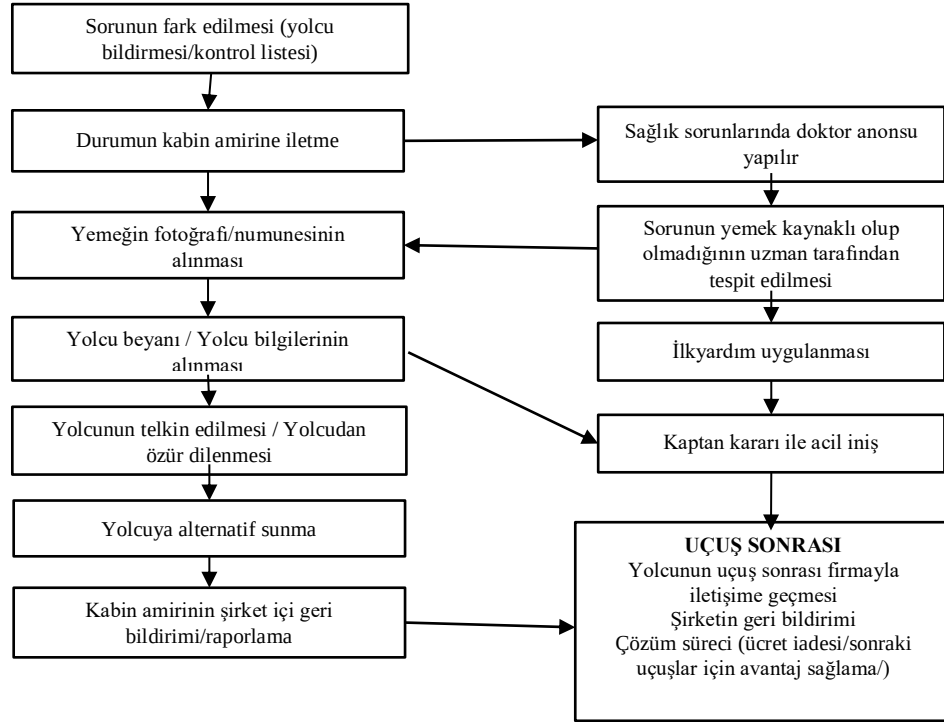
katılımcılar sorun çözme yöntemi olarak “İlgilenen kabin memurunu değiştirme”, “Taşkınlığa karşı güvenlik önlemi alma” ve “Sorun ortaya çıkmadan çözme (Proaktif)” gibi yolları denediklerini de ifade etmişlerdir.

Özel Yemek Talep Eden Yolcu Sorunlarına Dair Prosedür

Özel yemek taleplerinde yaşanan aksaklıklara yönelik prosedürü ortaya çıkarırken katılımcılara yönlendirilen iki sorudan faydalanılmıştır. İlk soru özel yemek talebi olan yolcunun yemeğinde bir problem çıktığında prosedürün nasıl işlediği ile ilgiliyken, ikinci soru ise özel yemek talebinde bulunup rahatsızlanan yolcu ile ilgili sürecin nasıl işlediğine odaklanmaktadır.

Elde edilen bulgulara göre özel yemek talep eden yolcunun yemeğinden kaynaklı problemler iki süreçte incelenebilmektedir. Birincisi talep edilen yemeğin yolcunun istediği gibi sunulmamış ya da hiç sunulamamış olması iken, ikincisi yemek sonrası yolcunun bir sağlık sorunu ile karşılaşmasıdır. Özel yemek talep eden yolcunun yemeğinde sağlık problemleri dışında ortaya çıkan sorunun kontrol listesinden fark edilmesi veya yolcunun durumu bildirmesi (3 kişi) sonrası durumun kabin amirine aktarılması (2 kişi) ilk aşamadır. Kabin amirine bildirildikten sonra yemeğin fotoğrafı/numunesinin alınması, yolcu beyanı alındıktan sonra yolcuya geri dönüş yapabilmek adına yolcu bilgilerinin alınması (5 kişi), yolcunun telkin edilmesi (sorunun kaynaklandığı durumun açıklanması) ve özür dilenmesi süreci (2 kişi) işlemektedir. Yolcuya kabin ekibi tarafından sunulabilecek alternatif yemek çeşitlerinin sunulması (14 kişi) sonrası kabin amirinin şirket içi geri bildirimini sağlamak için rapor tutması (11 kişi) ile uçuş içindeki prosedür tamamlanmaktadır. Ancak bazı katılımcılar normal prosedürde özel yemeklere alternatif yemek verilmediğini kabin ekibinin inisiyatif uyguladığını belirttikleri görülmektedir. Bununla birlikte 2 katılımcı özel yemekteki sorunda uygulanan prosedürün normal yemek servisinde uygulanan prosedürden bir farkı olmadığını belirttiği dikkat çekmektedir.

Çalışmaya katılım sağlayan kabin ekibi üyelerine ‘Özel yemek talebinde bulunup rahatsızlanan bir yolcu ile karşılaştınız mı?’ sorusu yöneltmiştir. Katılımcıların %95’i özel yemek talebinde bulunup rahatsızlanan bir yolcu ile karşılaşmamıştır. Özel yemek talebinde bulunup rahatsızlanan yolcu ile karşılaşma sıklığının düşük olma (%5) nedeni olarak katılımcılar alerjen listesi ile ön kontrollerin sağlandığını ve kısa süreli uçuşlarda bu etkinin gözlenemeyeceğini belirtmişlerdir.

Şekil 3. Özel Yemek Talep Eden Yolcu Sorunlarına Dair Prosedür

Özel yemek talep eden yolcunun yemek sonrası sağlık problemi yaşaması durumunda uçuş içindeki prosedürü ortaya koymak için yöneltlen soruda alt kodlamalar ortaya çıkmıştır. En fazla değeri “Doktor anonsu yapmak (6 kişi)”, “Kaptan kararıyla acil iniş yapmak (6 kişi)” ve “İlk yardım uygulanır (5 kişi)” alt kodları almıştır. Daha sonra “Yolcunun rahatsızlığının yemekle ilgili olup olmadığı hususunda uzman biri tarafından tespitin yapılması (3 kişi)” ve “Şirkete geri bildirim (2 kişi)” alt kodlarının değer aldığı görülmektedir. Ayrıca “Kabin Amirine/Kaptana Bilgi verilmesi” ve “Yolcu yemeği yerken rahatsızlandıysa yemekten numune alınması, yemeği yedikten sonra rahatsızlandıysa yolcu beyanı alınıp rapor tutulması” aksiyonları da mevcuttur.

Ayrıca katılımcı cevaplarına göre uçuş sonrası yolcunun alabileceği aksiyonlara yönelik kodlarda ortaya çıkmıştır. Yolcunun uçuş sonrası firmayla iletişime geçmesi (2 kişi), şirketin geri bildirimde bulunması (3 kişi), çözüm süreci olarak ücret iadesi (5 kişi) ve sonraki uçuşlar için avantaj sağlanması (2 kişi) kodlarının yanı sıra uçuş sonrası aksiyonların kabin ekibinden bağımsız şekilde gerçekleştiği belirtilmiştir.

Özel Yemek Hizmetinin Havayolu Markası Üzerinde Etkisi

Özel yemek servislerinin havayolu şirketi markasını nasıl etkilediğini öğrenmek için 20 kabin memuruna “Özel yemek servislerinin havayolu şirketi markanızı nasıl etkilediği düşünüyorsunuz?” sorusu sorulmuştur. Katılımcılardan 19’u “Olumlu etkiler” olarak cevaplandırmıştır. Bir katılımcı, bütün havayolu işletmelerinde benzer hizmetler verilmesi nedeniyle ayırt edici bir özellik olmadığını belirterek “Etkilemez” cevabını vermiştir. Kabin memurlarının genel anlamda özel yemek servislerinin havayolu şirketi markası üzerindeki etkileri konusunda görüşleri Tablo 4’te gösterilmektedir.

Tablo 4. Özel Yemek Servislerinin Havayolu Şirketi Markası Üzerindekileri Etkileri

<i>Özel yemek servislerinin havayolu şirketi markanızı nasıl etkilediği düşünüyorsunuz?</i>			
	Olumlu Etkiler 19	Etkilemez 1	Tekrarlanm a Durumu
Markayı Olumlu Etkileme Nedeni	Markayı tercih sebebi yapması		5
	Bireysel ihtiyaçları (kronik hastalık veya dini) karşılayabilmesi		5
	Yolcu memnuniyeti		4
	Güzel bir reklam olması		3
	Kişiye özel hissettirmesi		3
	Rekabet avantajı		2
	Kişiye mutlu hissettirmesi		2
	Kişiye konforlu bir seyahat sunulması		1
	Kişiye keyifli uçuş sunması		1
	Kültüre özgü yemeği tercih etmek (Türk yemeklerini beğendikleri için o havayoluyla uçuşması)		1
	Seçenek çokluğu nedeniyle daha geniş ve çeşitli kitlelere hitap etmesi		1
	Markanın prestij kazanması		1
Markayı Etkilememe Nedeni	Low-cost firmalarda iş modeli kaynaklı seçenek azlığı		1
	Low-cost firmalarda yolcuların önceliğinin yemek olmaması		1
	Tüm havayolu işletmelerinde bu hizmetin benzer olması		1

Çalışmaya katılım sağlayan kabin memurlarının verdikleri cevaplar incelendiğinde “Markayı olumlu etkileme nedeni” ve “Markayı etkilememe nedeni” olmak üzere iki alt kodun oluştuğu görülmektedir. Özel yemek servislerinin şirket markasını olumlu etkileme nedenleri arasında en fazla değeri “Bireysel ihtiyaçları (kronik hastalık veya dini) karşılayabilmesi (5 kişi)” ve “Markayı tercih sebebi yapması (5 kişi)” alt kodu almıştır. Daha sonra “Yolcu memnuniyeti (4 kişi)” alt kodun değer aldığı

görülmektedir. Ayrıca “Güzel bir reklam olması (3 kişi)”, “Kişiyi özel hissettirmesi (3 kişi)”, “Rekabet avantajı (2 kişi)” ve “Kişiyi mutlu hissettirmesi (2 kişi)” konularında da katılımcılar oluşan marka etkileri hakkında fikirlerini belirtmişlerdir. Diğer alt kategoride, bir katılımcı özel yemek servislerinin havayolu şirketinin marka değeri üzerindeki bir etkisi olmadığını belirtmiştir. Markayı etkilememe nedeni kodu incelendiğinde kabin memuru “Low-cost firmalarda yolcuların önceliğinin yemek olmaması ve iş modeli kaynaklı seçenek azlığı” nedenlerinden bahsederek “Tüm havayolu işletmelerinde bu hizmetin benzer olması” sonucu marka üzerinde bir etkisi olmadığını düşüncesi görülmektedir.

Uçak yolculuğunda özel yemek servislerinin yolcular üzerinde oluşturduğu marka sadakati hakkında bilgi alabilmek için 20 katılımcıya “Sizce havayolu şirketinizin sunduğu özel yemek servisleri yolcular üzerinde marka sadakati sağlayabilir mi?” sorusu sorulmuştur. Katılımcılardan 17’si “Marka sadakati sağlar” olarak cevaplandırırken, üç katılımcı özel yemek servislerinin yolcular üzerinde bir etkisi olmadığını düşündüklerini belirterek “Marka sadakati sağlamaz” cevabını vermişlerdir. Çalışmaya katılan kabin memurları, günümüzde beslenmeye göre oluşan bir yaşam tarzının geliştiğini belirterek buna bağlı olarak glütensiz veya vejetaryen beslenme gibi seçeneklerin havayolu şirketlerinde bir fonksiyon haline getirildiğini söylemişlerdir. Yolcuların kişisel tercihleri doğrultusunda bu seçeneklere ulaşabilmesi ve yiyebilmesi, yolcunun o şirketi daha sonraki uçuşlarında da tercih etmesine yol açtığını belirtmişlerdir. İki kabin memuru bu düşünceye örnek olarak önceki uçuş tecrübelerinde, yolcuların özel yemek taleplerinin uçtukları havayolu şirketinde olduğunu ve sadece bu nedenle havayolu şirketini tercih ettiği geri bildirimini aldıklarını vurgulamışlardır.

Özel Yemek Hizmetinin İyileştirilmesi

Kabin memurlarına, havayolu şirketlerinin özel yemek hizmetinin nasıl iyileştirilebileceği sorulmuş ve öneriler alınmıştır. Verilen yanıtlar arasında; “İkram Firması Tarafından Yemek Seçeneklerinin Artırılması (4 kişi)” ve “Satın Alma Öncesi Yolcu Bilgilendirmesi (4 kişi)” şeklindeki 2 öneri en çok tekrarlanan iyileştirme önerileri olmuştur. Ardından “Kültüre Özgü Yemek Çeşitliliğinin Artırılması” ve “Lezzet inovasyonu” önerileri de en fazla tekrarlananlar arasındadır (3 kişi).

Tablo 5. Özel Yemek Hizmetinin İyileştirilmesine Yönelik Öneriler

	Öneri	Sıklık
1	İkram Firması Tarafından Yemek Seçeneklerinin Artırılması	4
2	Satın Alma Öncesi Yolcu Bilgilendirmesi	4
3	Kültüre Özgü Yemek Çeşitliliğinin Artırılması	3
4	Lezzet İnovasyonu	3
5	İkram Firması ile Kontrol Mekanizmasının İyileştirilmesi	2
6	Yemek Talebi Sürecinin Uçuş Saatine Daha Az Zaman Kala Sonlandırılması	2
7	Reklam	2
8	Gıda Hijyeni (Saklama Koşulları, Soğuk Zincir)	2
9	Yedek Yemek Yükleme	2
10	Havayolu Şirketinin Bütçe Planlaması Yapması	2
11	Belirli Bir Özel Yemek Çeşidini Kendi İçinde Alternatifinin Olması	2
12	Zamanında Servis	1
13	Menü Görsellerinin Geliştirilmesi	1
14	Menüde Sunulan Ürünler Hakkında Detaylı Bilgi Verilmesi	1
15	Uçuş Rotası Dikkate Alınarak Yemek Planlamasının Yapılması	1

Bununla birlikte “İkram firması kontrol mekanizmasının iyileştirilmesi”, “Yemek talebi sürecinin uçuş saatine daha az zaman kala sonlandırılması”, “Reklam”, “Gıda Hijyeni ve Saklama Koşullarının İyileştirilmesi”, “Yedek Yemek Yükleme”, “Havayolu şirketinin bütçe planlaması yapması” ve “Belirli bir özel yemek çeşidinin kendi içinde alternatifinin olması” önerileri de birden fazla katılımcı tarafından ifade edilmiştir (2 kişi). Ayrıca; “Zamanında Servis”, “Menü Görsellerinin Geliştirilmesi”, “Menüde Sunulan Ürünler Hakkında Detaylı Bilgi Verilmesi”, Uçuş Rotası Dikkate Alınarak Yemek Planlamasının Yapılması” şeklinde öneriler de birer kez sunulmuştur. Katılımcılardan 3’ü havayolu şirketlerinin özel yemek hizmetlerinin yeterince iyi olduğunu, iyileştirilebileceğini düşünmediğini belirtmiştir. İki katılımcı, glütensiz yemek ya da vegan yemek gibi özel yemek kategorilerinde sipariş veren yolcuların siparişinde sorun olmasa dahi, gelen yemeğin damak tatlarına uymaması durumunda özel yemek alternatiflerinin eksikliği sebebiyle idare edecek kadar tüketebildikleri noktaya değinmiştir. En çok ifade edilen önerilerden biri bilet satın alma öncesinde yolcuların daha fazla bilgilendirilmesi yönündedir.

Katılımcılarla yapılan görüşmeler incelendiğinde özel yemeğin yüklenme süreci ve önceden sipariş edilmesi gerektiği konusunda yolcuların bilgi eksikliklerinin olduğu anlaşılmaktadır. Bazı yolcular özel yemek taleplerini uçuşa geldiklerinde iletebilmektedir. Böyle durumlarda uçağa önceden yüklemesi yapılmadığı için yolcunun

talebinin karşılanamaması ve yolcu memnuniyetinin sağlanamaması olasıdır. Bu durumun önlenmesi adına bilet satış aşamasında yolcuların dikkatinin çekilmesi, bilgilendirme yapılması ve taleplerinin olup olmadığının tekrarlanarak sorulması yolcu farkındalığını arttırılması yönünde gelen öneriler arasındadır. Ayrıca aynı sorunun önüne geçilmesi amacıyla talebin fazla olduğu özel yemeklerden sipariş edilmese dahi uçağa yedek olarak yüklenmesinin özel yemek hizmetini iyileştirecek için bir adım olacağı 2 katılımcı tarafından belirtilmiştir. Kabin memurlarının 2'si özel yemek sipariş süresinin uçuşa daha yakın olacak bir zamana çekilmesi siparişlerini geciktiren ya da biletini uçuşa yakın bir saatte alan yolcuların da taleplerinin karşılanmasına imkân vererek hizmetin daha iyi olmasını sağlayabileceğine değinmişlerdir.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Havayolu şirketlerinin uçuş içi sundukları özel yemek hizmetleri ve süreçlerini değerlendirmek üzere yürütülen bu çalışma ile özel yemek hizmetlerinin gereklilikleri, yolcuların beklenti ve davranışları, hizmet süreci, ortaya çıkan sorunlara ilişkin prosedürler, özel yemeğin marka sadakati üzerine etkisi ve hizmeti iyileştirmeye yönelik öneriler ortaya konulmuştur. Günümüzde yolcular dini hassasiyetlerine ve fizyolojik özelliklerine uygun yiyecek içecek seçimi yapmak istemektedir. Bu nedenle yolcuların havayolu şirketlerinin sunduğu özel yemek hizmetine yöneliminde artış gözlemlenmektedir (Keşkekçi ve Genç, 2023; Mortensen Ernits vd., 2022; Kanwal ve diğerleri, 2025). Çalışmada kabin memurları özel yemek talep oranlarını uçuş veya yolcu sayısına göre sınıflandırarak değerlendirmiştir. Literatürde bu çalışma ile benzer şekilde özel yemek talebini sınıflandırarak değerlendiren bir çalışma bulunmamaktadır. Uluslararası uçuşları tercih eden y kuşağı üzerinde yapılan bir çalışmada yolcuların yaklaşık %10'unun özel yemek talebinde bulunduğu ortaya konulmuştur. Aynı çalışmada özel yemek siparişi deneyimini yaşayan katılımcıların yaklaşık %30'u her uçuşunda özel yemek talep ettiğini belirtirken, %70'i her uçuşunda olmasa da sık sık sipariş verdiğini belirtmektedir (Hwang ve Song, 2023). Çalışma özel yemek talebi sıklığının destinasyona göre farklılık gösterdiğini ortaya koymaktadır ve bu bulgu Jones (2012) ve Hussein vd. (2023) çalışmaları ile tutarlıdır. Özel yemek talep sıklığının destinasyona göre farklılık göstermesi nedeniyle uluslararası genel bir talep oranı belirlemek oldukça güçtür. Çalışmada örneklem olarak alınan havayolu şirketlerinde uçuş sayısına göre özel yemek

talep edilme oranı %80'in üzerinde olup, talep edilen hizmetin karşılanma düzeyi talep edilme oranı ile paralel olarak yüksektir ancak bu veri kabin ekibi üyelerinden alındığı için sübjektiflik söz konusu olabilir. Bu noktada özel yemek taleplerinin uçuş ve yolcu özelliklerine göre kategorize edilerek, kişiselleştirilmiş yemek seçenekleri ile ortaya konulması (Mortensen Ernits ve diğerleri, 2022; MoghadasNian ve Hajibandeh, 2024; Li 2024; Bugault, 2024; Hwang ve diğerleri., 2023) ve hem havayolu şirketlerinin hem de IATA'nın istatistiksel veriyi açık kaynak olarak paylaşması daha sağlıklı değerlendirme yapılabilmesi için oldukça önemlidir.

Son yıllarda yolcular çeşitli yiyecek içecek seçenekleri arasından özellikle alerjen içermeyen, kişisel inançlarına uygun olanlara yönelmekte ve yiyeceklerin besin ögesi içeriğine de dikkat etmektedirler (Yousaf ve Xiucheng, 2018; Kanwal ve diğerleri, 2025; Halizahari ve diğerleri, 2021). Abbas ve El Gamal'a (2015) göre de yolcuların diyetssel veya dini inançlarına ilişkin ihtiyaçlarının karşılanması için özel yemek hizmetinin sunulması önemli görülmektedir. Öte yandan gelecekteki operasyonların sorunsuz yürütülebilmesi için özel yemek taleplerinin potansiyelinin değerlendirilmesi gerekmektedir. Örneğin dünyada vegan yemek satışı ve tüketimi ciddi artış eğilimindedir. 2020 yılında dünyada vegan yemek pazarının büyüklüğü 15,4 milyar USD civarındayken (Martinelli ve Canio, 2022), 2023 yılında bu değer 27,07 milyar USD'ye yükselmiştir. 2032 yılında Vegan yemek pazarının 64,36 milyar USD büyüklüğünde olacağı tahmin edilmektedir (Expert Market Research, 2024). Üstelik vegan olmayan kişilerin de vegan yemeğe olan talebinin arttığı görülmektedir (Martinelli ve Canio, 2022). Talepteki bu artış havayolu işletmelerinde özel yemek türü olarak sipariş verilen vegan yemek konusunda yaşanabilecek sorunların da artmasına neden olabilir.

Özel yemeğe olan talebin artışı sadece bireysel tercihler çerçevesinde gerçekleşmemektedir. Bazı sağlık sorunları bireylerin özel yemek talep etmesini gerektirmektedir. Çölyak hastası insan sayısının dünya nüfusuna oranının %0,7 ile %1,4 arasında olduğu tahmin edilmektedir ve bu insanların erken ölümle sonuçlanacak iç organ ve sinir sistemi hasarıyla karşı karşıya kalmamak için kesinlikle glutenden uzak durması gerekmektedir (Grandinetti, 2024). Dolayısıyla glutensiz besinlerin kritik özel yemekler olduğu kabin memurları tarafından da vurgulanmaktadır. Literatürde özel yemek tüketimi nedeniyle rahatsızlanan yolcu sıklığı ile ilgili net bir veri bulunmamakla birlikte, ticari havayolu uçuşlarındaki tıbbi acil durumların yaklaşık %2-4'ünü gıda kaynaklı alerjik

reaksiyonların oluşturduğu bildirilmektedir. Ayrıca akut astım ataklarının da gıda alerjisi reaksiyonu olabileceği göz ardı edilmekte olup, bu ataklar solunum problemi olarak değerlendirilebilmektedir. Dolayısıyla gıda kaynaklı alerjik reaksiyon görülme sıklığı daha yüksek olabilir (Sánchez-Borges vd., 2012; Casale ve Lemanske, 2016). Yapılan bir araştırmada fıstık alerjisi olan bireylerin %9'unun uçuş sırasında alerjik reaksiyon yaşadığı bildirilmiştir (Comstock vd., 2008). Nitekim Azkat (2024) çalışmasında fıstık gibi alerjen gıdaların sağlık riskine odaklanmaktadır. Almanya'da yürütülen bir çalışmada, birçok havayolu şirketi tarafından alerjisi olan yolculara karşı yapılan bilgilendirmenin yetersiz olduğu vurgulanmaktadır (Seidenberg vd., 2020). Bu çalışmada katılımcılar, alerjen listesi ile ön kontrol sağlandığı için rahatsızlanan yolcu ile karşılaşma sıklığının düşük olacağını belirtmişlerdir. Çalışmada katılımcıların belirttiği üzere uçuş esnasında yemek nedeniyle rahatsızlanan yolcu ile karşılaşma durumunda uygulanan prosedürler literatürde yer alan prosedürler ile benzerlik göstermektedir (Özüçelik, 2020; Martin-Gill vd., 2018; Biçer, 2023).

Katılımcılar uçuşa 24 saat kalana kadar özel yemek siparişi verilebilmesinin özel yemek talep sürecinde sorunlara neden olduğunu belirtmektedir. Sürenin kısaltılması ve olası yükleme sorunlarının önüne geçilmesi, ikram firmasıyla havayolu şirketi arasında koordine ve kontrol mekanizmasının geliştirilmesi ile mümkün olabilir. Ancak uçakta yemek servisi sürecinin standart restoranlardaki süreçten farklı olduğu göz önünde bulundurulmalıdır. Sipariştan servise kadar birden fazla adım ve birimin dâhil olduğu zamana yayılan bir süreç ve hazırlanan yemeğin miktarının fazla olması nedeniyle adımlardan birindeki özensizlik kritik sonuçlar doğurabilir (Lee ve Ko, 2016). Nitekim havayolu seyahatlerinde alternatif üretmenin zor ya da imkansız olduğu özel yemeklerde (Glütensiz yemek, Koşer) veya pek çok yolcu tarafından talep edilen özel yemeklerde (Vegan, Vejetaryen) sorun yaşanabilmektedir. Bulgulara göre sorunun kaynağı çoğu zaman özel yemeğin çeşidinden ziyade uçağa yüklenmemesidir. Özel yemek siparişinin eksiksiz yüklenmesi durumunda, yemeğin içeriği veya sunumuyla ilgili yoğunlukla sorun görülmemektedir (Hwang ve diğerleri, 2023). Bu nedenle olası sorunları yaşamamak adına sadece özel yemeğin içeriğine odaklanmak yerine, ikram yükleme sürecine ve ikram şirketiyle koordinasyona da odaklanmak faydalı olacaktır (Yılmaz ve Yücel 2021; Food Control Consultants Ltd., 2024; Mortensen Ernits ve diğerleri, 2022).

Havayolu işletmelerinin özel yemek hizmetlerinin iyileştirilmesi, kabin memurlarıyla görüşmelerden çıkarılan sonuca göre çeşitliliğinin artırılması ve yolcuların bilgilendirilmesi temeline dayanmaktadır. Özel yemeğin uçulan rotaya ve kültüre göre çeşitlendirilmesi yolculara daha iyi hizmet verilmesini sağlayacaktır (Sun ve diğerleri, 2025). Bunun yanında, belirli bir özel yemek kategorisi içerisinde yolculara birden fazla seçenek sunulması, yolcunun sağlık durumu veya tercihleri nedeniyle tek çeşit yemeğe mecbur kalmasının önüne geçecektir. Özel yemek süreci standart ikram prosedüründen farklı olduğu için yolcunun süreç hakkındaki bilgisizliği hizmetten elde edilecek faydayı azaltmaktadır. Menüde sunulan görsellerin ve bilgilendirme yazılarının geliştirilmesiyle siparişin içeriği hakkında yolcuların daha fazla fikir sahibi olmaları sağlanabilir (Kanwal ve diğerleri, 2025). Yolcuların bilet alımı sırasında veya reklam aracılığı ile bilgilendirilmesi sürecin doğru bir şekilde yürütülmesini sağlayarak hizmeti iyileştirecektir (Halizahari ve diğerleri, 2021). Tüm bu iyileştirme önerileri çalışmadaki katılımcıların da belirttiği gibi havayolu işletmelerinin bütçe planlaması yapmasını gerektirebilir (Sundarakania vd., 2018). Dolayısıyla özel yemek hizmetinin iyileştirilmesi havayolu işletmelerinin finansal yönetimiyle de ilgilidir.

Uçak içi yemek hizmetleri, havayolu endüstrisinde yolcu memnuniyetini ve sadakatini artırmada önemli bir rol oynamaktadır. Uçuşta tüketilen yemek sadece açlığı gidermekten ziyade uzun ve sıkıcı yolculukta yolcunun stresinin ve rahatsızlık seviyesinin azalmasına da yardımcı olmaktadır (Walt ve Bean, 2022; Jang vd, 2024). Özel yemekleri önceden sipariş etme olanağı, yolcuların uçak içi yemek deneyimlerini özelleştirmelerine, genel seyahat memnuniyetlerini artırmalarına ve sadakatin oluşmasına olanak sağlayan bir uygulama olarak görülmektedir (Sundarakani vd., 2018; Han vd., 2020; Park vd., 2022). Çalışmada özel yemek talebi olan yolcularda servis sonrasında sıklıkla pozitif duyguların (mutluluk, memnuniyet gibi) gözlemlendiği tespit edilmiştir. Özel yemek talebinin karşılanmadığı durumlarda memnuniyetsizliğin ortaya çıktığı ve yolcularla çeşitli problemlerin yaşandığı çalışma kapsamında elde edilen bulgular arasında yer almaktadır.

Sundarakani vd. (2018) çalışmalarında, uçak içi ikram servislerinin yolcuların tercih ettikleri havayolu şirketine ilişkin kararlarını etkileyen ilk üç faktör arasında yer aldığını ortaya koymuştur. Uçak içi özel yemek seçenekleri, yolcular için havayolu şirketini seçerken önemli bir faktör haline gelmiştir (Bugault, 2024). Marka yönetiminin

amacı tüketiciye sunulan ürün veya hizmetin kalitesine ilişkin farkındalığı arttırmak ve tüketicide memnuniyet duygusu yaratmaktır. Farkındalık artırıcı özellikler, karar verme sürecinde yolcunun kalite algısını etkileyerek marka değerinin oluşmasına katkıda bulunur (Aktuğlu, 2014; Law ve diğerleri 2022). Bayram (2015) çalışmasında yolcuların bir havayolu şirketi ve söz konusu havayolu şirketinin markası tarafından sağlanan hizmetin kalitesine ilişkin memnuniyet ve görüşlerinin, yolcuların yiyecek ve içeceklerle ilişkin beklentileri ve tüketim sonrası deneyimleri de dahil olmak üzere bir dizi faktörden etkilendiğini belirtmektedir. Markaya ait olumlu tutumların yaratılması çalışmada da ortaya konduğu üzere özel yemek servisleri gibi farkındalık yaratan seçenekler ile oluşmaktadır. Havayolu şirketlerinin sunduğu özel yemek servislerinin yolcular üzerinde marka sadakati oluşturduğu, teorik olarak literatür sonuçları ile örtüşmektedir (Al Balushi, 2019; Han vd., 2020; Halizahari vd., 2021; Trapani vd., 2022; Bugault, 2024).

Havayolu şirketlerinde özel yemek hizmetinin iyileştirilmesi için akademi ve sektör iş birliğinde gerçekleştirilecek farkındalık çalışmaları ile yolcuların konuya yönelik bilgi düzeyi artırılabilir ve havayolu şirketlerinin hedef kitlenin ihtiyaçlarını daha net görmesi sağlanabilir. Çalışmaya katılım sağlayan kabin ekibi üyelerinin çalıştıkları şirketlerin menfaatlerini korumak amacıyla bazı sorularda yüzeysel cevaplar vermeleri çalışmanın en önemli sınırlılığını oluşturmaktadır. Nitel çalışmalarda araştırmacı ön yargısı en önemli sınırlılıklar arasında görülmekle birlikte (Merriam, 2018) bu çalışmada bu ön yargının önüne geçebilmek için farklı alanlarda uzmanlığı olan 6 araştırmacının değerlendirmeleri dikkate alınarak bulgular ön yargılardan arındırılmıştır. Ayrıca çalışmada aynı iş modelindeki birden fazla havayolu şirketinde çalışan kabin memurlarına ulaşma gücü nedeniyle, farklı iş modelindeki havayolu şirketinde çalışan kabin memurlarından veri toplanmıştır. Aynı konu üzerinde çalışacak araştırmacıların aynı iş modelinde çalışan kabin ekibi üyelerinden nicel veri toplayarak ampirik yollarla konuyu test etmesi genelleştirilebilir sonuçlara ulaşmayı mümkün kılabilir. Son olarak gelecekteki çalışmalarda konuyu yolcu bakış açısından inceleyerek beklentileri tespit etmek, havayolu şirketlerine özel yemek hizmetlerini pazarlama konusunda yol gösterici olacaktır.

KAYNAKÇA

Abbas, T. and El Gamal, H. (2015). The Impact of On-Board Food Attributes on Passengers' Satisfaction and Loyalty. *International Academic Journal Faculty of Tourism and Hotel Management*, 1(1), 159–179.

Abdelhakim, A. S., Jones, E., Redmond, E., Hewedi, M. & Seaman, P. (2019). Cabin crew food safety training: A qualitative study. *Food Control*, 96, 151-157. <https://doi.org/10.1016/j.foodcont.2018.09.003>

Aktuğlu, I. (2014). *Marka Yönetimi: Güçlü ve Başarılı Markalar İçin Temel İlkeler*. İstanbul: İletişim Yayıncılık.

Al Balushi, H. (2019). *The Role of In-Flight Meal on Satisfaction and Loyalty: A Study of Arabian Gulf Full Service Carriers*. University of Surrey Faculty of Arts and Social Sciences School of Hospitality and Tourism Management. 295-322.

Azkat, M. (2024). In-flight food and beverage safety from a medical perspective, and its influence on passengers' health-driven culinary choices. *International Association of Scientists*, 3(3), 106-114.

Bayram, A. T. (2015). *Konukla İletişim*. (Der.: Derman Küçükaltan), *Yiyecek İçecek Servisi*. Ankara: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.

Bicer, E. B. (2023). Food Safety and Quality In Aviation. *Current Topics in Aeronautics*, 153.

Bugault, M. (2024). *Adapting airline food services to align with global evolution of traveler expectations*. University of Catolica Lisbon Business & Economics, Portufuesa.

Casale, T. B. and Lemanske Jr, R. F. (2016). In-flight Medical Emergencies. *The New England Journal of Medicine*, 374(3), 291–292.

Castillo-Manzano. J. I. and Lopez-Valpuesta, L. (2013). Analysing Passenger Behaviour Towards The Catering Industry: Implications for Airport Management. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 258–260.

Comstock, S. S., DeMera, R., Vega, L. C., Boren, E. J., Deane, S., Haapanen, L. A. and Teuber, S. S. (2008). Allergic Reactions to Peanuts, Tree Nuts, and Seeds Aboard Commercial Airlines. *Annals of Allergy, Asthma & Immunology*, 101(1), 51–56.

Creswell, J. W. (2017). *Araştırma Deseni Nitel, Nicel ve Karma Yöntem Yaklaşımları* (Çev. Demir, S.B.). Ankara: Eğiten Kitap.

Deniz, A. (2023). Yolcu Hizmetleri Yönetimi. H. Güngör (Dü.) içinde, *Sivil Havacılık Yönetiminin Temelleri* (s. 231 –260). İstanbul: Akademi Titiz Yayınları.

Deveci, B. ve Deveci, B. (2018). "Örnek Olay" Çalışmasına İlişkin Teorik Bir Değerlendirme. *Social Sciences Studies Journal*, 126–135.

Ernits, R. M., Pupkes, B., Keiser, D., Reib, M. and Frcitag, M. (2022). Inflight Catering Services – A Comparison of Central and Decentral Galley Inside the Aircraft Cabin, A Concept – Based Approach. *Transportation Research Procedia*. 65, 34–43.

Expert Market Research. (24, September 13). Global Vegan Food Market Outlook. <https://www.expertmarketresearch.com/reports/vegan-food-market>

Feng, Y. L., Shu, L., Zheng, P.F., Zhang, X.Y., Si, C.J., Yu, X.L., Gao, W. and Zhang, L. (2017). Dietary Patterns and Colorectal Cancer Risk: A Meta-Analysis. *Eur J. Cancer Prev*, 26(3), 201–211.

Fiolet T., Srour, B., Sellem, L., Kesse-Guyot, E., Allès, B., Méjean, C., Deschasaux, M., Fassier, P., Latino-Martel, P., Beslay, M., Hercberg, S., Lavalette, C., Monteiro, C.A., Julia, C., and Touvier, M. (2018). Consumption of Ultra-Processed Foods and Cancer Risk: Results from NutriNet-Santé Prospective Cohort. *BMJ*, 14(360), k322.

Food Control Consultants Ltd. (2024). *Airline meal preparation, Interntional catering waste – A case for smarter regulation*. Scotland, pp. 19-21. www.food-control.com.

Grand View Research. (2024, June 05). *In-flight Catering Services Market Size, Share & Trends Analysis Report By Flight Type (Full Service Carrier, Low Cost Carrier), By Airlines, By Airline Class, By F&B Type, By Region, And Segment Forecasts, 2023–*

2030. <https://www.grandviewresearch.com/industry-analysis/in-flight-catering-services-market>

Grandinetti, J. (2024). Gluten-free apps, disability, and travel: Developing a critical heuristic for the implementation of mobile app. *Mobile Media & Communication*, 1–19.

Grout, A. & Speakman, E.M. (2019). Are we there yet? In-flight Food Safety and Cabin Crew Hygiene Practices *Journal of Environmental Health* 82(4), 30-32.

Halizahari, M., Mohamad, M. H. and Husain, W. A. A. W. (2021). A study on in-flight catering impacts on food waste. *Solid State Technology*, 64(2), 4656-4667.

Han, H., Lee, K. S., Chua, B.L., Lee, S. and Kim, W. (2019). Role of Airline Food Quality, Price Reasonableness, Image, Satisfaction, and Attachment in Building Re-flying Intention. *International Journal of Hospitality Management*, 80, 91–100.

Han, H., Lee, K. S., Chua, B. L. and Lee, S. (2020). Contribution of Airline F&B to Passenger Loyalty Enhancement in The Full-Service Airline Industry. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 37(3), 380–395.

Han, H., Moon, H., Ariza-Montes, A. and Lee, S. (2020). Sensory/Health-Related and Convenience/Process Quality of Airline Meals and Traveler Loyalty. *Sustainability*, 12(3), 857. <http://dx.doi.org/10.3390/su12030857>

Hassan, A., Rahman, N., and Nur, N. (2023). Researching the Role of Airline Catering in Air Travel Experience. Air Travel Industry. *Routledge Frontiers Of Business Management*, 220-229.

Hoscheidt, S., Sanderlin, A. H., Baker, L. D., Jung, Y., Lockhart, S., Kellar, D., Whitlow, C. T., Hanson, A. J., Friedman, S., Register, T., Leverenz, J. B. and Craft, S. (2022). Mediterranean and Western Diet Effects on Alzheimer's Disease Biomarkers, Cerebral Perfusion, and Cognition in Mid-Life: A Randomized Trial. *Alzheimers Dement*, 18(3), 457–468.

Hussein, M. M. M., Dawood, A.E-B. A. A. & Mohamad, M. M. S. (2023). The impact of flight catering supply chain practices on food and beverage quality in Egyptair company. *International Journal of Tourism and Hospitality Management*, 6(2), 265-293.

Hwang, E., Kim, Y.-S. and Song, H.G. (2023). Airline Passengers' Willingness to Reserve Inflight Meals Online and Their Willingness to Pay for Meal Upgrades: The Case Study of U.S. Students. *Sustainability*, 15(8071). <https://doi.org/10.3390/su15108071>

Jang, R., Lee, W. S. and Moon, J. (2024). Relationship Between Presentation, Attitude, and In-Flight Meal Food Healthiness: Moderating Role of Familiarity. *Foods*, 13(13), 2111.

Jones, P. (2004). The Role of the Chief in Flight Catering. *Tourism and Hospitality Research*, 5(3), 269–271.

Jones, P. (2012). *Flight catering*. Routledge.

Kanwal, N., Zhang, M., Zeb, M., Hussain, M. and Wang, D. (2025). Revolutionizing food safety in the airline industry: AI-powered smart solutions, *Trends in Food Science & Technology*, 159 (104970), 1-16. <https://doi.org/10.1016/j.tifs.2025.104970>

Kazançoğlu, İ. (2011). Havayolu Firmalarında Müşteri Sadakatinin Yaratılmasında Kurum İmajının ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Etkisi. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, 21, 130–158.

Keşkekci, D. ve Gençer, K. (2023). Hava yolu şirketlerinde sunulan yiyecek içecek ikramlarına yönelik yapılan çevrim içi şikâyetlerin değerlendirilmesi, *bmi*, 11(1): 243-252, <https://doi.org/10.15295/bmi.v11i1.2224>

Kozak, M. (2015). *Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayım Teknikleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Kurtuluş, K. (2010). *Araştırma Yöntemleri*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.

Law, C.C.H. & Zhang, Y. and Gow, J. (2022). Airline service quality, customer satisfaction, and repurchase Intention: Laotian air passengers' perspective. *Case Studies on Transport Policy*, 10, 741-750. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2022.02.002>

Law, K. M. Y. (2010). Airline Catering Service Operation, Schedule Nervousness and Collective Efficacy on Performance: Hong Kong Evidence. *The Service Industries Journal. iFirst Article*, 1–15.

Lee, J. and Ko, S. (2016). Effect of the In-flight Meal Service Quality on the Customer Value and Loyalty. *Indian Journal of Science and Technology*, 9(26).

Li, L. (2024). *The problem of food waste in aviation and its improvement strategy: A case study of XY airlines' passenger response and suppliers*. Bachelor of Business Administration Thesis, Haaga-Helia University of Applied Sciences, <https://www.theseus.fi/handle/10024/856795>

Martin-Gill, C., Doyle, T. J. and Yealy, D. M. (2018). In-flight Medical Emergencies: A Review. *Jama*, 320(24), 2580–2590.

Martín-Peláez S., Fito M. and Castaner O. (2020). Mediterranean Diet Effects on Type 2 Diabetes Prevention, Disease Progression, and Related Mechanisms. A Review. *Nutrients*, 12(8), 2236.

Martinelli, E. and Canio, F. D. (2022). Non-Vegan Consumers Buying Vegan Food: The Moderating Role of Conformity. *British Food Journal*, 124(1), 14–30.

Merriam, B. (2018). *Nitel Araştırma Desene ve Uygulama İçin Bir Rehber*. (Çev. Turan:). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

MoghadasNian, S. and Hajibandeh, M. (2024). KPI-Driven in-flight catering: enhancing passenger experience. *8 th. International Conference on Applied Researches in Science and Engineering*, Aachen, Germany.

Mohd Zahari, M.S., Salleh, N. K., Kamaruddin, M. S. Y. and Kutut, M. Z. (2011). In-flight Meals, Passengers' Level of Satisfaction and Re-flying Intention. *World Academy of Science, Engineering and Technology*, 60, 1353–1360.

Mortensen Ernits, R., Reiß, M., Bauer, M., Becker, A. and Freitag, M. (2022). Individualisation of Inflight Catering Meals—An Automation Concept for Integrating Pre-Ordered Meals during the Flight for all Passengers. *Aerospace*, 9(736), 1-38. <https://doi.org/10.3390/aerospace9110736>

Nawas, M. (2025). *Optimizing In-Flight Catering: Balance passenger expectation, Operational Efficiency and Sustainability*. Haaga-Helia University of Applied Sciences Haaga-Helia Bachelor's Degree . 1-34

Özüçelik, D. N. (2020). Uçuş Sırasında Karşılaşılabilecek Medikal Aciller ve COVID-19 Önlemleri. *Journal of ADEM*, 1(2), 74–97.

Park, S.-H., Kim, M.-Y., Kim, Y.-J. and Park, Y.-H. (2022). A Deep Learning Approach to Analyze Airline Customer Propensities: The Case of South Korea. *Applied sciences*, 12(4), 1916.

Park, S., Lee, J. S., & Nicolau, J. L. (2020). Understanding the dynamics of the quality of airline service attributes: Satisfiers and dissatisfiers. *Tourism Management*, 81, 104163.

Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. Thousand Oaks: Sage Publications.

Petersen K. S. and Kris-Etherton P. M. (2021). Diet Quality Assessment and the Relationship between Diet Quality and Cardiovascular Disease Risk. *Nutrients*, 13(12), 4305.

Polater, A. (2023). *Havayolu taşımacılığı ikram hizmetleri tedarik zinciri yönetimi: Sistematik literatür taraması*. D. Koçak, & A. Polater (Dü) içinde, *Havayolu Taşımacılığına Güncel Bir Bakış* (s. 59 –74). İstanbul: Eğitim Yayınevi.

Priya, G., Kalra, S., Dutta, D., Grewal, E., Maisnam, I., and Aggarwal, S. (2020). Up In The Air With Diabetes: A Systematic Review of Literature and A Pragmatic Approach to Diabetes Management During Long-Distance Travel, *Journal Diabetes Metab Disord* 7: 031. DOI: 10.24966/DMD-201X/100031

Quality & Safety Alliance In-flight Services (QSAI). (2023). *Special Meals Codes, Definitions & Interpretation Guidelines. Version 2.0*. Medina Foods Inc.

Rajaratnam, D. (2022). *An investigation of airline catering supply chain processes performance and practices using SCOR Model*. Doctorate Thesis, University of Hertfordshire, United Kingdom.

Ravitch, S. M. and Carl, N. M. (2019). *Qualitative research: Bridging the conceptual, theoretical, and methodological*. Sage Publications.

Razman, N., Anang, N. A., Abdullah, R., Ramli, N., Aris, M. M. M., and Zahari, H. (2024). Evaluating domestic passenger satisfaction with in-flight catering services. *Asian Journal of Research in Education and Social Sciences*, 6(S1), 84-91. <https://doi.org/10.55057/ajress.2024.6.S1.8>

Romli, F.I., Rahman, A. K. and Ishak, F. D. (2016). In-Flight Food Delivery and Waste Collection Service. *Materials Science and Engineering*, 152, 1–7.

Sachithananthan, V., Buzgeia, M., Khalifa, E. and Hamid, N. A. (2012). Nutritive Value and Sensory Evaluation of Airline Breakfast. *Journal of Food Research*, 1(4), 218–223.

Sánchez-Borges, M., Cardona, V., Worm, M., Lockey, R. F., Sheikh, A., Greenberger, P. A. and WAO Anaphylaxis Committee. (2017). In-flight Allergic Emergencies. *World Allergy Organization Journal*, 10, 1–5.

Sarioğlu, M., and Yabancı, F. (2018). 399A Study on the Role of Food and Beverage Service Quality in the Preference of Air Transport Companies. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(4), 399–418. <https://doi.org/10.21325/jotags.2018.316>

Seidenberg, J., Stelljes, G., Lange, L., Blumchen, K. and Rietschel, E. (2020). Airlines provide too little information for allergy sufferers!. *Allergo Journal International*, 29, 262-279.

Sheward, E. (2008). *Aviation food safety*. John Wiley & Sons.

Sun, X., Zheng, C., Wang, K. and Wandelt, S. (2025). The art of airline cessation: A comprehensive analysis based on airline ceases reported between the years 2010 and 2023. *Journal of Air Transport Management* 124(102748), 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2025.102748>

Stangor, C. (2011). *Research Methods for the Behavioral Sciences* (4ed). Wadsworth: Cengage Learning.

Tangtenglam, S., Chidprasert, C., and Saesow, C. (2021). The Need for Healthy Menus of Airline Passengers. *International Journal of Arts and Social Science*, 4(3), 73–77.

Trapani, P.M., MO, J., and MA, K. (2022). *A product-service system design approach for the frame innovation of food and beverage on board of civil aviation aircraft*, in Lockton, D., Lenzi, S., Hekkert, P., Oak, A., Sádaba, J., Lloyd, P. (eds.), DRS2022: Bilbao, 25 June - 3 July, Bilbao, Spain.

Ünsal, A. (2019). Beslenmenin Önemi ve Temel Besin Öğeleri. *Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2(3), 1–10.

Van der Walt, A., and Bean, W. L. (2022). Inventory management for the in-flight catering industry: A case of uncertain demand and product substitutability. *Computers & Industrial Engineering* 165(107914), 1-15. <https://doi.org/10.1016/j.cie.2021.107914>

Walt, A. and Bean, W. L. (2022). Inventory Management for the In-Flight Catering Industry: A Case of Uncertain Demand and Product Substitutability. *Computers & Industrial Engineering*, 165, 107914.

Yabancı, F. (2018). *Havayolu Ulaştırma İşletmelerinin Tercih Edilmesinde Yiyecek-İçecek Hizmet Kalitesinin Rolüne İlişkin Bir Araştırma (Thy Örneği)*, (Yüksek Lisans Tezi). Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

Yağız, T. (2023). *Havayolu servis ve ikramlarının müşteri bağlılığı ve memnuniyetine etkisi*. (Yüksek Lisans Tezi).İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.

Yılmaz, S. B. and Yücel, E. (2021). Optimizing onboard catering loading locations and plans for airlines. *Omega*, 99, 102301. <https://doi.org/10.1016/j.omega.2020.102301>

Yousaf, S. & Xiucheng, F. (2018). Halal Culinary and Tourism Marketing Strategies on Government Websites: A Preliminary Analysis. *Tourism Management*, 68, 423–443.