



Havayolu Çalışanlarının COVID-19 Salgını Sürecindeki Uygulamaların Hizmet Sunumlarına Yansımaları Hakkındaki Görüşleri

Balcı, Tuba¹  <https://orcid.org/0009-0006-0761-7435>

Akpınar, Ali Talip²  <https://orcid.org/0000-0002-6612-5338>

Öz

Gönderi Tarihi

3.05.2024

Kabul Tarihi

9.07.2024

Anahtar Kelimeler

Havayolu, Covid
19, kabin memuru,
pilot

Bu çalışma, COVID-19 salgını döneminde bir havayolu işletmesinin hizmet sunumlarıyla ilgili olarak pilotlar, kabin memurları ve ofis çalışanlarının alınan önlemlere ilişkin görüşlerini ortaya koymayı amaçlamaktadır. Bu araştırma, bir pilot, yedi kabin memuru ve iki ofis çalışanından oluşan bir araştırma grubu tarafından yürütülmüştür. Katılımcılar, yarı yapılandırılmış görüşme tekniği ile gönüllü olarak çalışmaya katılmıştır. Elde edilen veriler betimsel analiz ile değerlendirilmiştir. Sonuçlar, COVID-19 salgınının havayolu işletmelerinde sunulan hizmetleri hem olumlu hem de olumsuz yönde etkilediğini göstermektedir.

Katılımcılar, salgın sonrası havayolu işletmelerinin hijyen ve teması azaltmaya yönelik uygulamalarını kalıcı hale getirmesi gerektiğini öne sürmüştür. Ayrıca, uçuş esnasında sunulan konfora yönelik hizmetlerin (örneğin, yiyecek ve içecek servisi) sadeleştirilmesi gerektiği görüşü de belirtilmiştir. Araştırma, COVID-19 salgınının zararlarının yanı sıra, havayolu işletmelerinin bu süreçte hizmet sunumlarında hijyenin artırılması ve kıt olan kaynakların daha verimli kullanılması gerektiği anlayışının benimsenmesi gibi faydalar sağladığını da ortaya koymuştur.

Airline Employees' Views on the Reflections of Practices During the COVID-19 Pandemic on Service Provision

Abstract

Received

3.05.2024

Accepted

9.07.2024

Key Words

Airline, Covid-19,
cabin crew, pilot

This study aims to reveal the views of pilots, cabin crew and office staff on the measures taken by an airline company regarding service delivery during the COVID-19 pandemic.

The study was conducted by a research group consisting of one pilot, seven cabin crew members and two office staff. The participants voluntarily participated in the study through semi-structured interview technique. The data obtained were evaluated with descriptive analysis. The results show that the COVID-19 pandemic has both positively and negatively affected the services offered in airline businesses.

Participants suggested that airline companies should make hygiene and contact reduction practices permanent after the pandemic. They also suggested that comfort services offered during the flight (e.g. food and beverage service) should be simplified. In addition to the damages of the COVID-19 pandemic, the study also revealed that airline operators have benefited from this process, such as increasing hygiene in service delivery and adopting the understanding that scarce resources should be used more efficiently.

¹ Sorumlu Yazar: Balcı, Tuba, Doktora, Kocaeli Üniversitesi Adı, ttubatoker@gmail.com

² Akpınar, Ali Talip, Doç. Dr., Kocaeli Üniversitesi, atakpinar@kocaeli.edu.tr

GİRİŞ

Türkiye’de Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından ruhsatlandırılan tarifeli ve tarifesiz olmak üzere 12 Havayolu işletmesi bulunmaktadır. Bu havayollarından 3 tanesi sadece yük taşımacılığı yapmakta olup, 1 havayolu işletmesi ise bölgesel taşımacılık yapmaktadır (SGHM, 2021). Havayolu işletmelerinde sunulan hizmetler genel olarak üç ana başlık altında toplanabilir. Bunlar uçuş öncesi sunulan hizmetler, uçuş esnasında sunulan hizmetler ve uçuş sonrasında sunulan hizmetlerdir. Uçuş Öncesi sunulan hizmetler, rezervasyon işlemleri, havaalanı giriş güvenlik hizmeti, yolcu kayıt (check-in) ve yolcu kabul (boarding) hizmetleridir. Uçuş esnasında sunulan hizmetler, uçak içerisinde başlayan ve uçak varış noktasındaki havalimanına inip park yerine ulaşıncaya kadar olan zamanı kapsar. Kabin ekibi tarafından yolcunun uçuşunun rahat, konforlu ve güvenli bir şekilde geçmesini sağlayan ikram, yönlendirme ve bilgilendirme hizmetleridir. Uçuş sonrasında sunulan hizmetler ise uçağın varış noktasındaki havaalanına inmesinden yolcuların bagaj teslimlerinin yapıldığı ana kadar olan hizmetlerdir. Yolcuların uçaktan köruklerle ya da otobüslerle havaalanı terminaline transferi ve bagaj teslimlerinin yapılması hizmetleridir. Uçuş sonrası hizmetlere transit yolcuların bir sonraki uçuş işlemlerinin yapılması aşamasında yönlendirme hizmeti de eklenebilir (Karaarslan, 2015).

Çin’in Vuhan kentinde ortaya çıkan Covid-19 virüsünün tüm dünyaya yayılması ve Dünya Sağlık Örgütü tarafından pandemi ilan edilmesi (Sağlık Bakanlığı, 2020) sebebiyle uygulanan kısıtlamalar küresel ekonomik faaliyetleri sekteye uğratmıştır. Virüsün yayılmasının önlenmesi için ilan edilen uçuş yasakları, sosyal mesafenin teşvik edilmesi ve hijyen faktöründen dolayı uçakla seyahatin tercih edilmemesi gibi sebeplerle, havayolu işletmelerinin uçuş sayıları oldukça azalmıştır. Bu sebeple toplam gelirlerinde azalma görülen havayolu işletmeleri mali açıdan zor bir dönem geçirmektedir. Maliyetleri azaltmak, salgının bulaşma riskini minimize etmek ve hijyen tedbirlerini sağlamak amacıyla havayolu işletmeleri, hizmet sunumları ile ilgili olarak farklı uygulamalar yapmışlardır. Bu uygulamalar; hijyene yönelik ve teması azaltmaya yönelik uygulamalardır. Hijyene yönelik uygulamalar, uçak içerisinde hastanelerde kullanılan hepa filtrelerinin kullanılması, uçakların her uçuş öncesinde dezenfekte edilmesi ve her günün sonunda foglama sistemi ile derin dezenfeksiyonunun yapılması; uçuş öncesi yolculara maske, dezenfektan, dezenfekte edici mendil içeren “hijyen seti” gibi ürünlerin sunulması; kabin ekibi üyelerinden bir kabin memurunun “hijyen uzmanı” olarak görevlendirilerek uçuş boyunca yolcuların sık temas ettiği tuvalet vb. alanların sıklıkla dezenfekte edilmesi gibi uygulamalardır. Yolcu ile teması azaltmaya yönelik uygulamalar ise rezervasyon ve check-in gibi işlemlerin online yapılması, uçak içerisinde kabin ekiplerinin maske ve eldiven kullanması, yiyecek-icecek ürünlerinin kişiye özel paketlenmesi ve uçuş esnasında minimum yiyecek-icecek hizmeti sunulması; yastık, battaniye, gazete servisi ile palto-çeket alımı gibi konfor ürünleri/hizmetleri sunumunun hastalığın bulaşma riski sebebi ile salgın sürecinde geçici olarak durdurulması gibi uygulamalardır.

COVID-19 salgını, dünya genelinde tüm sektörleri etkilemiştir. Ancak, havacılık sektörüne olan etkisi yıkıcı olmuştur (IATA, 2021). Bu benzeri görülmemiş olayın havayolu sektörü üzerindeki çeşitli yönleri, araştırmacılar (Maneenop ve Kotcharin, 2020; Sulu vd., 2021; Lu vd., 2022) tarafından yoğun bir şekilde incelenmiştir. Maneenop ve Kotcharin (2020), pandeminin küresel havayolu sektörü üzerindeki etkilerini hafifletmek için acil politika müdahalelerine ihtiyaç olduğunu vurgulamıştır. Sulu vd. (2021) ve Lu vd. (2022) ise pandemi sırasında yolcuların hizmet kalitesi algılarını araştırmış ve gelişen havayolu hizmetlerinde yolcuların öznel deneyimlerinin önemini vurgulamışlardır.

Lu vd. (2022), pandemi sırasında yolcu risk algısının, özellikle borsa analizleri yoluyla havayolu endüstrisini nasıl etkilediğini incelemiştir. Literatür, havayolu sektöründe hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti ve sadakat arasındaki karmaşık ilişkiye dikkat çekmektedir (Chanpariyavatevong vd., 2021; Ali vd., 2015; Rahim, 2016; Nadiri vd., 2008; Saydam vd., 2023; Nugroho ve Suprapti, 2022; Pahrudin vd., 2023). Chanpariyavatevong vd. (2021) ve Ali vd. (2015), havacılık sektöründe müşteri sadakatini memnuniyet, güven ve hizmet kalitesi gibi faktörlerle ilişkilendirmişlerdir. Rahim (2016) ve Nadiri vd. (2008), hizmet kalitesi, memnuniyet ve sadakatin yolcu davranışları ve niyetlerini şekillendirmedeki önemini vurgulamışlardır. Saydam vd. (2023), müşteri değerlendirmelerinin ve hizmet kalitesinin yolcu memnuniyetini ve davranışsal niyetleri etkilemedeki önemini belirtmiştir. Ayrıca, Nugroho ve Suprapti (2022), Endonezya havayolu endüstrisinde müşteri bağlılığını teşvik etmede müşteri memnuniyeti ve sadakatinin kritik bir rol oynadığını vurgulamışlardır. Bu faktörler, havayolu şirketlerinin rekabet avantajını artırmada önemlidir.

Covid-19 salgını, havayolu sektöründe güvenlik önlemlerinin, müşteri algılarının ve operasyonel yeniliklerin etkilerinin araştırılmasına yol açmıştır (Çallı ve Çallı, 2022; Shabankareh vd., 2024; Bai vd., 2022; Nikolova ve Garkova, 2022; Zhang vd., 2022; Garrow vd., 2022). Pandemi sırasında yolcu şikayetlerini analiz etmek için konu modellemesinden faydalanarak hizmet boyutlarına ilişkin yeni içgörüler ortaya koyulmuştur (Çallı ve Çallı, 2022; Shabankareh vd., 2024). Pandeminin havayolu sektöründe yeniden satın alma niyetleri ve marka bağlılığı üzerindeki etkisi incelenmiştir (Shabankareh vd., 2024; Bai vd., 2022). Covid-19 güvenlik önlemlerine yönelik yolcu tutumlarını şekillendirmede olumsuz güvenlik algıları ile çevrimiçi yorumlar arasındaki ilişki araştırılmıştır (Bai vd., 2022). Ayrıca, Nikolova ve Garkova (2022) ve Zhang vd. (2022), pandeminin havacılık sektöründeki hizmet performansı ve müşteri davranışları üzerindeki etkilerini değerlendirmiştir.

Bu çalışmanın temel amacı, COVID-19 salgınının havayolu işletmelerinin sunduğu hizmetlere olan yıkıcı etkisini, havayolu çalışanlarının görüşleri aracılığıyla incelemektir. Havayolu işletmelerinde çalışanlar, uçuş operasyonlarını gerçekleştiren uçuş çalışanları ve ofis faaliyetlerini yürüten yer çalışanları olarak iki ana gruba ayrılır. Bu iki grup, havayolu işletmelerinin işleyişinde önemli roller üstlenmektedir. Araştırmamız, bir havayolu işletmesinin COVID-19 salgını sırasında hizmet sunumuyla ilgili aldığı önlemleri uçuş çalışanları (pilotlar ve kabin memurları) ile yer çalışanlarının (ofis çalışanları) görüşlerine göre ortaya koymayı amaçlamaktadır. Bu bağlamda, aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır:

1. Pilotlar, kabin memurları ve ofis çalışanlarının görüşlerine göre, COVID-19 salgınının havayolu işletmesinin hizmetlerine etkisi nasıldır?
2. Pilotlar, kabin memurları ve ofis çalışanlarının görüşlerine göre, COVID-19 salgını nedeniyle havayolu işletmesinin aldığı önlemlerin müşterilere olan etkisi nasıldır?
3. Pilotlar, kabin memurları ve ofis çalışanlarının görüşlerine göre, havayolu işletmeleri Covid-19 salgını sonrasında ne tür önlemler almalıdır?

YÖNTEM

Bu araştırma nitel desende yürütülmüştür. İnsan ve grup davranışlarının 'nedenini ve nasılımı' anlamaya yönelik araştırmalara nitel araştırma denir. Nitel araştırmalar kişilerin kanaatleri, tecrübeleri, algıları ve duyguları gibi öznel verilerle meşgul olur (Saruhan ve Özdemirci, 2020). Olay ve olgular doğal ortamında sağlanan verilerle kendi bağlamında ancak araştırmacının yorum ve değerlendirmeleriyle analiz edilir. Araştırma için gereken veri yarı yapılandırılmış görüşmelerle elde edilmiştir.

Çalışma Grubu

Çalışma grubu, Türkiye’de uluslararası faaliyet gösteren bir havayolu işletmesinde görev yapmakta olan ve çalışmaya gönüllü olarak katılmayı kabul eden bir pilot, yedi kabin memuru ve iki ofis çalışanından oluşmaktadır. Katılımcılara ait demografik bilgiler Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1

Katılımcıların demografik özellikleri

Katılımcı	Yaş	Cinsiyet	Kıdem
P1	39	E	15 yıl
KM1	38	K	14 yıl
KM2	39	K	17 yıl
KM3	39	K	10 yıl
KM4	37	K	7 yıl
KM5	41	K	14 yıl
OM1	36	E	8 yıl
KM6	34	K	5 yıl
KM7	45	K	25 yıl
OM2	39	K	15 yıl

P=pilot, KM=kabin memuru, OM=ofis çalışanı

Tablo 1 de görüldüğü üzere araştırmaya katılan 10 çalışandan ikisi erkek iken sekizi kadındır. İki yer çalışanından biri 36, diğeri 39 yaşındadır. Pilot olarak görev yapan ise 39 yaşındadır. Pilot olarak görev yapan çalışanın kıdemi 15 yılken, yer çalışanlarından birinin sekiz, diğerrinin 15 yıldır. Kabin memurları sırasıyla 38, 39, 39, 37, 41, 34 ve 45 yaşındadır. Kabin memurluğunda ise sırasıyla 14, 17, 10, 7, 14, 5 ve 25 yıl kıdeme sahiptirler. Katılımcıların çalışma şekilleri incelendiğinde ise sekiz katılımcının uçuş çalışanı, iki katılımcının yer çalışanı olduğu görülmektedir.

Veri Toplama Aracı

Araştırma için gereken veri araştırmacılar tarafından geliştirilen yarı yapılandırılmış görüşme formu ile toplanmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme formundaki bazı sorular açık uçludur. Burada sorulması gereken bazı sorular vardır ama sohbete bir esneklik payı bırakılır. Mülakat sırasında bazı konularda derine gidilebilir. Verilerin toplanmasında kullanılan görüşme yüz yüze yapılabileceği gibi telefonla, görüntülü telefonla, ses ve görüntü kaydedicilerle de yapılabilir (Tekin, 2006).

Araştırma soruları literatür taraması sonrasında oluşturulmuştur. Taslak yarı yapılandırılmış görüşme formunda dört soru yer almaktadır. Pilot uygulama sonucunda, anlaşılmayan ifadeler düzeltilmiş ve görüşme formuna son hali verilmiştir. Sonuç olarak yarı yapılandırılmış görüşme formu dört sorudan oluşmaktadır.

Veri Toplama Süreci

Katılımcılarla Nisan 2021 tarihinde görüşmeler yapılmıştır. Görüşmelerden önce katılımcılara araştırma hakkında bilgi verilmiş ve katılımcılardan randevu alınmıştır. Araştırmaya katılmaya gönüllü olan katılımcıların belirledikleri ortamlarda yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılmıştır. Görüşmeler ortalama 30 dakika sürmüştür. Görüşmeler katılımcıların izni ile kayıt altına alınmıştır.

Veri Analizi

Öncelikle, yarı yapılandırılmış görüşmelerde kayıt altına alınan veri, yazıya dökülmüştür. Elde edilen verinin analizinde betimsel analiz yöntemi uygulanmıştır. Betimsel analiz, nitel araştırmalarda sıkça kullanılan bir yöntemdir. Bu analiz yöntemi, araştırmacının elde ettiği verileri sistematik bir şekilde betimlemesine ve yorumlamasına olanak tanır. Betimsel analizde yarı yapılandırılmış görüşmeler ve diğer nitel yöntemlerle elde edilen veriler, belirli temalar doğrultusunda özetlenir ve yorumlanır (Öner ve Yiğit, 2021). Analiz sırasında katılımcıların kinliklerini gizlemek için, pilot P1, kabin memuru KM1, KM2, ... ve ofis memuru da OM1, OM2 şeklinde kodlanmıştır. Analiz sonucunda, katılımcılardan elde edilen veri değerlendirilmiştir.

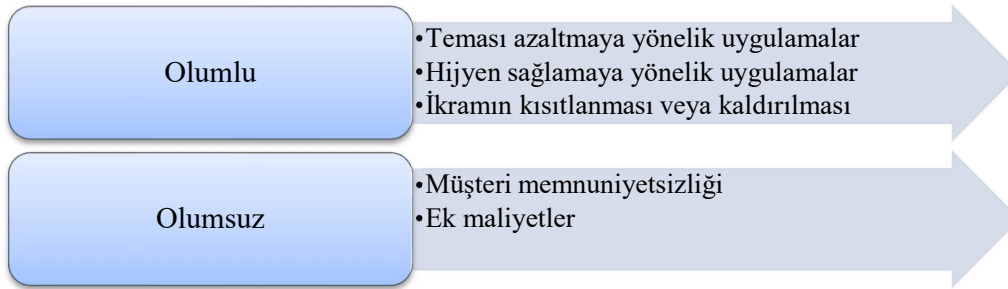
Nitel araştırmalarda geçerlilik bulguların doğruluğunu, güvenilirlik ise tekrar edilebilirliğini ifade eder (Yıldırım ve Şimşek, 2006). Bu kapsamda geçerliliğin sağlanması amacıyla araştırma konusunun tarafsız şekilde gözlemlenmesi ve elde edilen verilerin incelenerek kayıt altına alınması aşamalarında hassasiyet gösterilmiştir. Araştırmanın güvenilirliğine yönelik olarak veriler açık şekilde tanımlanmış, araştırmanın veri toplama ve analiz yöntemleri ile sınırlılıkları detaylı bir şekilde ifade edilmiştir. Güvenirlik için ayrıca bulguların sunumu sırasında görüşmecilerin ifadelerine yer verilmiştir.

BULGULAR

Veri analiz sonucunda, havayolu işletmesinde çalışanlarının, COVID-19 salgınının havayolu işletmesinin hizmetlerine etkisine; salgın nedeniyle havayolu işletmesinin aldığı önlemlerin müşterilere olan etkisine ve salgını sonrası alınması gereken önlemlere yönelik görüşleri elde edilmiştir.

Covid-19 Salgınının Havayolu İşletmesinin Sunduğu Hizmetlere Etkisine Yönelik Pilotların, Kabin Memurlarının ve Ofis Çalışanlarının Görüşleri

Araştırmanın birinci alt problemi, havayolu işletmesinde çalışanlarının, Covid-19 salgınının havayolu işletmesinin sunduğu hizmetlere etkisine yönelik görüşlerini belirlemeyi amaçlamaktadır. Katılımcıların görüşlerine göre havayolu işletmesinin sunduğu hizmetlerde alınan Covid-19 salgını önlemleri, olumlu ve olumsuz olmak üzere, Şekil 1'de yer almaktadır.



Şekil 1. Kurumun aldığı önlemler

Katılımcıların görüşlerine göre alınan önlemler havayolu işletmesinin hizmet sunumlarını üç kategoride olumlu etkilemiştir. Birincisi, uçuş öncesi ve sonrası check in, bagaj alım vb. işlemlerin online yapılması gibi, teması azaltmaya yönelik uygulamalardır. İkinci olumlu etkisi, hijyen sorununa yönelik alınan önlemlerdir. Üçüncü olumlu etkisi ise uçuş esnasında sunulan ikram hizmetlerinin kısıtlanması gibi uygulamalardır.

Katılımcıların çoğu (P1, KM1, KM4, KM5, OM1, KM6, KM7, OM2) hijyen uygulamalarına yönelik alınan önlemlerin olumlu olduğunu ve bu uygulamaların kısmen de olsa devam edebileceğini belirtmiştir. Ayrıca bazı katılımcılar (KM1, KM2, KM5, KM7, OM2) özellikle uçuş esnasında ikram edilen yiyecek ve içeceklerin tüketilmesi esnasında maskelerin çıkarılması sebebiyle bulaşma riski arttığını vurgulamıştır. Bir kısım katılımcı ise (KM1, KM4, KM5, OM1, KM6, KM7, OM2) uçuş esnasında ikram edilen yiyecek ve içeceklerin tüketilmesi esnasında maskelerin çıkarılmasıyla ortaya çıkabilecek yeni salgınlara karşı tedbirli olmak amacıyla havayolu işletmelerinin, ikram ile ilgili hizmetlerde konfor sağlamaktan ziyade ihtiyaç karşılamaya yönelik sadeleşmeye gidildiği yönünde görüş bildirmiştir. Bazı katılımcıların Covid-19 salgını sonrası havayolu işletmelerinin sunduğu hizmetlerdeki değişikliklere yönelik görüşleri şu şekildedir:

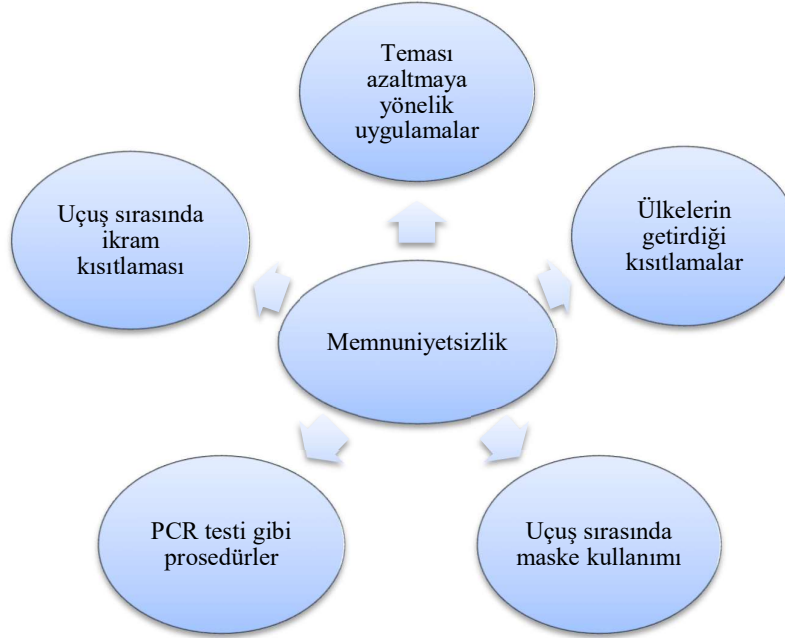
“Bütün kurum ... kuruluşlar gibi havayolu işletmeleri de salgın hastalık yönetimine daha aşına hale geldiler. Konuyla ilgili çalışma yapan birimler bundan sonra şirketlerde kalıcı olarak görev yapacaktır. Nasıl ki eskiden devlet kurumlarında vb bir deprem yönetmeliği yoktu fakat 99 depreminden sonra yeni kural ve kaideler oluşturuldu. Bazı birimler kalıcı hale geldi ise... Havayolu işletmelerinde de salgınla ilgili çalışma yapan birimler de... Tedbirlere yönelik bazı uygulamalar da kalıcı hale gelecektir.” P1

“Kabinde (uçuş esnasında sunulan hizmetlerde) Covid-19 önlemleri kapsamında gerek ekonomik sebepler gerekse teması en aza indirmek için ikramda sadeleşmeye gidilmiştir. Yolcuya sunulan tüm ikramlar paketli hazırlanmıştır. Ancak salgının aşamalarına göre bu uygulama yenilenmiş ve ikram içeriği zamanla genişletilmiştir. Salgının riskleri devam ettiğinden yolcuya sunulan ikram yolcunun fiziksel ihtiyaçlarını karşılamamanın ötesine geçmemelidir. Her ne kadar ikram zenginliği havayolu işletmelerinde en önemli rekabet unsuru olsa da risk devam ettiğinden ikram içeriğinin zenginleştirilmesi tekrar değerlendirilmelidir. İkram çeşitliliği arttıkça servis süresi uzadığından yolcu maske takmamak için yeme içmeyi bahane etmektedir. Bu dönemde kabinde alınan en önemli önlemlerden biri de hijyen memuru uygulamasıdır. Uçuş boyunca tüm tuvaletlerin belli aralıklarda dezenfekte edilmesidir. Hijyen memurlarının ikram servisine dahil olmaması sadece hijyen ile sorumlu olması yolcu gözünde güveni pekiştirmektedir. Bu uygulama devam edecektir”. KM7

“Havayolu işletmeleri kendilerinin şu an için yeni normal olarak adlandırılan bu döneme uyumlamaya çalışsa da maddi kayıplar yaşanmaya devam etmektedir. Belki bir müddet daha sosyal mesafeyi korumaya çalışacak tedbirler alıp bunu konfor ürünleri ve ikram ile desteklese de bir müddet sonra yaşanan maddi kayıpları telafi etmek adına hizmet ürünlerinde sadeleşmeye gidebilirler. Örneğin şu an sunumu yapılan dezenfektan ürünleri (hijyen setleri) salgın sonrası kısa bir süre daha devam edip akabinde eski normale dönüş sağlanabilir. Yolcu ile yapılan işlemler online olarak yürütülmeye çalışılabilir.” OM2

Katılımcıların Görüşlerine Göre, COVID-19 Salgını Nedeniyle Havayolu İşletmesinin Aldığı Önlemlerin Müşterilere Olan Etkisi

Katılımcıların görüşlerine göre havayolu işletmesinin sunduğu hizmetlerde alınan Covid-19 salgını önlemleri yolcularda memnuniyetsizlik oluşturmuştur. Katılımcıların görüşlerine göre ortaya çıkan memnuniyetsizlikler Şekil 2’de yer almaktadır.



Şekil 2. Memnuniyetsizlikler

Covid-19 salgınının havayolu işletmelerinin sunduğu hizmetleri genel olarak olumsuz etkilediği tüm katılımcıların ortak görüşüdür. Katılımcılardan bazıları (P1, KM1, KM2, OM1, OM2) ülkelerin getirdiği kısıtlamalar sebebiyle uçuş ağında daralma olmasının yolcu memnuniyetsizliğine sebep olduğu görüşündedir. Bazı katılımcılar (P1, KM1, KM2, KM3, KM4, OM2) maliyetleri düşürmek ve hijyen tedbirleri kapsamında yolcuyla teması azaltmak amacıyla bir takım uçuş öncesi hizmetlerin (check in vb.) online yapılması ve uçuş esnasında konfora yönelik sunulan ikram vb. hizmetlerin kaldırılması ya da azaltılmasının yolcu memnuniyetsizliğine sebep olduğunu ifade etmektedir. Ayrıca bazı katılımcıların (KM1, OM1, KM6) görüşüne göre bazı ülkeler uçuş öncesi yolculardan PCR testi talep ettiğinden yolcular fazladan harcama yapmakta ve testin uygulanması zaman aldığı için uçakla seyahat etmenin süresi uzamaktadır. Bu durum sonucunda yolcu memnuniyeti olumsuz etkilenmektedir. Bu sebeple tüm katılımcıların genel görüşü salgının havayolu müşterisi olan yolcuların havayolu hizmet sunumları ile ilgili memnuniyetsizliğe sebep olduğu yönündedir. Covid-19 salgınının havayolu işletmelerinin sunduğu hizmetlere yönelik etkileri ile ilgili katılımcılardan pilot olarak görev yapan çalışanın görüşlerine yönelik ifadeleri şöyledir:

“Havacılıkta bütün sistem müşteri üzerine kurulu yani müşteri yoksa iş de yok. Endüstrinin varoluş sebebi müşteri, yani yolcu. Salgın yolcu sayısını %90'a varan oranlarda azalttığı için havayolu işletmelerinin gelirleri çok düştü. Sektör adeta durma noktasına geldi. Bu durum sadece havayolu işletmelerini değil, A' dan Z' ye her şeyi olumsuz etkiledi... Mesela salgın öncesi İstanbul' un her semtinden Havalimanına Belediye otobüsü kalkarken, şimdi bir semtten kalkan otobüs bir sürü semti dolaştıktan sonra havalimanına varıyor. Koskoca İstanbul Belediyesi bile “yolcu az” diye en az yakıtla hizmet vermenin yolunu arıyor... Yolcuya sunulan hizmetlerle ilgili olarak havayolları da en az zararla hayatta kalmayı sağlayacak yöntemler arıyor... Mesela normalde A noktasına günde 3 uçuş varsa, yolcu sayısı az olduğu için yalnızca tek bir uçak kalkıyor... Uçuş esnasında yolcuya sunulan ikram gibi yolcu memnuniyetiyle ilgili hizmetler maliyetli olduğu için... hijyen tedbirlerinden de dolayı çoğu şirkette kaldırıldı ya da aşamalı olarak.. Maliyeti nispeten düşük yöntemler deneniyor. “P1.

“Salgının tabii pozitif yanları da olmadı değil, insanlarda hijyen bilinci oluştu... herkeste ister istemez. Sonra. Salgın durumunda neler yapılması gerektiğini herkes öğrendi. Şirketler artık mali yapılarını daha önce yaşanmamış bu tip bir krizi de göz önüne alacak şekilde yeniden düzenleyecektir. Yani önceden iki tane uçak alan havayolu kuruyordu. Bu şekildeki havayollarını da gördük hepsi tek tek battılar. Havayolu kurmak artık daha ciddi düşünülmesi gereken bir iş haline geldi.” P1

Bu konuda uçuş çalışanlarını oluşturan katılımcılardan bir kabin memurunun görüşlerine yönelik ifadesi şöyledir:

“Salgının yayılmasında havayolu trafiğinin ciddi bir etkisi olması nedeniyle uluslararası hava sahalarının önlem olarak kapatılması özellikle havacılık sektöründe yıkıcı sonuçlara neden olmuştur. Tüm havayolu işletmelerinin ciddi kayıplar verdiği ve belirsizliğin ne kadar daha devam edeceğinin öngörülemediği bu süreçte, havayolu işletmelerinin ticari kayıpların yanı sıra emniyet yükümlülüklerini salgının aşamalarına göre nasıl yönetmesi gerektiği de en önemli konulardan biridir. Emniyet bir havayolu şirketinin bel kemiğidir. Her ne kadar havacılık sektöründe kâr amacı ile emniyet hedefi bir ikilem oluştursa da (iki P ikilemi) biri havayolu işletmesinin varlığını sürdürebilmesi emniyete verdiği önemle eş değerdir. Emniyetli olmak güvenilir olmanın en önemli göstergesidir. Gerek iç müşteri gerekse dış müşteri gözünde covid sürecinde de güvenilir olmayı sürdürebilmek çok önemlidir. Bu da ancak salgının getirdiği tüm risklerin salgının aşamalarına göre değerlendirilerek emniyet yönetimine entegre edilmesi ile mümkündür. Yolcunun kendini bu süreçte de güvende hissetmesi, uçuğu havayoluna güvenmesi salgının aşamalarına göre önlemlerin alınması ve tüm bu önlemlerin sıkıca uygulanması ile mümkündür. Gerekli tüm önlemlerin alındığı ve sıkıca uygulandığı konusunda sağlanan güven, bu dönemde en önemli rekabet unsuru olacaktır.” KM7

Konuyla ilgili yer çalışanlarını oluşturan katılımcılardan ofis memurlarının görüşlerine yönelik ifadeleri şöyledir:

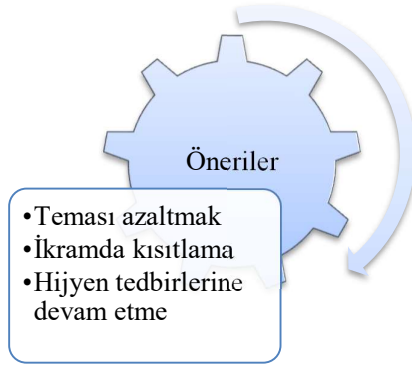
“Salgın uçuş operasyonu açısından bakıldığında, yolcularımıza sunulan konfor ve ikram ürünlerinde kısıtlamalar meydana getirdi. Örneğin yastık, battaniye, kulaklık, gazete, sıcak ikram yemeği, içecek seçenekleri, vb. Ürünlerin sunumu teması en aza indirmek için öncesinde durduruldu akabinde kademeli olarak Covid öncesi döneme dönmeye başlandı. Ülkelerin getirdiği kısıtlamalar ile de uçuş ağında azalmalar oldu ve yolcuların dolaşım imkânı kısıtlandı. Uçuş ağının da yolcularımıza sunulan bir hizmet olduğunu düşündüğümüzde yolcularımız bu anlamda da olumsuz etkilendi.” OM2

” Salgın havayolu şirketlerinde hijyen algısını değiştirdi fakat genel anlamda ilave ürünler gerektirdiği için ekstra zarara yol açtı. Bu anlamda uçak hijyeninin maksimumda olması sebebiyle yolcuya yönelik artı değer sağladı diyebiliriz. Örneğin öncesinde uçak temizliği uzun aralıklarla yapılıyordu şu an foglama işlemi ile yaklaşık 24 saatte bir uçaklar dezenfekte edilmekte, uçuş esnasında tuvaletler sık aralıklarla özel ürünlerle dezenfekte edilmektedir. Yani havayolu şirketleri için bir faydası olduğunu düşünmüyorum.” OM2

“Hastalık olduğundan beri hijyene daha çok dikkat ediliyor. İkramlar daha özenli paketlenerek sunuluyor. Belki bu şekilde devam edilse Covid-19 gibi temasla bulaşabilecek hastalıklar önlenabilir. Bu bakımdan katkı sağladığını düşünüyorum.” OM1

Katılımcıların Görüşlerine Göre, Havayolu İşletmeleri Covid-19 Salgını Sonrasında Alması Gereken Önlemler

Covid-19 salgını sonrası havayolu işletmelerinde hijyene yönelik uygulamaların kalıcı olması gerektiği tüm katılımcıların ortak görüşüdür. Bazı katılımcılar (KM3, OM2) salgın sonrasında tüm hizmetlerin aşamalı olarak eski haline dönmesinin gerektiğini, bazı katılımcılar ise (KM1, KM4, KM5, OM1, KM6, KM7) uçuş esnasında sunulan konfora yönelik ikram vb. hizmetlerde sadeleşmeye gidilmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların görüşlerine göre Havayolu İşletmesinin Sunduğu Hizmetlerde alınması gereken önlemler Şekil 3'te yer almaktadır.



Şekil 3. Covid 19 Salgını Sonrasında Alınması Gereken Önlemler

Covid-19 salgını sonrası havayolu işletmelerinin izlemesi gereken süreçlere ile ilgili bir katılımcının ifadesi şöyledir:

“Salgın sonrasında ...salgınla ilgili çalışan birimler kalıcı olacaktır... olması gerekir. Bu konuda şirketler daha proaktif olacaktır. Hijyenle ilgili, maske gibi uygulamalar kalıcı olmalı... Hijyene daha çok önem verilecektir. Hijyen artık bir reklam malzemesi olarak bile kullanılacaktır. Çünkü insanlarda bu hijyen algısı oluştuğu için... artık yolcular buna çok dikkat edeceklerdir. Bu sebeple havayollarının da bununla ilgili çalışmaları devam etmelidir.”
P1

Bu konuda uçuş çalışanlarını oluşturan katılımcılardan bir kabin memurunun görüşlerine yönelik ifadesi şöyledir:

“Salgının en büyük öğretisi az ve kıt olan kaynakların daha verimli kullanılması gerektiği olmuştur. Salgından önce özellikle Uzakdoğu ve Ortadoğu kökenli havayolu işletmelerinde rekabetin de etkisiyle kabin içinde (uçuş esnasında sunulan hizmetler) yolcu konforu için sunulan hizmetlerin sınır tanımadığı görülmüyordu. Covid-19 sürecinin havayolu şirketlerinin kabinde ikram konusunu tekrar değerlendirmesi için bir fırsat olduğunu düşünüyorum. Yolcuya ihtiyacı olduğunun fazlasını sunmak tüketmeye teşvik etmektir. İkramda israfa neden olan çok çeşitlilik anlayışı değişmelidir. Covid -19 yolcuya, uçağın yeme içme yeri olmadığı, önceliğin bir yerden başka bir yere emniyetli, güvenli ve sağlıklı bir şekilde ulaşmak için bir araç olduğunu hatırlatmak için bir fırsattır. Yolcunun dikkatini bu alana çekecek çalışmalar yapılmalıdır. Bu kabinde emniyet ve hizmet sınırının da korunmasını sağlayacaktır. Havayolu işletmeleri için en önemli önceliklerden biri de çalışan sağlığını korumak olmalıdır. Ayrıca havayolu işletmelerinin salgın kapsamında aldıkları önlemler gerek ülke otoriteleri gerekse uluslararası sağlık ve havacılık otoriteleri tarafından sürekli denetlenmelidir.” KM7

Konuyla ilgili yer çalışanlarını oluşturan katılımcılardan bir ofis memurunun görüşlerine yönelik ifadesi şöyledir:

“Salgın sonrası şirketler kısa bir süre daha yolcuların kapalı bir kutu olan uçakta kendilerini güvende hissetmeleri için özel dezenfeksiyon ürünleri ile yapılan hijyene önem verebilir (sunulan ürünler, videolar, anonslar, ikram sunumu, vb. ile) akabinde daha fazla maddi kayıp yaşamamak adına eski normale dönebilir.”OM2

SONUÇ VE TARTIŞMA

Havayolu personelinin Covid-19 salgını döneminde havayolu işletmesinin almış olduğu önlemlerin havayolu hizmet sunumlarına etkileri ile ilgili görüşlerinin incelendiği bu çalışmada katılımcıların, salgının havayolu hizmet sunumlarına etkisi, salgın sonrası havayolu işletmelerinin hizmetlerinde bekledikleri değişiklikler, salgın sonrası havayolu işletmelerinin hizmetleri ile ilgili izlemesi gereken süreçler hakkında düşüncelerine başvurulmuştur. Bu doğrultuda, katılımcılar salgın döneminde havayolu hizmetlerinde yapılan değişiklikler ile; uçuş öncesi ve sonrası hizmetlerin teması azaltmak amacıyla online işlemler yoluyla sürdürülmesi, uçuş sırasında hastalığın bulaşmasını önlemeye yönelik hijyen sağlanması amacıyla; uçakların foglama ve çeşitli dezenfeksiyon işlemleriyle detaylı temizlenmesi, uçuş sırasında kabinde maske kullanımı gibi uygulamaların getirilmesi, uçuş sırasında konfora yönelik ikram sunumlarında kısıtlamaya gidilmesi ile kabin içi ürünlerin kişiye özel paketlenmesi gibi önlemler alınması konularına değinmişlerdir.

Katılımcıların görüşlerine göre Covid 19 salgını döneminde havayolu işletmesi tarafından alınan tedbirlerin havayolu işletmesi olan kuruma ve havayolu müşterisini oluşturan yolculara olumlu ve olumsuz etkileri bulunmaktadır.

Covid 19 salgını döneminde alınan tedbirler ile havayolu işletmeleri, salgın ve kriz durumlarına karşı daha hazırlıklı hale gelecek şekilde yeniden yapılmıştır. Bu durum gelecekteki benzer durumlar için daha iyi bir altyapı sağlaması bakımından olumlu etki sağlamıştır. Ayrıca hijyen kültürünün artması sebebiyle uçakların dezenfeksiyon işlemleri ile daha sık temizlenmesi ve uçuş esnasında sunulan ikram hizmetleri ile kabin içi ürünlere hijyene daha fazla önem verilmesi gibi uygulamalar, havayolu müşterisi olan yolcuların kendilerini hastalıklara karşı güvende hissetmesi bakımından memnuniyet sağlarken, kurumun bu hizmetleri sağlaması sebebiyle ek maliyet oluşmuştur. Bu sebeple hijyen uygulamaları kuruma olumsuz etkide bulunmuştur. Uçuş sırasında sunulan ikram hizmetlerinde kısıtlamaya gidilmesi ise yolcu memnuniyetini olumsuz yönde etkilerken, kurum maliyetlerinin önemli ölçüde düşmesini sağlaması sebebiyle olumlu katkı sağlamıştır.

Covid 19 döneminde kısıtlamalar nedeniyle uçuş ağında daralma yaşanmıştır. Seyahat yasakları ve hava sahası kısıtlamaları, havayolu işletmelerinin uçuşlarını askıya almalarına yol açmıştır. Gitmek istedikleri rotalara bilet bulamayan yolcular için bu durum olumsuz bir etki yaratmıştır. Teması azaltmaya yönelik önlemlerden uçuş öncesi hizmetlerde biletleme, check in gibi işlemlerin online olarak yapılması, işletmelerin operasyonel süreçlerini değiştirmiştir. Bu durum kurumun ofis çalışanlarının iş düzeninde, evden çalışma gibi hibrit çalışma şekline imkân tanıyarak kurum maliyetlerinde düşüş sağlamıştır. Diğer yandan müşteri ilişkileri bakımından uçuş öncesi ve sonrası pek çok işlemin elektronik ortamda yapılmaya yönlendirilmesi, uygulamaların yeni olması nedeniyle yolcuların güçlük yaşamasına ve durumdan memnuniyetsiz olmalarına sebep olmuştur. Bu bakımdan uçuş öncesi ve sonrası bazı işlemlerin kurum tarafından yolcuları online uygulamaları kullanmaya yönlendirmesi yolcularda memnuniyetsizliğe sebep olmuştur.

Uçuş sırasındaki ikram hizmetlerindeki kısıtlamalar, yolcuların uçuş deneyimini ve dolayısıyla yolcu memnuniyetini olumsuz yönde etkilerken, kurum maliyetlerinde önemli bir düşüğe sebep olmuştur. Bu durum kurum açısından olumlu etki sağlamıştır.

Covid 19 döneminde uçuş öncesi yolcularından PCR testi talep edilmesi gibi prosedürler, yolculara ek maliyet ve zaman yükü getirmiştir. Bu sebepten ek prosedürler yolcularda memnuniyetsizliğe neden olmasıyla olumsuz etki yaratmıştır.

Havayolu personelinin Covid-19 salgınına yönelik görüşlerinin araştırıldığı çalışmada katılımcıların, salgının havayolu hizmet sunumlarına etkisi, salgın sonrası havayolu işletmelerinin hizmetlerinde bekledikleri değişiklikler, salgın sonrası havayolu işletmelerinin hizmetleri ile ilgili izlemesi gereken süreçler ile salgının havayolu işletmelerinin hizmet sunumlarına faydaları hakkında düşüncelerine başvurulmuştur. Bu doğrultuda, katılımcılar salgının havayollarının sunduğu hizmetleri genel olarak olumsuz etkilediğini ve bu olumsuz sürecin bir süre daha devam edeceği görüşünü belirtmişlerdir. Katılımcılara göre, maliyetleri düşürmek ve hijyen tedbirleri kapsamında yolcuyla teması azaltmak amacıyla bir takım uçuş öncesi hizmetlerin (check in vb.) online yapılması ve uçuş esnasında konfora yönelik sunulan ikram vb. hizmetlerin kaldırılması ya da azaltılması yolcu memnuniyetsizliğine sebep olmaktadır. Ayrıca bazı ülkeler için yapılan PCR testlerinin maliyetli olması ve zaman alması sebebiyle yolcu memnuniyeti olumsuz etkilenmektedir. Bu sebeple katılımcılara göre Covid-19 salgını sunulan hizmetler ile ilgili olarak yolcu memnuniyetini olumsuz yönde etkilemektedir.

Katılımcıların salgın sonrası havayollarının sunduğu hizmetlere yönelik beklentileri; uçakların her uçuştan sonra dezenfekte edilmesi, uçuş esnasında sunulan yiyecek-icecek ürünlerinin kişiye özel paketlenmesi vb. yöntemlerle hijyeni sağlamak ve teması azaltmaya yönelik uygulamaların kısmen de olsa devam edeceği yönündedir. Ayrıca uçuş esnasında ikram edilen yiyecek ve içeceklerin tüketilmesi esnasında maskelerin çıkartılması sebebiyle bulaşma riski arttığından, olası yeni salgınlara karşı tedbirli olmak amacıyla havayolu işletmeleri, uçuş esnasında sunulan ikram sunumu vb. konfora yönelik hizmetlerde sadeleşmeye gidebilir.

Araştırmaya katılım gösteren havayolu çalışanları, salgın sonrası havayolu işletmelerinin izlemesi gereken süreçte en önemli hususun hijyeni sağlamak ve teması azaltmaya yönelik uygulamaların kalıcı hale getirilmesi olduğunu belirtmişlerdir. Uçuş esnasında sunulan ikram vb. konfora yönelik uygulamalar salgının etkilerinin azalmasıyla kademeli olarak geri gelmeli ancak salgın öncesinde olduğu gibi israfa sebebiyet veren çeşitlilik anlayışı kaldırılmalıdır. Diğer bir deyişle uçuş esnasında sunulan yiyecek-icecek servisi gibi hizmetler tüketimi sağlamaya yönelik sınır tanımayan bir hizmet olmaktan çıkmalı ve yolculara gerekli olduğu kadar sunulmalıdır.

Destek ve Teşekkür

Yazarlar olarak, araştırmanın gerçekleştirilmesi sürecine yönelik herhangi bir destek ya da teşekkür beyanımız bulunmamaktadır.

Çatışma Beyanı

Araştırmanın yazarları olarak herhangi bir çıkar/çatışma beyanımız olmadığını ifade ederiz.

Yayın Etiği Beyanı

Bu araştırmanın planlanmasından uygulanmasına, verilerin toplanmasından verinin analizine kadar olan tüm süreçte "Yükseköğretim Kurumları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi" kapsamında uyulması belirtilen tüm kurallara uyulmuştur. Yönergenin ikinci bölümü olan "Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiğine Aykırı Eylemler" başlığı altında belirtilen eylemlerden hiçbiri gerçekleştirilmemiştir. Çalışmanın yazım sürecinde bilimsel etik ve alıntı

kurallarına uyulmuş, toplanan veriler üzerinde herhangi bir tahrifat yapılmamış ve bu çalışma herhangi başka bir akademik yayın ortamına değerlendirme için gönderilmemiştir.

KAYNAKÇA

- Ali, F., Dey, B. L., & Filieri, R. (2015). An assessment of service quality and resulting customer satisfaction in Pakistan International Airlines: Findings from foreigners and overseas Pakistani customers. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 32(5), 486-502. <https://doi.org/10.1108/ijqrm-07-2013-0110>
- Bai, S., Yu, D., Yang, M., Tang, R., He, H., Zhao, J., & Huang, P. (2022). Is negative e-WOM more powerful? Multimodal data analysis on air passengers' perception of COVID-19 safety measures. *Frontiers in Psychology*, 13, 983987. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.983987>
- Chanpariyavatevong, K., Wipulanusat, W., Champahom, T., Jomnonkwao, S., Chonsalasin, D., & Ratanavaraha, V. (2021). Predicting airline customer loyalty by integrating structural equation modeling and bayesian networks. *Sustainability*, 13(13), 7046. <https://doi.org/10.3390/su13137046>
- Çallı, L., & Çallı, F. (2023). Understanding airline passengers during covid-19 outbreak to improve service quality: topic modeling approach to complaints with latent dirichlet allocation algorithm. *Transportation Research Record*, 2677(4), 656-673. <https://doi.org/10.1177/03611981221112096>
- Garrow, L. A., Lurkin, V., & Marla, L. (2022, February). Airline OR innovations soar during COVID-19 recovery. In *Operations Research Forum*, 3(1), 14. Cham: Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/s43069-022-00131-1>
- Karaarslan, Elvan (2015). "Havayolu yolcu taşımacılığında hizmet kalitesinin geliştirilmesi üzerine bir araştırma: Kabin hizmetlerinin müşteri tercihlerine etkisi". İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Karakavuz, H. (2020). Covid-19'un Türk Havayolu İşletmeleri Üzerindeki Etkilerine İlişkin Bir Swot Analizi. *Electronic Turkish Studies*, 15(8). 3573-3591. <https://doi.org/10.7827/turkishstudies.45677>
- Lu, Z., Zhu, L., Li, Z., Liang, X., & Zhang, Y. (2022). The effects of passenger risk perception during the COVID-19 pandemic on airline industry: Evidence from the United States stock market. *Frontiers in Psychology*, 12, 795940. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.795940>
- Maneenop, S., & Kotcharin, S. (2020). The impacts of COVID-19 on the global airline industry: An event study approach. *Journal of air transport management*, 89, 101920. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2020.101920>
- Nadiri, H., Hussain, K., Ekiz, E. H., & Erdoğan, Ş. (2008). An investigation on the factors influencing passengers' loyalty in the North Cyprus national airline. *The TQM Journal*, 20(3), 265-280. <https://doi.org/10.1108/17542730810867272>
- Nikolova, C., & Garkova, V. (2022). Impact Assessment of The Covid-19 Pandemic on Service Performance of Sofia Airport. *European Journal of Sustainable Development*, 11(3), 247-247. <https://doi.org/10.14207/ejsd.2022.v11n3p247>
- Nugroho, R. A., & Suprapti, N. W. S. (2022). The role of customer engagement in mediating the influence of brand experience and customer satisfaction on the customer loyalty of full-service airline in Indonesia. *Journal of Business and Management Review*, 3(2), 138-157. <https://doi.org/10.47153/jbmr32.3132022>
- Pahrudin, C., Anggiani, S., Kristaung, R., Jasfar, F., & Arafah, W. (2023). The Effect of Service Quality, Price Fairness and Corporate Image to Customer Retention Mediated by Customer Satisfaction on Low-Cost Carrier Airlines. *Journal of Economics Finance and Management Studies*, 8(1), 77-84. <https://doi.org/10.47191/jefms/v6-i1-09>
- Rahim, A. G. (2016). Perceived service quality and customer loyalty: The mediating effect of passenger satisfaction in the Nigerian Airline Industry. *International journal of management and economics*, 52(1), 94-117. <https://doi.org/10.1515/ijme-2016-0029>
- Saban, M., & Trabzon, O. (2021). COVID-19 salgınının havacılık sektöründeki şirket performansları üzerindeki etkileri: Türk Havayolları Örneği. *International Review of Economics and Management*, 9(1), 64-79. <https://doi.org/10.18825/iremjournal.928303>

- Saruhan, Şadi Can, Ata Özdemirci (2020). *Bilim, Felsefe ve Metodoloji*. Beta Yayınları, İstanbul
- Saydam, M. B., Olorunsola, V. O., & Rezapouraghdam, H. (2023). Passengers' service perceptions emerging from user-generated content during the pandemic: the case of leading low-cost carriers. *The TQM Journal*, 35(7), 1960-1979. <https://doi.org/10.1108/tqm-06-2022-0208>
- Shabankareh, M., Hamzavi, J., Ranjbaran, A., Jelvehgaran Esfahani, S., & Izadi, G. (2024). The COVID-19 pandemic and repurchase intention in building brand engagement in the airline industry. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 7(1), 626-650. <https://doi.org/10.1108/jhti-08-2022-0327>
- Sulu, D., Arasli, H., & Saydam, M. B. (2021). Air-travelers' perceptions of service quality during the COVID-19 pandemic: Evidence from Tripadvisor sites. *Sustainability*, 14(1), 435. <https://doi.org/10.3390/su14010435>
- SGHM (2021). Hava ulaştırma işletmeleri. <http://web.shgm.gov.tr/tr/havacilik-isletmeleri/2063-hava-tasima-isletmeleri>
- Şimşek, Hasan, Ali Yıldırım (2003). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayınları
- T.C. Sağlık Bakanlığı (2020). Pandemi. [https://covid19.saglik.gov.tr/TR-66494/pandemi.html#:~:text=Bir%20hastal%C4%B1%C4%9F%C4%B1n%20veya%20enfeksiyon%20etkeninin,DS%C3%96\)%20taraf%C4%B1ndan%20pandemi%20ilan%20edilmi%C5%9F](https://covid19.saglik.gov.tr/TR-66494/pandemi.html#:~:text=Bir%20hastal%C4%B1%C4%9F%C4%B1n%20veya%20enfeksiyon%20etkeninin,DS%C3%96)%20taraf%C4%B1ndan%20pandemi%20ilan%20edilmi%C5%9F)
- Tekin, H. H., & Tekin, H. (2006). Nitel araştırma yönteminin bir veri toplama tekniği olarak derinlemesine görüşme. *İstanbul University Journal of Sociology*, 3(13), 101-116.
- Ticari Hava Taşıma İşletmeleri Yönetmeliği (SHY-6A) (2013). <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=19025&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5>
- Üstün, Besti (2021). Ders Notu. https://www.phdernegei.org/wp-content/uploads/2016/03/veri_toplama_yontemleri.pdf
- Yıldırım, Ali, Hasan Şimşek (2006). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara Seçkin Yayıncılık
- Zhang, Y., Zhu, L., & Hao, F. (2022). The Impact of the COVID-19 Pandemic on China's Airline Industry. *Frontiers in public health*, 10, 865463. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.865463>

EXTENDED ABSTRACT

Introduction

This study aims to examine the devastating impact of the COVID-19 pandemic on airline services through the views of airline employees. The researchers emphasized the need for urgent policy interventions to mitigate the effects of the pandemic on the airline industry. In addition, factors such as passenger risk perception, service quality and customer loyalty were also examined. Airline employees are divided into two main groups: flight employees who carry out flight operations and ground employees who carry out office activities.

The COVID-19 pandemic has deeply affected the aviation industry. Beyond the decline in passenger traffic, the pandemic has also affected factors such as service quality, customer satisfaction and loyalty. Research shows that customer loyalty is associated with satisfaction, trust and service quality. Based on the views of flight crew (pilots and cabin crew) and ground staff (office staff), airlines are examining the impact of the COVID-19 pandemic on their service delivery. In this context, answers to the following questions were sought:

What is the impact of the COVID-19 pandemic on airline services according to the views of pilots, cabin crew and office staff?

According to the views of pilots, cabin crew and office staff, what is the impact of the measures taken by the airline due to the COVID-19 pandemic on customers?

According to the views of pilots, cabin crew and office staff, what measures should airlines take in the aftermath of the COVID-19 pandemic?

Method

This research was conducted using a qualitative design. Qualitative research is the study of the why and how of the behavior of people and groups. This type of research deals with subjective data such as people's opinions, experiences, perceptions and emotions. Events and phenomena are observed in their natural settings and analyzed through the researcher's interpretations.

The data for the study was obtained through semi-structured interviews. The study group consisted of one pilot, seven cabin crew members and two office staff working in an airline operating internationally in Turkey. Demographic information of the participants is presented in Table 1.

The research questions were determined after the literature review. There are three questions in the semi-structured interview form. The interviews were recorded with the permission of the participants and lasted an average of 30 minutes. The data obtained were systematically summarized and interpreted using descriptive analysis method.

Sensitivity was shown for the validity and reliability of the research, and data collection and analysis methods were explained in detail. Participant statements were included in the presentation of the findings.

Findings

According to participant views, the measures taken during the pandemic had a positive impact on airline services. These positive effects include practices that reduce contact, hygiene measures and restriction of catering services. However, passenger dissatisfaction has also emerged. Restrictions caused by the pandemic, cost-cutting efforts and hygiene measures led to passenger dissatisfaction. Participants agreed that post-pandemic hygiene practices should be permanent. The research provides important insights to determine the measures to be taken in the service delivery of airline businesses.

Conclusion and Discussion

This study explores airline personnel's views on the COVID-19 pandemic. Participants evaluated the impact of the pandemic on airline service delivery, their expectations and the processes to be followed after the pandemic.

The measures taken during the pandemic have made airlines more prepared for similar situations in the future. Increased hygiene practices, frequent cleaning of airplanes and restrictions on catering services have increased the safety of passengers. However, these measures led to additional costs.

The shrinking flight network has led to passenger dissatisfaction due to travel bans and airspace restrictions. The introduction of online pre- and post-flight transactions changed the work patterns of office staff, but caused passengers to encounter unfamiliar practices.

Restrictions on in-flight catering had a negative impact on passenger satisfaction, while reducing corporate costs. Additional procedures such as PCR testing caused dissatisfaction among passengers.

The measures taken during the pandemic made airline companies more prepared for similar situations in the future. Increased hygiene practices, frequent cleaning of airplanes and restrictions on catering services have increased passenger safety. However, these measures led to additional costs.

The shrinking flight network has led to passenger dissatisfaction due to travel bans and airspace restrictions. The introduction of online pre- and post-flight transactions changed the work patterns of office staff, but caused passengers to encounter unfamiliar practices.

Restrictions on in-flight catering had a negative impact on passenger satisfaction, while reducing corporate costs. Additional procedures such as PCR testing have caused dissatisfaction among passengers.

This study provides important insights for airlines to better prepare for future crises and to achieve balance in service delivery. This study provides important insights for airlines to better prepare for future crises and to achieve balance in service delivery.