

BÖLÜM 6

HAVACILIK YÖNETİMİ VE ÖRGÜTSEL ESTETİK

Mustafa CANBEK¹

GİRİŞ

Geçtiğimiz yüzyıl başlarında ilk sivil uçuşların başlamasından günümüze kadar havayolu taşımacılığının gelişim hızında önemli bir artış gözlenmektedir. Bir kıyaslama yaparak açıklamak gerekirse havacılık sektörünün, diğer ulaşım sektörlerinden hem maliyet hem de zaman bakımından sağlanan avantajların etkisiyle çok daha fazla büyüme kaydettiği ifade edilmektedir (Industry High Level Group, 2019). Havacılık sektörü diğer sektörlerden farklı, spesifik ihtiyaçları olan, sıra dışı çevresel koşullarla baş etmek durumunda olan ve bunlara bağlı olarak da öncü yönetim uygulamalarının geliştirildiği bir sektör olarak öne çıkmaktadır (Kira, Rezai ve Saade, 2019). Havayolu şirketleri, bir yandan uçuş emniyeti konusunda son derece hassas davranmaları gerektiğinin bilinci ile faaliyetlerini sürdürürken diğer taraftan müşteri memnuniyetini sağlama konusunda da aynı derecede hassas davranmak durumundadırlar (Arif, Gupta ve Williams, 2013). Havacılık alanında hem uçuş emniyeti hem de müşteri memnuniyeti bağlamında geliştirilen çözümlerin ve inovatif yaklaşımların başka sektörlerce de benimsendiği ve uygulanmaya çalışıldığı görülmektedir (Özdipçiner ve Ceylan, 2017; O'Connor ve Flin, 2003). Bu bakımdan Havacılık sektörünün yönetim konularında veya çözüm üretme noktasında diğer sektörlerle öncülük ettiği veya onlara esin kaynağı oluşturduğu ileri sürülebilir.

Hem uçuş emniyeti hem de müşteri memnuniyeti bağlamında öngörülebilir tüm olaylar karşısında nasıl davranılması gerektiğini belirten, zaman içerisinde karşılaşılan farklı durumlara göre güncellenen çeşitli protokoller ve prosedürler bulunmaktadır (International Civil Aviation Organization, 2016). Söz konusu protokoller veya prosedürler sorumlulara özel koşullar oluştuğunda nasıl davranmaları gerektiği konusunda önemli bilgiler sağlamaktadır. Ancak yine de teknik yönü ağır basan örgütlerde dahi insan faktörüne bağlı olarak bazı özel yetenekler ve örgütsel karakteristikler ön plana çıkabilmektedir (Flin, O'Connor ve Crichton, 2016). 1970'lerin sonlarına doğru uçuş emniyeti konusunda yapılan araştır-

1 Dr. Öğr. Üyesi Mustafa CANBEK, Artvin Çoruh Üniversitesi, Yönetim ve Organizasyon Bölümü mcanbek@artvin.edu.tr

daki belirsizliği azaltıcı etkilerin oluşabileceği ileri sürülebilir. Ayrıca farklı sektörlerde yapılan çeşitli araştırmalar estetik uygulamaların çalışanların, örgüte ve çalışma arkadaşlarına yönelik tutumları ile tatmin ve motivasyon düzeyleri üzerinde kayda değer etkilerinin olduğunu göstermektedir (Sabbagh Molahosseini vd., 2020; Vieira Willerding, Alvez, ve Lapolli, 2018; Willerding ve Lapolli, 2014). Benzer teorik ve ampirik çalışmaların havacılık işletmeleri bağlamında yapılması, estetik konusunun bilinmeyen yönlerinin keşfedilmesine imkan sunabilir.

Havacılık sektöründe görev alan tüm personelin estetik konusunda bilgi sahibi olmalarını ve estetik değerlendirmeler yapabilmelerini mümkün kılacak uygulamalı eğitim programları düzenlenebilir. Estetik konusunda verilen eğitimler; olumlu duyguların geliştirilmesi, değer üretme, yapılan işlerde sanatsal bakış açısı geliştirme ve kendini ifade etme gibi pek çok konuda fark yaratabilecek yeteneklerin önünü açabilmektedir (Broudy, 1972). Bu eğitimler sayesinde çalışanların yaptıkları işe ve işle bağlantılı unsurlara yönelik olarak genel anlamda olumlu tutum geliştirmeleri sağlanarak karar vermede zorluk yaşamalarının önüne geçilebilir. Nihai olarak örgütsel süreçler ve faaliyetlerde etkililiğin artırılması sağlanabilir.

KAYNAKLAR

- Arif, M., Gupta, A., & Williams, A., (2013). Customer service in the aviation industry–An exploratory analysis of UAE airports. *Journal of Air Transport Management*, 32, 1–7.
- Atacan, T., & Genç, K. Y. (2020). *İş Etiği*. Ankara: Astana Yayınları.
- Atilgan, E., Akinci, S., and Aksoy, S. (2008). Measuring and mapping customers' expectations and perceptions for airlines: The Sunexpress case with the GAPS model. *Journal of Global Strategic Management*, 3, 67–78.
- Bal, H., Manga, M., & Gümüş Akar, P. (2017). Havacılık sektörü ve ekonomik büyüme: Türkiye örneği. *Akademik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5(45), 353-366.
- Balci, Y. B. (2010) *Estetik*. Ankara: Gündüz Eğt.
- Bjerke, R., Ind, N. and De Paoli, D. (2007), "The impact of aesthetics on employee satisfaction and motivation", *EuroMed Journal of Business*, 2(1), 57-73. <https://doi.org/10.1108/14502190710749956>
- Broudy, H.S. (1972). *The Real World of Public Schools*. New York: Harcourt Brace Jovanovich.
- Canbek, M. (2017). Estetik Liderlik. 21. *YY'da Örgütsel Davranış*. (Ed. Sema Polatçı & Kubilay Özyer). İstanbul: Beta.
- Cheng-Hua, Y. (2017). Sky glamour: Customers' expected aesthetic characteristics considering cabin crew and passenger perspectives. *Revista De Cercetare Si Interventie Sociala*, 58, 127-145.
- Cheng-Hua, Y., Chih-Yun, Y., & Chung-Kai, C. (2019). Difference in the perception of aesthetic labour of airlines and high-speed rail cabin occupants between industry and academia: Discussion on cross-curricular credit programs. *Revista De Cercetare Si Interventie Sociala*, 67, 136-153.
- Civil Aviation Authority (2014). Flight-crew human factors handbook. CAA. <http://publicapps.caa.co.uk/docs/33/CAP%20737%20DEC16.pdf>
- Dangmei, J. (2017). Organizational aesthetics and its implications for managing human resources at workplace. *Asian Journal of Research in Business Economics and Management*, 7(3), 151-156.
- Dürriegl, M. A. (2002). Kalokagathia–beauty is more than just external appearance. *Journal of cosmetic dermatology*, 1(4), 208-210.
- Eren, A. S., Eryer, A. ve Eryer, S. (2020). Havayolu Taşımacılığı ve Ekonomik Büyüme İlişkisinin İncelenmesi Türkiye Örneği: Ampirik Bir Analiz. *Uluslararası Sosyal Bilimler ve Eğitim Dergisi*

- USBED 2(3), 236-257.

- Flin, R., O' Connor, P., & Crichton, M. (2016). Safety at the Sharp End: A Guide to Non-Technical Skills. London: Taylor & Francis Group, CRC Press.
- Fodness, D., & Murray, B. (2007). Passengers' expectations of airport service quality. *Journal of Services Marketing*, 21(7), 492-506.
- Güneş, Ç., & Töre Yargın, G. (2017 0). *Affective human factors in aviation*. The 6th Asian/Australian rotorcraft forum heli Japan 2017,(7 - 09 Kasım 2017), Kanazawa, Japonya. <https://hdl.handle.net/11511/87854>.
- Güven, E. & Polat, S. (2016). Aesthetic Leadership Perceptions of High School Students Regarding Their Teachers. *Journal of Education and Training Studies*, 4(11), 109-118.
- Hansen, H., Ropo, A., & Sauer, E. (2007). Aesthetic Leadership. *The Leadership Quarterly*, 18(6), 544-560.
- Industry High Level Group (2019) Aviation Benefits Report. Geneva. <https://www.icao.int/sustainability/Documents/Aviation-Benefits-2019-web.pdf>
- International Civil Aviation Organization (2016). Manual on the Regulation of International Air Transport (Doc 9626), https://www.icao.int/Meetings/a39/Documents/Provisional_Doc_9626.pdf.
- Kagan, M. S. (1982). *Güzellik bilimi olarak estetik ve sanat*. Altın Kitaplar Yayınevi.
- Karlsson, J. C. (2012). Looking good and sounding right: Aesthetic labour. *Economic and Industrial Democracy*, 33(1), 51-64.
- Kim, J. U., Kim, J. H., & Kim, Y. S. (2015). Aesthetic Characteristics of Glocalism in Flight Attendants' Uniform Design. *Fashion & Textile Research Journal*, 17(1), 42-52.
- Kira, D., Rezai, G & Saade, R. G. (2019). Importance of Management in Aviation. *ICAO – Scientific Review: Analytics and Management Research*, 1, 01-15. Retrieved from: <http://isr.icao.int/amr/Volume01/v1p01-015Kira4535.pdf>.
- Koçel, T. (2011). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta.
- Lee, E. & Vivarelli, M., (2006) : The social impact of globalization in the developing countries, IZA Discussion Papers, No. 1925, Institute for the Study of Labor (IZA), Bonn
- Maeng, H. K., & Park, J. W. (2015). A study on the effect of the physical environment in an airplane on customer loyalty. *Journal of Airline and Airport Management*, 5(2), 81-100.
- Nişancı, Z. N. (2015). Geçmişten günümüze yönetim düşüncesi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13(25), 257-294.
- O'Connor, P. & Flin, R. (2003). Crew resource management training for offshore teams. *Safety Science*, 41(7), 591-609.
- Özdipçiner, N. & Ceylan, S. (2017). Şehirlerarası Yolcu Taşımacılığında Hizmet Kalitesi Ve Bir Uygulama. *Social Sciences*, 12 (2) , 63-77.
- Özel, A. (2014). *Estetik ve Temel Kuramları*. Ankara: Ütopya Yayınevi.
- Polat, S., Gül, H., Kavak, Z. Ö. (2010). Estetik Liderlik: Örgüt-Yönetim-İşgören bağlamında Kuramsal Bir Çözümleme. V. Ulusal Eğitim Yönetimi Kongresi Bildiri Kitabı (ss.370 – 378) Düzenleyen Gazi Üniversitesi ve Eğitim Yöneticileri ve Eğitim Deneticileri Derneği, Antalya, 01-02 Mayıs 2010.
- Ren, X. (2017), "Exploiting women's aesthetic labour to fly high in the Chinese airline Industry", *Gender in Management*, 32(6), 386-403. <https://doi.org/10.1108/GM-03-2017-0033>.
- Renkçi, T. (2014). Postmodernizmde Yeni Bir Oluşum: Durumsal Estetik. *The Turkish Online Journal of Design, Art and Communication*, 4(1), 61-68.
- Sabbagh Molahosseini, I. ., Pourkiani, M., Beygzadeh Abbasi, F. ., Salajeghe, S. ., & Manzari Tavakoli, H. . (2020). The Influence Of Organizational Aesthetics On Employee Retention And Turnover Intentions From Organization . *Management Theory and Studies for Rural Business and Infrastructure Development*, 42(2), 171–177. <https://doi.org/10.15544/mts.2020.17>
- Selymes, P. (2010). Social aspects of air transport, *Periodica Polytechnica Transportation Engineering*, 38(2), 67–71. <https://doi.org/10.3311/pp.tr.2010-2.02>.
- Spieß, L. & Waring, P. (2005). Aesthetic labour, cost minimisation and the labour pro-

- cess in the Asia Pacific airline industry, *Employee Relations*, 27(2),193-207. <https://doi.org/10.1108/01425450510572702>.
- Strati, A. (2008). Aesthetics of organization. In S. Clegg, J. R. Bailey (Eds.), *International Encyclopedia of Organization Studies* (pp. 38-41), London: Sage.
- Strati, A. (1997). Organization as Hypertext: A Metaphor From Visual Cultures. *Studies in Culture, Organizations and Societies*, 3(2), 307-324.
- Tekel, A. (2015). Estetik yargı ve estetik yargıyı etkileyen faktörler. *Sanat ve Tasarım Dergisi*, 16, 149-157.
- Tekin, Z. (2020). *İş ve İşletme Etiği*, Bursa: Dora.
- Vieira Willerding, I. A., Alvez, J. K., & Lapolli, Édis M. (2018). Organizational Aesthetics: Strategic Model for Knowledge Sharing in Entrepreneurial Organizations. *International Journal for Innovation Education and Research*, 6(8), 174-189. <https://doi.org/10.31686/ijer.vol6.iss8.1135>
- Weggeman, M., Lammers, I. and Akkermans, H. (2007), "Aesthetics from a design perspective", *Journal of Organizational Change Management*, 20(3), 346-358. <https://doi.org/10.1108/09534810710740173>
- Willerding, I. A. W., & Lapolli, E. M. (2014). Organizational Aesthetics as a Contribution in the Management of Entrepreneurial Organizations: Systematic Literature Review and Qualitative Meta-Synthesis. *International Journal of Humanities and Social Science*, 10(1), 215-226.
- Witz, A., Warhurst, C., & Nickson, D. (2003). The Labour of Aesthetics and the Aesthetics of Organization. *Organization*, 10(1), 33-54. <https://doi.org/10.1177/1350508403010001375>.
- Yıldırım, İ. (2013). *İdealist Estetik İle Pragmatist Estetik Anlayışlarının Karşılaştırılması*. (Yayınlanmamış doktora tezi), Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.