

T.C.
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
DENİZCİLİK İŞLETMELERİ VE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
LOJİSTİK VE DENİZ ULAŞTIRMASI PROGRAMI
TEZSİZ YÜKSEK LİSANS PROJESİ

HAVAYOLU ULAŞTIRMASINDA YOLCULARIN SEÇİM ÖLÇÜTLERİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA

Burcu YURTTAŞ

Danışman

Doç.Dr. Okan TUNA

2007

YEMİN METNİ

Tezsiz Yüksek Lisans Projesi olarak sunduğum “**Havayolu Ulaştırmasında Yolcuların Seçim Ölçütleri Üzerine Bir Uygulama**” adlı çalışmanın, tarafımdan, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin bibliyografyada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

Tarih/....../.....

Adı SOYADI: Burcu YURTTAŞ

İmza:

TEZSİZ YÜKSEK LİSANS PROJE SINAV TUTANAĞI

Öğrencinin

Adı ve Soyadı : Burcu YURTTAŞ
Anabilim Dalı : Denizcilik İşletmeleri Yönetimi
Programı : Lojistik ve Deniz Ulaştırması
Proje Konusu : Havayolu Ulaştırmasında Yolcuların Seçim Ölçütleri Üzerine Bir Uygulama
Sınav Tarihi ve Saati :

Yukarıda kimlik bilgileri belirtilen öğrenci Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün tarih ve Sayılı toplantısında oluşturulan jürimiz tarafından Lisansüstü Yönetmeliğinin 18.maddesi gereğince yüksek lisans proje sınavına alınmıştır.

Adayın kişisel çalışmaya dayanan projesini dakikalık süre içinde savunmasından sonra jüri üyelerince gerek proje konusu gerekse projenin dayanağı olan Anabilim dallarından sorulan sorulara verdiği cevaplar değerlendirilerek tezin,

BAŞARILI OY BİRLİĞİ ile O
DÜZELTME O* OY ÇOKLUĞU O
RED edilmesine O** ile karar verilmiştir.

Jüri teşkil edilmediği için sınav yapılamamıştır. O***
Öğrenci sınava gelmemiştir. O**

* Bu halde adaya 3 ay süre verilir.
** Bu halde adayın kaydı silinir.
*** Bu halde sınav için yeni bir tarih belirlenir.

Proje, burs, ödül veya teşvik programlarına (Tüba, Fullbright vb.) aday olabilir. Evet
Proje, mevcut hali ile basılabilir. O
Proje, gözden geçirildikten sonra basılabilir. O
Projenin, basımı gerekliliği yoktur. O

JÜRİ ÜYELERİ

İMZA

..... Başarılı Düzeltme Red

..... Başarılı Düzeltme Red

..... Başarılı Düzeltme Red

ÖNSÖZ

Son zamanlarda artan havayolu yolcu taşıma trafiği, havayolu şirketlerine güçlü bir rekabet ortamı hazırlamıştır. Havayolu şirketleri pazar payını arttırmak için gelişen teknolojileri yakından takip ederek yolcuların ihtiyaçlarını karşılamak için yeni stratejiler geliştirmişlerdir. Bu çalışmamızda incelediğimiz; havayolu ulaştırmasında yolcuların seçim ölçütleri üzerine bir uygulama konusuyla ilgili olarak; hava taşımacılığını tercih eden yolcuların, kararlarını vermekte etkili olan sosyo-demografik özellikleri ve bunun yanında kriterlerinin belirlenmesinde etkili olan beklentileri üzerinde bir araştırma yapılmıştır.

Tezimizin oluşturulmasında bana yardımcı olan danışmanım Sayın Doç.Dr.Okan TUNA'ya şükranlarımı sunuyorum.

Son söz olarak; her zaman tüm güçlüklerin üstesinden gelmemi sağlayan annem Fatma Hikmet YURTTAŞ' a ve babam Sezai YURTTAŞ' a iyi ki varsınız diyorum.

ÖZET

Tezsiz Yüksek Lisans Projesi

Havayolu Ulaştırmasında Yolcuların Seçim Ölçütleri Üzerine Bir Uygulama

Burcu YURTTAŞ

Dokuz Eylül Üniversitesi

Sosyal Bilimleri Enstitüsü

Denizcilik İşletmeciliği Ve Yönetimi Anabilim Dalı

Lojistik Ve Deniz Ulaştırması Programı

Günümüzde yolcu ve yük taşımaya yönelik birbirine bağımlı faaliyetlerin ve birimlerin oluşturduğu sistem olan havayolu ulaştırması sektörü; havayolu işletmeciliği, hava seyrüsefer ve hava trafik kontrol hizmetleri, yer ve ikram hizmetleri, eğitim, bakım, ilgili alt ve üst yapılar ve diğer havacılık faaliyetleri ile bütün bu faaliyetlerin uluslararası kurallara göre koordinasyonu ve denetimini kapsamaktadır. Bütün bu koordinasyonun sağlanması ise büyük bir dikkat ve özen gerektirmektedir.

Yapılan öngörülere göre gelecekte hava trafiğinde ve ticari havayolu taşımacılığında büyüme beklenmesine karşın, 2000' li yıllarda faaliyet gösteren birçok havayolunun gelecek yıllarda artık varlıklarını koruyamayacakları veya daha büyük firmaların himayesi altına girecekleri tahmin edilmektedir. Bu öngörüler ışığında havayolu şirketlerinin artan rekabet ortamında ayakta kalabilmeleri için müşteri ihtiyaçları doğrultusunda oluşturulacak bir kalite anlayışına önem vermesi gereği doğmuştur.

Bu çalışma çerçevesinde havayolu taşımacılığı faaliyetlerde müşteri yönlülük bağlamında müşteri önceliklerinin belirlenmesi amacıyla bir anket uygulaması yapılmış olup elde edilen sonuçlar üzerinde de değerlendirmeye gidilmiştir. Çalışmada ana amaç hava taşımacılığı sektöründe müşterilerin isteklerini ve tercihlerini belirlemek ve bu kapsamda artan rekabet ortamında müşteri yönlülüğün firmalar için öneminin değerlendirilmesidir.

Anahtar Kelimeler: 1)Sivil Havacılık, 2)Hava Yolcu Trafiği,
3)Havayolu İttifakları, 4)Müşteri Yönlülük,
5)Yolcu Seçim Kriterleri

ABSTRACT

The Postgraduate Project without Thesis

An Application For Passengers' Choosing Criteria In Airline Transportation Sector

Burcu YURTTAŞ

Dokuz Eylul University

Institute Of Social Sciences

Department of Maritime Business And Management

Logistics and Maritime Transportation Programme

Airline transportation sector is a system that forms passenger and cargo transportation activities and unit linked together. Airline transportation sector includes airline management, air traffic and air traffic control service, ground operation, catering service, training, technique and all these relevant substructure superstructure and other aviation activities coordinations and inspections according to international rules. All these coordinations provision requires great attention and care.

According to the foresights, although it is expected that there will be a development in air traffic and commercial airline transportation in the future, it is conjectured that many airline companies which are active in 2000's won't protect their existence or they will be under the protection of the other big companies in future times. By the help of these foresights, these airline companies must give an importance to the quality understanding which has a direction to the needs of the customer in order to remain standing in this competition atmosphere.

Consisting of these researches, a survey is done and it is evaluated in order to learn the customer's needs. The main aim in this research is to determine the customer's needs and choices in air transport sector and to evaluate the importance of customer aspect for the companies in this competition atmosphere.

Key Word: 1) Civil Aviation, 2) Air-passenger Traffic 3) Alliances,
4) Expectation Of Passenger , 5) Passengers' Choice of Criteria

HAVAYOLU ULAŖTIRMASINDA YOLCULARIN SEÇİM ÖLÇÜTLERİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA

YEMİN METNİ.....	II
TUTANAK.....	III
ÖNSÖZ.....	IV
ÖZET.....	V
ABSTRACT.....	VI
İÇİNDEKİLER.....	VII
TABLolar LİSTESİ.....	XI
GİRİŞ.....	XIII

BİRİNCİ BÖLÜM

HAVA ULAŖTIRMA SEKTÖRÜ

1.1. Sivil Havacılığın Tarihsel Gelişimi.....	1
1.2. Havacılık Sektörünün Durum Analizi.....	3
1.2.1. Dünyadaki Genel Durum ve Eğilimler.....	3
1.2.2. Bölgesel Gelişmeler.....	4
1.2.2.1. Avrupa.....	5
1.2.2.2. Kuzey Amerika.....	5
1.2.2.3. Güney Amerika.....	5
1.2.2.4. Asya Pasifik.....	5
1.2.2.5. Afrika ve Ortadoğu.....	6
1.3. Havayolu İşletmeciliği.....	7
1.4. Havacılıkta Ekonomik Değişiklikler.....	8
1.4.1. Serbestleşme ve Kural Azaltma/Deregülasyon.....	8
1.4.2. Özelleştirme.....	9
1.4.3. Küreselleşme.....	9
1.4.4. İttifaklar (Alliances).....	10
1.5. Havaalanları.....	13

1.5.1. Havaalanlarında Ticarileşme Eğilimi.....	13
1.5.2. Havaalanlarında Özelleştirme Eğilimi.....	14
1.5.3. Havaalanlarında Küreselleşme Eğilimi.....	15
1.6. Yer Hizmetleri.....	15
1.7. Uluslararası Sivil Hava Taşımacılığını Düzenleyen Çok Taraflı Antlaşmalar.....	16
1.7.1. Varşova Sözleşmesi.....	16
1.7.2. Şikago Sözleşmesi.....	18
1.7.3. Avrupa Dahili Tarifersiz Hava Servislerinin Ticari Hakları Mevzuunda Çok Taraflı Antlaşma.....	18
1.8. Sivil Havacılık Kuruluşları.....	19
1.8.1. ICAO.....	19
1.8.2. IATA.....	19
1.9. Gelecekte Hava Taşımacılığı.....	21

İKİNCİ BÖLÜM

TÜRKİYE'DEKİ HAVACILIK FAALİYETLERİ

2.1. Türk Sivil Havacılık Tarihi.....	27
2.1.1. 1983 Yılından Sonraki Gelişmeler.....	28
2.1.2. İç Hat Hava Taşımacılığının Serbestleştirilmesi.....	30
2.2. Sektörde İlgili Taraflar ve Roller.....	32
2.2.1. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM).....	32
2.2.2. Devlet Hava Meydanları İşletmesi Müdürlüğü (DHMI).....	33
2.2.3. Demiryolları Limanlar ve Hava Meydanları İnşaatı Genel Müdürlüğü(DHL).....	34

2.2.4. Başbakanlık Devlet Meteoroloji İşleri Genel Müdürlüğü.....	34
2.2.5. Sivil Toplum Örgütleri.....	34
2.3. Türkiye de Faaliyette Bulunan Havayolu Şirketleri.....	35
2.3.1. Atlasjet.....	36
2.3.2. Onurair.....	37
2.3.3. Pegasus Havayolları.....	37
2.3.4. Sun Express.....	37
2.3.5. Türk Hava Yolları.....	38
2.4. Ülkemizde AB Mevzuatı Kapsamında Havayolu Taşımacılığının Üstlenilmesi ve Uygulanması.....	39
2.5. Hava Ulaştırma Sektöründe Geleceğe Dönük Stratejiler.....	40
2.5.1. 2013 Vizyonu.....	40
2.5.2. Vizyona Dönük Temel Amaç ve Politikalar.....	40
2.6. Türk Havacılık Sisteminin GZFT Analizi.....	42
2.6.1. Güçlü Yönler.....	42
2.6.2. Zayıf Yönler.....	44
2.6.3. Fırsatlar.....	46
2.6.4. Tehditler.....	47

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
HAVAYOLLARINDA MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNE YÖNELİK SEÇİM
ÖLÇÜTLERİ ÜZERİNE BİR ANKET UYGULANMASI

3.1. Tüketici Davranışları.....	52
3.1.1. Demografik Özellikler.....	52
3.1.2. Ekonomik Özellikler.....	52
3.1.3. Davranışsal Özellikler.....	53
3.2. Rekabet.....	53
3.3. Hizmet Kalitesi.....	54
3.4. Müşteri Yönlülük.....	55
3.5. Havayollarında Müşterilere Yönelik Bir Araştırma.....	56
3.5.1. Araştırmanın Kapsamı.....	56
3.5.2. Araştırmanın Amacı.....	57
3.5.3. Araştırmanın Yöntemi.....	57
3.5.4. Araştırmadan Elde Edilen Bulgular.....	58
Sonuç ve Öneriler.....	69
Kaynaklar.....	71
Ekler.....	75

TABLolar LİSTESİ

Tablo-1: 2005-2006 Mayıs Arası oluşan yolcu sayısı farklılıkları	s.07
Tablo-2: 2006 yılı büyük Alliance'ler yolcu trafiği oranları	s.12
Tablo-3: Dünyadaki büyük Alliance'lerin üye dağılımları	s.12
Tablo-4: 2010 ve 2020 yılları trafik tahminleri (milyar yolcu-km)	s.22
Tablo-5: 1999-2008 arasında dünya pazarında hizmete girecek uçaklar	s.23
Tablo-6: Havayolu işletmeleri yolcu trafiği	s.32
Tablo-7: Hava alanlarındaki yolcu trafiği	s.34
Tablo-8: Yıllar itibariyle hava yollarımızdaki yolcu trafiği	s.35
Tablo-9: Türkiye'de faaliyet gösteren havacılık firmalarının koltuk kapasitesi oranları	s.36
Tablo-10: 2005 Ekim/2006 Ekim hava limanlarımızdaki yolcu trafiği	s.51
Tablo-11:Tüketici satınalma karar sürecini etkileyen faktörler	s.53
Tablo-12: Araştırmaya katılan yolcuların cinsiyetlerine göre dağılımı	s.58
Tablo-13: Araştırmaya katılan yolcuların eğitim durumu	s.58
Tablo-14: Araştırmaya katılan yolcuların meslek durumu	s.59
Tablo-15:Araştırmaya katılan yolcuların yaş dağılımı	s.59
Tablo-16:Araştırmaya katılan yolcuların medeni durumları	s.59
Tablo-17: Araştırmaya katılan yolcuların seyahat nedenleri	s.60
Tablo-18: Araştırmaya katılan yolcuların seyahat sıklığı	s.60
Tablo-19: Araştırmaya katılan yolcuların bilet almak için kullandığı yol	s.60
Tablo-20: Araştırmaya katılan yolcuların havayolu şirketi seçimleri	s.61
Tablo-21: Araştırmaya katılan yolcuların gelir durumları	s.61
Tablo-22: Son 3 yılda uçağı kullanma alışkanlığı	s.61
Tablo-23: Uçmanın zamandan tasarruf edildiği için tercih edilmesi	s.62

Tablo-24: Uçmayı güvenli olduğu için tercih etme	s.62
Tablo-25: Uçmayı geçen senelere göre ucuz olduğundan tercih etme	s.62
Tablo-26: Şirkete ulaşılabilirlik	s.63
Tablo-27: Rezervasyon kolaylığı	s.63
Tablo-28: Tarife sıklığı	s.63
Tablo-29: Fiyat	s.64
Tablo-30: Reklam	s.64
Tablo-31: Uçak iç hareket alanı	s.64
Tablo-32: Uçak içi İkram	s.65
Tablo-33: Güvenirlilik	s.65
Tablo-34 : Cinsiyet ve şirket tercihleri	s.66
Tablo-35 : Sıklık ve şirket tercihleri	s.66
Tablo-36 : Yaş ve konfor tercihleri	s.67
Tablo-37 : Cinsiyetlere göre uçuş sıklığı ve güvenilirlik tercihleri	s.68

GİRİŞ

Globalleşen dünyada, hava ulaştırma sektörü önemli bir yere sahiptir. Yolcuların güvenlik ihtiyaçları, konfor ve zamandan tasarruf etme isteği bu sektördeki değişmelerin hızlı bir şekilde gelişmesine neden olmuştur.

Ulaştırma alanındaki teknolojik gelişmeler, sektörde hız ve kapasite artışını sağlayarak, bu araçlarda hizmet olanaklarının ve konforun gelişmesi ile birlikte insanlara seyahatleri süresince, ulaştırma süresinden önemli ölçüde tasarruf sağlamıştır. İnsanlara seyahat ederken zaman kazandırması, konforlu ve güvenli olması nedeniyle tercih edilen ulaşım şekli kuşkusuz havayolu ulaşımıdır.

En iyi ulaştırma sistemi olan havayolu ulaştırması uzun mesafeli seyahatlerde artışa sebep olmuş ve havayolu şirketleri arasındaki rekabeti arttırmıştır. Artan rekabet ortamındaki şirketler teknolojik olarak yenilikleri takip ederken, müşteri memnuniyetine de büyük önem vermişlerdir.

Proje üç ana bölümden oluşmaktadır. Çalışmamızın birinci bölümü, dünya havacılığının tarihsel gelişimi, dünyada havayolu ulaştırması, uluslararası havacılık sözleşmeleri ve havacılıkla ilgili uluslararası kuruluşlardan oluşmaktadır.

Projenin ikinci bölümünde, Türkiye’de havayolu ulaştırmasının tarihçesi ve mevcut durumu değerlendirilmiş ve Türkiye havacılık sisteminde GZFT analizi ele alınmıştır.

Son bölümde ise, havayolu ulaştırmasında yolcuların seçim ölçütleri üzerine yapılan anket çalışmasının istatistik verileri belirtilmiştir. Sonuç ve öneriler kısmında çalışmanın sonuçları ile konuya ilişkin değerlendirme ve öneriler ortaya konmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

HAVA ULAŞTIRMA SEKTÖRÜ

Ulusal ve uluslararası boyutta en hızlı taşımacılık hizmetini insanlığa sunmakta olan hava ulaştırma sektörü gün geçtikçe daha hızlı büyümekte ve gelişmektedir. Bu gelişimin en temel ayağını da küreselleşen Dünya düzeni oluşturmaktadır. Çağımızın global dünyasında en önemli gereksinim hızdır ve ulaşımda hız, havayolu taşımacılığıyla sağlanmaktadır. Bu açıdan hava ulaştırma sektörü , ülkelerin dışı açılan en önemli kapısı niteliğindedir.

Dünyadaki globalite arttıkça hava ulaşım sektörü büyüyecektir. Bu büyümenin ise arzın artmasına yol açacağı tahmin edilmektedir. İşte bu durumda sektörde rekabet artacak ve hizmet kalitesi ön plana çıkacaktır. Müşteri portföyü sağlam olan, tercih edilen havayolu şirketleri ayakta kalabilecektir. Bu durum da havayolu şirketleri için müşteri bazlı hareketin önemi artacaktır. Müşteri yönlü hareket tarzının hava ulaşım sektörünün geleceğini oluşturacağı tahmin edilmektedir. Bu geleceği sağlam temellere oturtmak için ise sektörü iyi tanımak gerekmektedir.

1.1. Sivil Havacılığın Tarihsel Gelişimi

İnsanoğlu çok eski çağlardan bu yana havada özgürce uçmayı düşlemiş, balonlarla uçulan dönemin ardından 1890 yılında Clement Ader havadan ağır bir taşıtın (Eole) pilot yönetiminde havalanmasını gerçekleştirmiştir. Daha sonra; Wright kardeşler 17 aralık 1903'te , ilk motorlu uçağı Kuzey Carolina 'da uçurmayı başarmışlardır.

İlk ticari iç hat bağlantısı Almanya'da (Berlin-Leipzig-Weimar) 5 şubat 1919 da gerçekleştirildi. 8 şubat 1919 'da ilk uluslararası hava hattını Paris-Londra arasında 11 yolcu taşıyan çift motorlu bir uçakla gerçekleştirilmiştir.

1900'lü yılların başında kendini göstermeye başlayan sivil hava taşımacılığı, ilerleyen teknolojinin olanaklarıyla birlikte gelişmesini hızlı bir şekilde sürdürmüştür.

Birinci Dünya Savaşı sırasında Fransızlar kırk bin uçak imal etmişlerdir. Fakat esas olgunluk, İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra ve ticari havacılığın gelişmesiyle gerçekleşmiştir.

İkinci Dünya savaşıdan sonra çok büyük bir gelişme içinde olan hava taşımacılığı, kısa sürede çok hızlı teknolojik ve yapısal değişiklikler gösteren bir ulaştırma sektörü haline gelmiştir. Özellikle ulaştırmada sağladığı hız sayesinde yolcu ve kargo taşımacılığı önemli bir ilerleme kaydetmiştir. Yalnızca ekonomik alandaki önemiyle değil aynı zamanda kültürel gelişime ve küreselleşmeye olan katkısıyla da dikkat çekmektedir (Hassu, 2004 ; s ,8).

Yolcu ve yük taşımaya yönelik birbirine bağımlı faaliyetlerin ve birimlerin oluşturduğu sistem olan havayolu ulaştırması sektörü; havayolu işletmeciliği, hava seyrüsefer ve hava trafik kontrol hizmetleri, yer ve ikram hizmetleri, eğitim, bakım, ilgili alt ve üst yapılar ve diğer havacılık faaliyetleri ile bütün bu faaliyetlerin uluslararası kurallara göre koordinasyonu ve denetimi kapsamaktadır. Bu kapsam, sivil havacılık faaliyetleri adı altında aşağıdaki gibi üç grup içinde sınıflandırılır.

- Uçuşla İlgili Faaliyetler ;

- a. Ticari taşımacılık
- b. Genel havacılık
- c. Eğitim
- d. Diğer

1. İlaçlama vb. 2. Hasta yaralı nakli 3. Yangınla mücadele 4. Reklam vb.

- İmalat ve bakımla ilgili faaliyetler ;

- a. İmalat
- b. Bakım onarım
- c. Servis

- Destek faaliyetleri ;
 - a. Havaalanı seyrüsefer hizmetleri
 - b. Havaalanı hizmetleri
 - c. Havaalanı yer hizmetleri
 - d. Diğer

1.2.Havacılık Sektörünün Durum Analizi

Gelecekte havacılık sektörünün önünü görebilmek için günümüzdeki durumun bir analizini yapmak gerekmektedir. Dünya üzerinde her bölgede havacılık sektöründeki gelişmeler farklı olmaktadır. Bu bölgelerdeki sektörel farklılıkları görmek gelecekte karşılaşılabilecek sorunların çözümü için yol gösterici olmaktadır.

1.2.1.Dünyadaki Genel Durum ve Eğilimler

Hava taşımacılığı sektöründe yaşanan serbestleşme eğilimi tüm dünyada hızlı bir şekilde yayılmaktadır. Serbestleşme, küreselleşme ve ticarileşme eğilimlerinin bir sonucu olarak hava taşımacılığında yolcu istek ve ihtiyaçlarına uygun hizmet çeşitliliğinin gelişimi sonucu yaratılan arza yüksek talep doğmuştur. Dünya genelinde kişi başına düşen gelirin artması, bölgeler arası ticaretin ve turizmin gelişmesi sektöre olan talepteki büyüme oranını hızlandırmıştır.

2002 yılında, dünya genelinde yaşanan ekonomik krizler, 11 Eylül olaylarının etkileri sonucu hava taşımacılığına olan talebi olumsuz etkilemiştir. Tarifeli yolcu trafiği rakamları taşınan ücretli yolcu trafiği açısından sadece yüzde 0.5 oranında bir büyüme göstermiştir. 2003 yılının ilk yarısında SARS ve Irak Savaşına bağlı olarak trafikte düşmeler yaşanmıştır. Yılın ikinci yarısında toparlanan sektör yüzde 0.9 oranında bir büyüme kaydetmiştir.

2001-2004 yılları arasında yaşanan kayıplar 36 milyar USD'ı aşmış, Yaşanan kayıplara rağmen hava taşımacılığı 2004 yılını en güvenli yıl olarak geçirmiş, çevreye dost faaliyetlerini sürdürebilmiş, 1.8 milyardan fazla kişinin hava

taşımacılığını tercih etmesi ile küresel ekonominin vazgeçilmez unsuru olarak yerini korumuştur.

Uluslararası Havalimanları Konseyi'nin hazırladığı rapora göre Avrupa ve Amerika hariç, sektör 11 Eylül olaylarının etkisi ile SARS ve Irak Savaşı'nın neden olduğu olumsuz gelişmeleri atlatmıştır. Yaşanan krizler sonrası hızla toparlanan havacılık sektörü büyüme eğilimine girmiştir. 2004 yılının ilk altı ayında dünya genelindeki havaalanlarında yolcu trafiği bir önceki yıla oranla yüzde 13, kargo trafiği ise yüzde 10 artış göstermiştir. Sektörde yaşanan krizler sonrasında yaralarını en hızlı saran bölge Asya-Pasifik ve Orta Doğu olurken, en az artış Amerika ve Avrupa da gözlenmiştir.

2003 yılı, dünya genelinde 820 havaalanından 3 milyar 400 milyon yolcu taşınırken yolcu taşımada 2002 yılına oranla yüzde 2; kargo taşımacılığında ise yüzde 3 artış gerçekleşmiştir. (ICAO, 2004, News Release, www.icao.int.)

2005 yılında sektördeki kriz, yakıt fiyatlarında yaşanan artış ile kendini göstermiştir. Yakıt fiyatları taşıyıcıların karlılığını olumsuz olarak etkilemiştir .ancak gelişmeler bölgelere göre farklılık göstermiştir.

2006 yılının ilk beş ayında 1100 havalimanında 1 milyar 100 milyon yolcu taşınarak, 2005 yılının aynı dönemine göre % 6,5 oranında artış gerçekleşmiştir (ACI, 2006, Annual Traffic Data, www.aci.aero).

1.2.2. Bölgesel Gelişmeler

Bölgeler arası farklılıklar aynı zamanda müşteri tercihleri arasındaki farklılıkları da ortaya koymaktadır. Her bölge içinde barındırdığı jeolojik, ekonomik ve davranışsal etkilere bağlı olarak diğer bölgelerde yaşananlara göre farklı gelişimler göstermiştir.

1.2.2.1. Avrupa

Avrupa pazarı serbestleşme çalışmalarını başarılı bir şekilde tamamlayarak hava taşımacılığına olan talebi giderek artırmaktadır. Düşük maliyetli taşıyıcılar turizm ve hava taşımacılığına olan talebin gelişiminde önemli rol oynamaktadırlar. AB kapasite yönetiminde başarısını kanıtlamış, 2004 yılında 1.4 milyar USD kar göstermiştir. Avrupa'da gelecek 20 yıl içinde yıllık GSMH' nin yüzde 2.1 oranında, bölgedeki hava trafiğinin de yüzde 4.3 oranında büyümesi tahmin edilmektedir.

1.2.2.2. Kuzey Amerika

Bölgedeki taşıyıcılar zor geçen bir dönemin ardından 9 milyar USD kayıp bildirmişlerdir. Etkinlik ve verimlilik çabaları yapısal sorunları çözememiş, personel maliyetleri yüksek kalıp, düşük maliyetli taşıyıcıların yol açtığı rekabet karlılığı düşürmüştür. Bu bölgedeki aşırı rekabet şartları aynı zamanda bazı taşıyıcı firmalarının piyasadan çekilmesine yol açmıştır. Tamamen serbestleşen bir pazarı temsil eden bu bölgede, artan ekonomik gelişme ve nüfus artışına paralel olarak havayolu trafiğinde 2024 yılına kadar her yıl ortalama yüzde 4.1 büyüme beklenmektedir.

1.2.2.3. Güney Amerika

Bu bölgedeki taşıyıcılar 2004 yılını başa baş noktasında tamamlamıştır. Bazı bölgelerinde taşıyıcılar para kazanırken, bir çoğunda teknik olarak iflaslar gündeme gelmiştir. Bölgede artan kaynak yönetimi, rekabetçi küresel ekonomik politikalar doğrultusunda havayolu trafiğinde 2024 yılına kadar her yıl ortalama yüzde 7.0 oranında bir büyüme beklenmektedir.

1.2.2.4. Asya Pasifik

Geçen dönem bu bölgenin taşıyıcıları 1.4 milyar USD kar göstermiştir. Çin'de yaşanan ekonomik büyüme ve düşük işgücü maliyeti rekabetçi bir avantaj

sunmaktadır. Hindistan'ın sektörün bir sonraki büyük pazarı durumuna geleceği beklenmektedir. Bölgedeki ülkelerin hızlı gelişimi ve Dünyaya entegrasyonu havacılık faaliyetlerine olan önemi arttırmıştır. Güneybatı Asya'da yaşanan serbestleşme hareketlerinin devam edeceği ve önümüzdeki 20 yıl içinde havayolu trafiğinde ortalama yüzde 6.6 oranında bir büyüme olacağı tahmin edilmektedir.

1.2.2.5.Afrika ve Ortadoğu

Afrika'lı taşıyıcılar 2004 yılında 150 milyon USD kayıp kaydetmişlerdir. Bölgede önemli güvenlik sorunları yaşanmakta ve hükümetler alt yapının finansmanını gerçekleştirememektedirler. Buna karşın, Orta Doğu'daki taşıyıcılar 100 milyon USD kar sağlayarak trafikteki büyümeyi artırmışlardır. Afrika'da başlatılan serbestleşme hareketleri, filo modernizasyon çalışmaları, bazı hükümetlerin girdiği özelleştirme çabaları bölgedeki ticaretin ve havayolu trafiğinin artışını hızlandıracaktır.

Önümüzdeki yirmi yıl içinde havayolu trafiğinde yüzde 5.7 oranında bir büyüme tahmin edilmektedir. Orta Doğu pazarı dini, kültürel, ve iş amaçlı yolcu trafiğinin odak noktası durumundadır. Özellikle Dubai eğlence, konferans ve vergisiz alışveriş imkanları sunarak trafik artışında önemli bir noktaya gelmiştir.

Geçen yıl elde edilen verilerde Mayıs 2005-2006 arasında oluşan yolcu sayısı artışında Ortadoğu bölgesi %13 oranında yolcu arttırarak en çok yolcu trafiğinin arttığı bölge olmuştur. Gelecekte ise Orta Doğu'da, 2024 yılına kadar yıllık havayolu trafiğinde ortalama yüzde 5.5 oranında bir artış beklenmektedir. Başka bir deyişle Orta Doğu'daki trafik artışı Dünya ortalamasına yakın bir suretle seyredecektir. Buna karşın Afrika'da genel olarak geri kalan havacılık faaliyetlerinin bölgenin ekonomik olarak kalkınmaya başlamasıyla birlikte artacağı tahmin edilmektedir.

Tablo-1: 2005-2006 Mayıs Arası Oluşan Yolcu Sayısı Farklılıkları

BÖLGESİ	Mayıs 2006 Mayıs2005 (1 aylık)	% Oran	Ocak2006 Mayıs2006 (5 aylık)	% Oran	Mayıs2006 Mayıs2005 (12 Aylık)	% Oran
Afrika	1715	6.3	9179	5.2	22985	6.9
Asya-Pasifik	21138	7.3	106141	8.2	255294	6.8
Avrupa	55659	6.6	236657	6.1	610074	5.7
Latin-Amerika	2707	0.6	14424	-1.3	33367	1.4
Orta-Doğu	1705	12.6	8062	17.2	20244	13.1
Kuzey Amerika	10318	3.7	48598	1.5	119962	3.2
ACI	93243	6.3	423062	6	1061926	5.7

Kaynak: (ACI/*Uluslararası Havacılık Konseyi, Annual Traffic Data, 2006)

1.3. Havayolu İşletmeciliği

Liberalleşmenin nitelik ve nicelik olarak artması 1978 yılında ABD iç hatlarını serbestleştirmiş ve bu serbestleşme başta Avrupa Ülkeleri olmak üzere giderek tüm ülkeleri etkilemeye başlamıştır. ABD iç hatlarının serbestleştirilmesi ile başlayan bu eğilim daha sonra ABD'nin dış hatlarındaki havayolu taşımacılığı politikalarına da yansımıştır. Önceleri İkili Havayolu Taşımacılığı (İHT) anlaşmaları liberalleştirilmiş, sonraları ise bunlar çok taraflı bir çerçeveye dönüşmüştür.

ABD'nin öncülüğünü yaptığı "Açık Semalar" eğilimleri 1990'lı yıllarda önceleri Avrupa, sonrasında ise Asya Pasifik ülkeleri arasında yaygınlaşmaya başlamıştır. AB günümüzde çok taraflı "açık semalar" politikalarının uygulandığı en önemli bölgesel oluşum durumundadır. AB üyesi ülkeler içinde pazara erişim ve giriş haklarının tamamı ile sahiplik ve kontrol hakları bile tam liberal özellikler göstermektedir.

Düşük maliyetli havayolu işletmelerinin yaygınlaşması ; havayolu taşımacılığında, düşük maliyetli havayolu işletmeleri son on yılda yeni bir havayolu işletmeciliği çeşidi olarak kendisini kabul ettirmeye başlamış ve bunlar havayolu taşımacılığı ortalamasından yüksek bir büyüme oranıyla gelişmektedir. Dikkat çeken bir nokta ise düşük fiyat sunmalarına karşın diğer havayolu işletmelerine göre daha

istikrarlı bir kar elde etmeleridir. Bunu da hem başarıyla uyguladıkları maliyet politikaları, hem de yüksek doluluk oranları ile gerçekleştirmektedirler. Kendilerine has özellikleri sayesinde fiyat ve doluluk oranı dengesini iyi kurarak girdikleri pazarlarda tutunmakta ve bunun ötesinde pazarın hızla büyümesine yardımcı olmaktadır.

Ekonomik ve politik krizlerden çok fazla etkilenen havayolu taşımacılığı endüstrisinde son yıllarda ortaya çıkan düşük maliyetli havayolu işletmelerinden farklı olan diğer bir eğilim ise “küresel havayolu işletmesi” kavramıdır. Bu eğilim de özellikle küresel havayolu işbirliği grupları sayesinde varlığını sürdürmektedir. (http://plan9.dpt.gov.tr/oik32_havayolu/havayol.pdf)

1.4.Havacılıkta Ekonomik Değişimler

Büyüyen havayolu taşımacılığı pazarı zaman içinde karlılık kaygısıyla finansal açıdan rahatlatıcı yeni teknikler üzerine yoğunlaşmıştır. Amaç havayolu şirketlerinin ekonomik açıdan rahatlaması için gerekli önlemlerin alınmasıdır. Bu bağlamda 1970’li yıllardan sonra sektörde ekonomik nedenlere bağlı köklü değişiklikler yaşanmıştır. Sivil havacılıkta ekonomik etkenler her zaman büyük rol oynayacaktır. Ekonomiklikte maliyetlerin azalmasının esnek otomasyon tekniklerinin kullanılmasıyla sağlanabileceği düşünülmektedir. Toplam kalite yönetimi teknikleri firmaların yeniden yapılanmalarında çok önemli bir faktör olacaktır. Yeni tasarımlarda, bakım masrafları azaltılmaya çalışılırken, yakıt verimliliği yüksek çözümler aranmaktadır. Sektör bu dönemde çeşitli aşamalardan geçmiştir. Değişimler başlıca üç grupta özetlenebilir (<http://www.tubitak.gov.tr/btpd/btspd/havapol/bol6.html>, 2005)

1.4.1.Serbestleşme ve Kural Azaltma/Deregülasyon

1938 yılında yürürlüğe giren bir Kanunla ABD’de Sivil Havacılık İdaresi, havacılık sektörünün düzenlenmesi amacıyla yetkilendirilmiştir. Bu yetki ile İdare, hangi hatta hangi havayolu şirketinin taşımacılık yapabileceğini ve taşıma ücretlerini

belirlemiş, bir çok hatta en fazla iki, çoğu hatlarda da yalnızca tek şirketin taşımacılık yapmasına izin vermiştir.

Rekabetin olmadığı bu sistemde fiyatların çok yüksek olması ve verimlilik üzerine hiç bir iyileşmenin yaşanmadığının anlaşılması üzerine 1970 yılından itibaren sektörde serbestleşme yapılması düşünülmüştür.

1978 yılında ABD iç pazarındaki serbestleşmeyi sağlayan kural azaltma/deregülasyon bir çok sektörü bu yönde etkilemiştir. Avrupa Birliğinde ise 1987, 1990 ve 1993 yıllarında 3 adet liberalizasyon paketi uygulamaya konulmuştur.

1.4.2.Özelleştirme

Havayolu sektöründe başlanan özelleştirme hareketlerinden önce, ABD'deki istisnalar hariç hemen hemen bütün havayolu şirketleri devlet elindeydi. Öncelikle kamu üzerindeki harcama ve borç yükünün azaltılması düşüncesinin sonucu olarak, kamu harcamaları kısıntılara uğramış, daha verimli ve etkili yönetim anlayışı hedefi ile bu şirketlerin kısmi ya da tam özelleştirilmesi yoluna gidilmiştir.

Yirminci yüzyılın sonunda sektörde en büyük 100 şirketin 62 tanesi tam, 18 tanesi ise kısmi olarak özelleştirilmiş ve yine en büyük 50 şirketten yalnızca 5'i devlet elinde kalmış durumdadır.

1.4.3.Küreselleşme

Kural azaltma/deregülasyon ve özelleştirme hareketini havayolu şirketlerinin ortaklıklar kurduğu küreselleşme dönemi izlemiştir.

Şirket evlilikleri, havayolu işletmelerinin 1978 yılında A.B.D.'de yürürlüğe giren serbestleşme yasalarının sebep olduğu yoğun rekabet ortamında yaşamlarını sürdürebilmek için başvurdukları ekonomik bir çözüm olarak ortaya çıkmıştır. Şirket evlilikleri, iki havayolunun sermayelerini toplayarak yeni ve daha büyük bir

havayolu oluşturması ya da bir havayolunun diğer bir havayolunu satın alarak kendi bünyesine katması şeklinde yapılabilmektedir.

20. yüzyılın son dönemlerindeki küreselleşme hareketi havayolu şirketlerinin de stratejilerini değiştirmiştir. İşbirliğine konu olan başlıca alanlar şunlardır:

- hisse satışı,
- tarife ve hatların birlikte planlanması,
- yer hizmetlerinde işbirliği, yer hizmetlerinin ortak kullanılması,
- sık uçuş (frequent flyer) programları,
- kod paylaşımı uygulaması,
- fiyatların birlikte belirlenmesi ve kapasite yönetiminin uygulanması,
- personelin karşılıklı değişimi, sistemlerin ortaklaşa geliştirilmesi,
- ortak reklam ve satış artırma programları,
- bakımın ortaklaşa yapılması,
- alımların (uçak, yakıt vb) ortak yapılmasıdır.

Yapılan işbirliği anlaşmalarının ötesinde, taşıyıcı şirketler işbirliği grubu ya da ittifaklar (alliance) kurarak güçlerini bir araya toplamaktadırlar. Bu sayede daha büyük bir sinerji oluşturulmaktadır. (Gerede, 2002; s.17).

1.4.4. İttifaklar (Alliances)

Hava taşımacılığı sektöründe hızla yaygınlaşan havayolu ittifakları (airline alliances) bir ya da birden fazla havayolu arasında genellikle ticari ve operasyonel alanlarda gerçekteştirilmektedir. Bir havayolunun birden çok anlaşmaya taraf olabilmesi sonucunda, dünya genelinde bu tür ittifakların sayısal havayolu sayısını aşmaktadır.

Programlama, satın alma, pazarlama ve FFP (frequent flyer program) gibi konularda yapılan bu ittifakların sayısındaki artış, özellikle sektördeki rekabet ortamının şirketleri daha verimli çalışmaya ve yeni pazarlarda faaliyet göstermeye itmesi sonucunda hızlanmıştır. Bu değişimin başka bir nedeni ise, uluslararası sahada

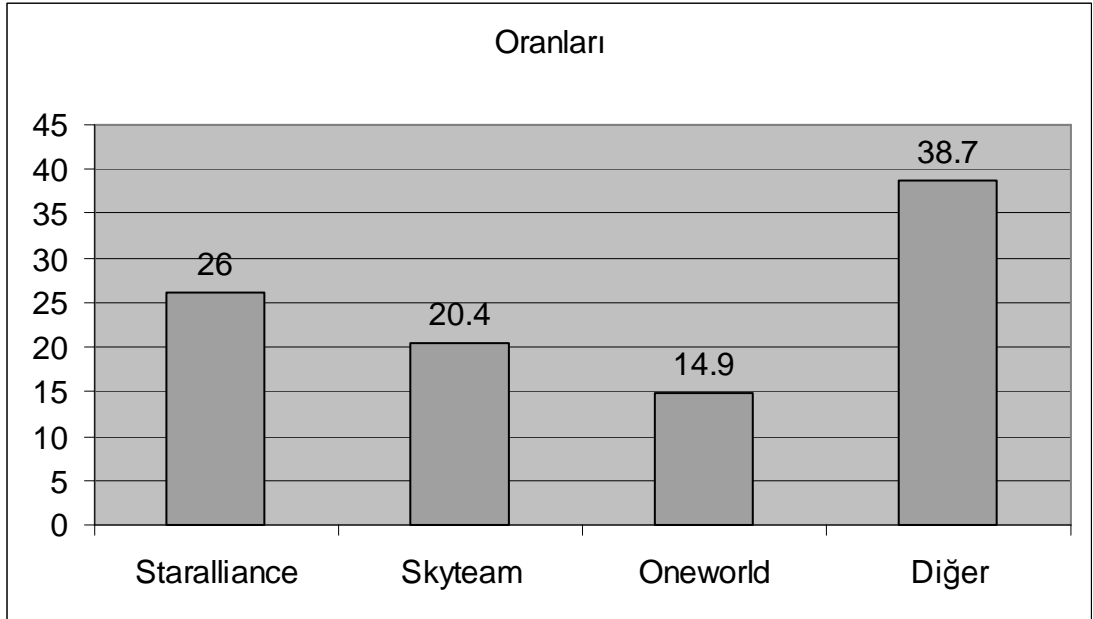
faaliyet gösteren havayollarının ayakta kalabilmeleri için, bu tür işbirliği anlaşmalarına girerek müşterilerine global boyutta daha yüksek kalitede ve bol seçenekli hizmet sunmak istemeleridir.

Uzun ve kısa mesafeli hizmetleri birleştiren bu tür şebekelerin havayolları için noktasal hizmet sunmaya göre başlıca avantajları şunlardır: (Skytech Dergisi, Akdağ Onur, Haziran 2006)

- Havayolları birçok farklı yere hizmet sunarken, lojistik ve destek operasyonlarını yalnızca belli havaalanlarında toplarlar;
- Merkezler aracılığıyla farklı hatlardaki uçuşların birleştirilmesi sonucunda, hatlardaki uçuşların birleştirilmesi sonucunda, hatlardaki trafik hacmi artırılarak uçakların ve personelin verimliliği yükseltilmiş, böylece maliyetler ve ücretler azaltılmış olur;
- Bir hattaki uçuş sıklığı artırılabilir, ya da daha büyük uçaklar kullanılarak, hizmet yolcular için daha cazip hale getirilirken ,etkin kullanım sağlanır;
- Müşteri potansiyelini coğrafik olarak genişleterek, belli pazarlarda yaşanacak olumsuzluklardan daha az etkilenir.

Dünyada Alliancesinin sayıları giderek artmaktadır. Hava yolu şirketleri büyük pazarlara girebilmek için belli başlı büyük ittifak gruplarıyla anlaşmalar yapma yoluna gitmektedir. Bugün oluşturulan Alliancesinin Dünyanın bir çok yerinden büyüklü küçüklü havayolu firması düzeyinde üyeleri bulunmaktadır. Bu Alliancesin global pazarda büyük oranlarda etkinliğe ve yolcu kapasitesine sahiptirler.

Tablo-2: 2006 yılı Büyük Alliance'ler yolcu trafiği oranları



Kaynak: IATA 2006

Tablo-3: Dünyadaki büyük Alliance'lerin üye dağılımları

Star Alliance Kuruluş:1997	Oneworld Kuruluş:1998	Skyteam Kuruluş: 2000
<u>Air Canada</u> 1997	<u>Amerikan Air.</u> 1999	<u>Aeromexico</u> 2000
<u>Lufthansa</u> 1997	<u>British Airways</u> 1999	<u>Air France</u> 2000
<u>SAS</u> 1997	<u>Cathay Pacific</u> 1999	<u>Delta Air Lines</u> 2000
<u>Thai Airways</u> 1997	<u>Qantas</u> 1999	<u>Korean Air Line</u> 2000
<u>United Airlines</u> 1997	<u>Finnair</u> 1999	<u>Alitalia</u> 2001
<u>Varig</u> 1997	<u>Iberia</u> 1999	<u>CSA</u> 2001
<u>Air New Zealand</u> 1999	<u>LAN-Chile</u> 2000	<u>Northwest Air.</u> 2003
<u>All Nippon</u> 1999	<u>Aer Lingus</u> 2000	<u>Continental</u> 2004
<u>Austrian Airlines</u> 2000		<u>KLM</u> 2004
<u>Bmi</u> 2000		<u>Aeroflot</u> 2006
<u>Singapore Air</u> 2000		
<u>Asiana</u> 2003		
<u>LOT</u> 2003		
<u>Spanair</u> 2003		
<u>US Airways</u> 2004		
<u>TAP</u> 2005		
<u>Swiss</u> 2006		
<u>South African</u> 2006		

Kaynak:IATA 2006

1.5.Havaalanları

Hava taşımacılığı endüstrisinde genel olarak inişli-çıkışlı bir yapı olmasına rağmen, sürekli ve hızlı bir büyüme eğilimi gözlenmektedir. Eğer trafik artışı tahminler seviyesinde olursa, Avrupa'nın yirmi en büyük havaalanının 2010 yılına kadar kapasite sorunu ile yüz yüze kalacağı belirtilmektedir. Bu durum havayolları için gecikmeler ve ek maliyet; yolcular için ise uzun kuyruklar ve hizmet kalitesinde düşüş olacağı anlamına gelmektedir.

Öte yandan gelişmelere paralel olarak havacılık sektörüne yüksek teknolojiye sahip altyapı hizmeti sunulması gerekmektedir. Bu durum, havaalanı altyapısının A380 gibi yeni nesil geniş gövdeli uçak tiplerindeki değişikliklere uyumlu hale getirilmesini ve özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerindeki yeniliklerin uygulanmasını zorunlu kılmaktadır.

Hava taşımacılığı sisteminde güvenliğin sağlanması açısından havaalanları kilit rol oynamaktadır. Yasa dışı eylemler için havaalanları genellikle cazip görülen yerlerdir. Bu açıdan 11 Eylül 2001 saldırıları sonrasında uygulanmaya başlanan ek güvenlik önlemlerinin önemli bölümü havaalanlarını etkilemektedir. Yeni güvenlik cihazlarının havaalanına yerleştirilmesi yüksek bir yatırım maliyetini karşılamayı gerektirmektedir. Bunun yanında bu cihazların yerleştirilebilmesi için terminal içerisinde yer açma gereksinimi doğmakta ve bu da gelir elde edilen ticari alanların daralması anlamına gelmektedir. Ayrıca güvenlik taramaları nedeniyle terminale erken gelmesi gereken yolcular daha geniş terminal bekleme alanlarına gereksinim duymakta ve sıkışıklıklardan dolayı hizmet kalitesi düşük olarak algılanmaktadır (http://plan9.dpt.gov.tr/oik32_havayolu/havayol.pdf).

1.5.1. Havaalanlarında Ticarileşme Eğilimi

Mevcut küresel ve sektörel eğilimler havaalanı işletmeciliğini ticari odaklı olmaya yöneltmektedir. Havacılık gelirlerindeki düşüş, devlet kontrolündeki azalma, Avrupa içinde gümrüksüz mağazaların kaldırılması, değişen müşteri beklentileri,

politik ve terörist riskler ile sağlıkla ilgili tehditler nedeniyle talepte meydana gelen aşırı dalgalanmalar, havaalanı yönetimlerini yeni gelir kaynakları aramaya ve maliyetlerini kısma yöneltmektedir.

Bu çerçevede havaalanı ticarileşmesi, havaalanının bir kamu teşebbüsünden ticari bir işletmeye dönüşümü ve ticari kurallara daha uygun bir yönetim felsefesinin benimsenmesi şeklinde ele alınmaktadır. Havaalanı sektörüne özel sermayenin ve yeni yatırımcıların katılımı yalnızca gerekli finansal kaynakları sağlamakla kalmamış, özellikle havaalanlarında havacılık dışı alanlarla ilgili yeni iş alanlarının gelişimine ve mevcut etkinliğin artmasına yardım edecek yeni bilgi birikimini de beraberinde getirmiştir.

1.5.2.Havaalanlarında Özelleştirme Eğilimi

Son çeyrek yüzyılda hava taşımacılığı endüstrisinde yaşanan gelişmeler ve genel olarak dünyadaki kamu finansmanı anlayışındaki değişimler devletlerin havaalanlarına bakış açısını da değiştirmeye başlamıştır.

Havaalanlarındaki özelleştirme sürecini havaalanlarının planlanması, inşa edilmesi, geliştirilmesi, ek kapasite yatırımları, bunların finanse edilmesi, havaalanlarının işletilmesi ve yönetilmelerinde özel sektör payının giderek artması olarak değerlendirmek gerekir. Bu açıdan genel kanının aksine havaalanı sektörü için özelleştirme kavramı, havaalanı sahipliğinin özel sektöre satılması şeklinde değil; havaalanı işletmesinin yönetim, sermaye ya da mülkiyet yapılarından bir ya da birkaçında meydana gelen değişimler şeklinde algılanmalıdır. Genel olarak serbestleşme ve ticarileşme sürecinin etkisiyle gelişen havaalanı özelleştirme eğilimlerinin kısmi özelleştirme şeklinde ortaya çıktığı görülmektedir. Böylece devletler havaalanı gibi büyük yatırımlar üzerinde az da olsa bir payı ellerinde tutmakla güvence sağlamayı tercih etmektedirler. Devletler, havaalanlarında özellikle havacılık hizmetlerinin fiyatlandırılmasında fiyat düzenleme ve kontrol işlevlerini devam ettirmektedirler.

1.5.3.Havaalanlarında Küreselleşme Eğilimi

Küresel havaalanı işleticilerinin ve küresel havaalanı işbirliklerinin ortaya çıkışı havaalanı sektöründe küreselleşme olarak tanımlanmaktadır. Havaalanı işletmeciliği için ulusal pazarlar diğer birçok işletmecilik alanına göre çok daha hızlı biçimde doygunluğa ulaşmakta ve havaalanı işletmecileri yeni pazar arayışlarına girmektedir. Böylece deneyim ve uzmanlıklarını bunlara gereksinim duyan diğer ülkelere pazarlamaktadırlar. Küresel havaalanı işleticileri için bu durum rekabet üstünlüğü ve yeni pazarlar anlamına gelirken; az gelişmiş ülkeler ise havaalanlarında kısa sürede profesyonel yönetim anlayışına kavuşmanın getirilerinden yararlanmaktadır.

Havaalanı sektöründe küreselleşmenin diğer biçimi ise işbirlikleridir. Küreselleşme ortamında maliyetlerini azaltmak, kalitelerini geliştirmek ve işletmelerine değer eklemek isteyen havaalanları birbirleriyle çeşitli düzeylerde işbirliğine gitmektedir. Havaalanı işbirlikleri bilgi, deneyim ve finansal kaynakların paylaşımından yararlanma amacını taşımaktadır. Özellikle uluslararası projelerdeki işbirlikleri riskin ve yatırım gereksiniminin paylaşılmasına olanak sağlamaktadır. (Özenen, 2003; s.46).

1.6.Yer Hizmetleri

Liberalleşme diğer hava taşımacılığı endüstrisi elemanlarını etkilediği gibi, yer hizmetleri sektörünü de etkilemektedir. Avrupa Birliği Konseyi'nin 15 Ekim 1996 tarihli yönergesiyle, Birlik içerisinde yer hizmeti faaliyetlerinin aşamalı biçimde liberalizasyonu karara bağlanmıştır. Liberalleşmeye başlayan yer hizmetleri sektöründeki en önemli değişim genel olarak fiyatlarda yaşanan düşüş olmuştur. Sektörün rekabete açılması kısa süreler içerisinde fiyatlarda %20'lerden fazla bir düşüşe neden olmuştur. Düşük maliyetli havayolu pazarına hitap edebilmek için, yer hizmetleri işletmelerinin iş süreçlerini yeniden yapılandırmaları ve maliyet tasarrufunun sağlayacağı daha düşük fiyatlar sunabilmeleri gerekmektedir.

Sektördeki bir diğere eğilim ise, küresel yer hizmeti şirketlerinin ortaya çıkışıdır. Bir yandan yer hizmeti şirketleri ile havayolları ve havaalanları arasında işbirlikleri gözlenirken; diğere yandan büyük yer hizmeti şirketlerinin birçok ülkedeki yer hizmeti sektörünü ele geçirmesi söz konusudur. (http://plan9.dpt.gov.tr/oik32_havayolu/havayol.pdf)

1.7. Uluslararası Sivil Hava Taşımacılığı'nı Düzenleyen Çok Taraflı Antlaşmalar

Teknik gelişmeler, Birinci ve İkinci Dünya Savaşlarında havadan gelebilecek tehlikelere karşı önlem alınması zorunluluğı, uygulamada devletin ülkesi üzerindeki hava sahasının devletin mutlak egemenliğı altında olmasını gerekli kılmıştır. Böylece Birinci Dünya savaşı sonrası, havacılıkla ilgili uluslararası düzenlemelere yönelinmiştir.

Sivil Havacılıkta 22 Mart 1919 tarihinde Paris ile Brüksel, 25 Ağustos 1919 tarihinde Paris ile Londra arasında başlayan ilk düzenli hava servislerini takip eden aylarda yapılan Paris Barış Konferansına katılan Devletler, Devletlerin hava sahaları üzerindeki hükümler hakları, Milletlerarası uçuş hakkı ve Milletlerarası kayıt ve kısıtlamalar gibi Havacılığa ilişkin Milletlerarası Kamu Hukuku konularını görüşerek, mutabık kaldıkları hususları ilk Milletlerarası Sivil Havacılık anlaşması olan 13 Ekim 1919 tarihli Paris Sözleşmesi ile belgelediler.

Sivil Havacılığa ilişkin, Milletlerarası Kamu Hukuku kurallarını düzenleyen Paris Sözleşmesini, 1926 yılında Madrid ve 1929 yılında Havana Sözleşmeleri takip etti ve bu Milletlerarası Kamu Hukuku kuralları, 17 Aralık 1944 tarihli Şikago Sözleşmesi kabul edilinceye kadar, yürürlükte kaldı (http://www.legalisplatform.net/hukuk_metinleri/SivilHavacilikCokTaraflıAnlaşmalar.pdf).

1.7.1. Varşova Sözleşmesi-1929

Sivil Havacılığın çok büyük bir hızla gelişmekte olması dolayısıyla, özellikle Ulusal veya Uluslararası alanda Havayolu ile yapılan yolcu ve yük taşımalarından doğan hukuki ilişkilere uygulanacak kuralların önemi büyük ölçüde artmıştır.

Bir taraftan Havacılığa ilişkin Milletlerarası Hukuku alanında yasal düzenlemeler yapılırken, diğer taraftan Milletlerarası özel hukuk ve kanunlar ihtilafı konularına da eğilinmesi gerektiği açıktı. Çünkü taşıma akdinin şartlarının, taşımanın yapıldığı ülkelerde, farklı hukuk kuralları olması nedeni ile farklı yorumlanması, yolcuların hak aramasında büyük güçlükler neden olduğu gibi, taşıma akdinin yapıldığı, taşımanın başladığı, taşımanın son bulunduğu, duraklama ve yolcunun tabiyetinde bulunduğu yer mahkemelerinin, aynı olayda kendilerini yetkili sayması ve farklı hukukları uygulamaları nedenleri ile birbirleriyle çelişkili ve mükerrer ödemelere neden olan kararların ortaya çıkması, teknik ve güvenlik açısından henüz yeni gelişmekte bulunan ve mali açıdan güçsüz hava aracı yapımcılarını, sahiplerini ve işletmecilerini olumsuz yönden etkiliyordu.

Varşova Sözleşmesi, Uluslararası hava taşımasının ve bu tür taşımalarda taşıyıcının sorumluluğunun düzenlenmesi ve şartlarda birlik sağlanması ihtiyacından doğmuştur. Bu uluslararası sözleşme 1925 tarihinde Paris' te toplanan Birinci Uluslararası Hava Özel Hukuku Konferansının kurduğu "Hava Hukuku Uzmanları Uluslararası Teknik Komitesi "nin hazırlamış olduğu ön tasarıya dayanmaktadır.

12 Ekim 1929'da Varşova'da yapılan toplantı sonunda düzenlenen Varşova Sözleşmesi 30'dan fazla devlet tarafından imzalanmış ve 1933'de yürürlüğe girmiştir. Halen 108 devlet bu sözleşmeye katılmış bulunmaktadır.

Varşova Sözleşmesinin Hava Hukukunda bu kadar önemli bir yer işgal etmesinin en önemli nedenlerinden biri Hava Hukukuna ilişkin Milletlerarası sözleşmeler arasında en çok kabul görenlerden biri olmasıdır.

1975 Montreal Konferansında kabul edilen protokoller ile taşıyıcının sorumluluğunun sınırlarını tayinde Poincare Frankının yerine Uluslararası Para Fonunun (IMF) özel çekme hakkının kullanılmasıdır. Diğer protokol ile de eşya (yük) taşımalarında temel değişiklikler yapılarak hava yük senedi yerine elektronik cihazların kullanılması öngörülmüştür.

1.7.2. Şikago Sözleşmesi

Uluslararası Sivil Havacılık Konferansı (Chicago Konferansı) 1 Kasım- 7 Aralık 1944 tarihleri arasında Chicago, Illinois'de düzenlenmiştir.

Chicago Konferansı, Amerika Birleşik Devletleri Hkmetinin 54 lke temsilcisine yaptığı çağrı sonucu toplanmıştır. Konferansın amaçları şu şekilde sıralanabilir.

- Dünya havayolu rotaları ve hizmetleri temellerin kurulabilmesi için çeşitli düzenlemelerin yapılması,
- Uluslararası sivil havacılık üzerine veri toplanması, verilerin kayıt altına alınması, incelenmesi ve sivil havacılığın gelişmesi ile ilgili tavsiyelerde bulunacak bir konsey kurulması,

Konferans ayrıca yeni havacılık konvansiyonun oluşturulması amacıyla çeşitli prensip ve metotların da tartışılmasını sağlamıştır.

Chicago Konferansı, bugünkü sivil havacılığın temelini atan ve halen geçerli olan Chicago Konvansiyonu'nun oluşumu ve Uluslararası Sivil Havacılık rgtnn ICAO' nun kuruluşu ile sonuçlanmıştır.

Türkiye'nin 5 Haziran 1945 tarih ve 4749 sayılı Kanunla onaylamış bulunduğu Şikago Anlaşmasına bugün 152 devlet taraf olmuştur. Bu anlaşma; Hava Seyrüseferi, Hava Nakil Vasıtalarının tabiyeti ve tescili, lisans ve sertifikaları, Hava Seyrseferini kolaylaştırıcı tedbirler, Kazaların tahkiki, Uluslararası standartlar ve usuller gibi genel ve gayri ticari konularda önemli düzenlemeler getirmiştir.

1.7.3. Avrupa Dahili Tarifersiz Hava Servislerinin Ticari Hakları Mevzuunda ok Taraflı Anlaşma-1956

Şikago Sözleşmesi genellikle tarifeli seferleri konu edinmektedir. Bunun da nedeni Şikago Sözleşmesinin akteildiği tarihlerde ticari havacılık içindeki yeri

itibariyle pek cüzi hacim arz eden tarifersiz seferlerin Anlaşmaya taraf ülkeler arasında 5. maddeye göre tümüyle serbest bırakılmış olmasıdır. Ancak, özellikle 50'li yıllardan sonra Tarifersiz Hava Taşımacılığının ulaştığı düzey itibariyle bu maddenin de pratik geçerliliği kalmamış, devletler birbirleri arasında bu konuda da müttekabiliyet arar tutuma girmişlerdir. Nitekim Türkiye'nin de taraf olduğu 1956 tarihli bu anlaşmayla Şikago Sözleşmesinin 5.maddesiyle tanınan serbestinin kapsamı iyice daraltılmıştır. (Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü <http://www.shgm.gov.tr/anlamala.htm>)

1.8.Sivil Havacılık Kuruluşları

1.8.1. ICAO

Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (ICAO International Civil Aviation Organisation) 1967'de kurulmuş ve Birleşmiş Milletler' in bir kuruluşudur.

ICAO' nun başlıca görevleri şunlardır(http://www.icao.int/icao/en/m_about.html);

- Uluslararası sivil havacılığın güvenli ve düzenli bir şekilde büyümesini sağlamak;
- Barışçıl amaçlara yönelik uçak tasarımı ve işletmesini teşvik etmek;
- Sivil havacılık için havayolları, havaalanları ve hava seyir tesislerinin gelişimini desteklemek;
- Uluslararası kamuoyunun güvenli, düzenli, verimli ve ekonomik hava taşımacılığı ihtiyaçlarını karşılamak.

1.8.2.IATA

IATA, emniyetli, güvenli ve ekonomik hava ulaşımını sağlayabilmek amacıyla havayolları arası bir kuruluş olarak 1945 yılında Havana, Küba'da kurulmuştur. Kuruluşunda IATA'nın sadece 31 ülkeden 57 üyesi vardı. Şimdi ise dünya genelinde 140 ülkeden 270'in üzerinde üyeye sahiptir. Modern IATA, ilk

uluslararası tarifeli uçuşun yapıldığı, 1919 yılında kurulan "International Air Traffic Association"un devamıdır.

IATA, üyeleri ile arasındaki ilişkileri kolaylaştırmak için dünyayı üç ayrı coğrafi bölgeye ayırmıştır. Bu bölgeler de ayrıca kendi aralarında sahalar ayırmıştır. IATA'nın üyesi havayolu şirketleridir. Havacılığın ticari yönü ile ilgilidir. Türkiye'nin IATA'ya ilk üyeliği THY tarafından 1956 yılında gerçekleştirilmiştir.

Bu çalışma, halen geçerli olan çalışan IATA Çözümleri'ne (IATA Resolutions) yansıtılmıştır.

- Çok taraflı Interline Trafik Anlaşmaları: Havayollarının interline ağı için temeldir. 300'e yakın havayolu bunları imzalayarak karşılıklı olarak biri diğerinin bilet ve airway bill'lerini dolayısıyla yolcu ve kargosunu kabul etmeye başlamıştır.
- Yolcu ve Kargo Hizmetleri Konferans Çözümleri: Bilet ve airway bill'ler için çeşitli standart formatlar ve teknik özellikleri içermektedir.
- Yolcu ve Kargo Acente Anlaşmaları ve Satış Acente Kuralları: IATA üye havayolu şirketleri ve onaylanmış acenteleri arasındaki yolcu ve kargo ile ilgili ilişkiyi düzenler.

Hava ulaşımındaki artan talep IATA'nın faaliyetlerinde artışa neden olmuştur. Teknik çalışmalar aşağıda listelendiği gibi yedi alanda gelişmiştir.

- Aviyonik ve Telekomünikasyon, çok büyük öneme sahip seyrüsefer fonksiyonlarının geliştirilmesi.

- Mühendislik ve Çevre, uçak gürültü ve diğer gaz emisyonları ile ilgili IATA politikalarının belirlenmesi.
- Havaalanları, havayolu şirketlerinin, havaalanı terminalleri ile ilgili ihtiyaçların sağlanması.Uçuş İşletme, minimum uçak mesafesi ve hava rotaları gibi güvenlik faktörlerin üzerine çalışılması.
- Tıbbi, uçuş ekibinin sağlık standartlarını incelemiş ve engelli yolcular için hava ulaşımının sağlanabilmesi.
- Tesis, havaalanlarından insan ve eşyaların akışının hızını – özellikle gümrük ve göçmen işleri ile ilgili- artırılması.
- Emniyet, uçak kaçırma ve sabotajların engellenerek yolcu ve kargolarının güvenliğinin sağlanması ve biletlerde sahtecilik ve hırsızlığın engellenmesi.

1.9. Gelecekte Hava Taşımacılığı

Genel olarak yapılan analizlere göre aşağıda belirtilmiş olan önemli gelişmeler ve etmenler, 21.yy ilk on yılında uluslararası havayolu ticaretinin gelişimini desteklemektedir.

2010 yılına kadar uzun dönemde yaşanacak trafik artışı bir bütün olarak yıllık % 5'e yakın bir artışla ilerlerken ; belli başlı büyük pazarlar arasındaki artış oranı ise önemli ölçüde farklılık gösterecektir.

Tablo-4: 2010 ve 2020 yılları trafik tahminleri (Milyar yolcu km).

Bölge	2010	2020	Yıllık Artış (%) 2001-2010	Yıllık Artış (%) 2001-2020
Afrika-Afrika	32,957	53,338	5.4	5.2
Afrika-Avrupa	159,141	248,490	4.8	4.7
Afrika-Ortadoğu	14,832	21,997	4.2	4.1
Afrika Kuzey Amerika	7,273	10,444	5.1	4.4
Orta Amerika- Orta Amerika	48,128	90,493	7.2	6.9
Orta Amerika -Avrupa	99,077	150,257	4.1	4.2
Orta Amerika -Kuzey Amerika	140,336	215,549	4.1	4.2
Orta Amerika -Güney Amerika	12,399	21,989	5.5	5.7
Çin-Çin	196,572	419,037	10.7	9.3
Çin- Avrupa	67,947	111,253	5.4	5.2
Çin-Kuzey Amerika	57,201	117,262	5.6	6.5
Çin-Kuzeydoğu Asya	38,337	71,427	7	6.7
Çin-Okyanusya	17,224	24,043	3.6	3.5
Çin-GüneydoğuAsya	48,424	79,167	5.1	5.1
BDT-BDT	58,933	94,875	4.8	4.8
BDT-Uluslararası	78,268	130,807	6.4	5.8
Avrupa-Avrupa	696,839	1,097,096	4.7	4.7
Avrupa-Ortadoğu	98,214	147,098	4.2	4.2
Avrupa-Kuzey Amerika	593,154	856,858	3.5	3.6
Avrupa-Güney Amerika	96,371	164,349	6.1	5.8
Avrupa-Güneydoğu Asya	156,690	243,267	5	4.8
Avrupa-Güneybatı Asya	47,262	83,809	6.1	6
Kuzey Amerika-Kuzey Amerika	1,128,591	1,595,199	2.8	3.1
Kuzey Amerika- Kuzeydoğu Asya	220,551	325,568	4.6	4.3
Kuzey Amerika- Okyanusya	42,222	63,204	3.5	3.8
kuzey Amerika-Güney Amerika	84,483	141,211	6.6	5.9
Kuzeydoğu Asya- Kuzeydoğu Asya	142,416	288,159	6.1	6.7
Kuzeydoğu Asya- Güneydoğu Asya	90,157	161,242	6.4	6.2
Güney Amerika-Güney Amerika	127,626	250,916	9.6	8.3
Güneydoğu Asya- Güneydoğu Asya	104,675	187,068	6.9	6.4
Güneydoğu Asya- Güneybatı Asya	20,192	37,167	6.3	6.3
Diğer	27,276	43,728	5.4	5.1
Dünya Toplamı	5,281,700	8,389,858	4.6	4.7

Kaynak: Current Market Outlook 2001, Boeing

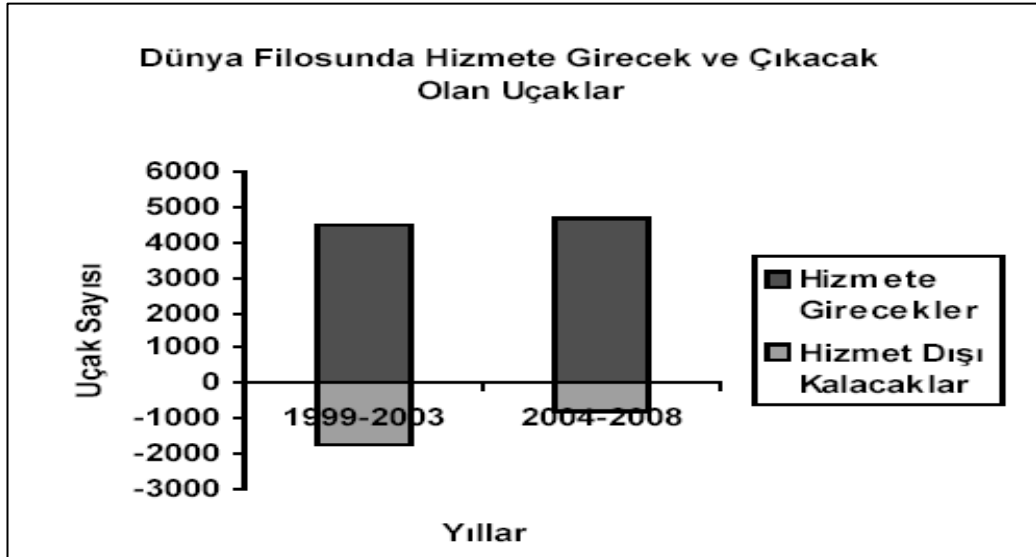
ICAO tarafından yapılan bölgeler itibariyle yapılan trafik tahminleri , dünya genelinde 2020 yılına kadarki dönemde uluslararası trafiğin %5,0,iç hat trafiğin ise , %3,7 oranında artış yaşayacağını işaret etmektedir.

2000-2002 yılları arasındaki periyot, kapasite fazlası , düşen verimlilik ve nispeten yüksek yakıt fiyatlarından dolayı birçok havayolu şirketi için zorlu ve kritik geçmiştir. Tüm havayolları bundan olumsuz yönde etkilenecek özellikle Doğu Asya,Avrupa ve üçüncü dünya ülkelerinde devletin işletiminde olan havayolları için hayatta kalmak oldukça güç olmuştur.

Öyle ki, 2000 li yılların başlarında Kanada Havayolları AirCanada sayesinde çöküşten kurtulmuştur; bununla birlikte Swissair, AirPortugal'daki hisselerin % 34' ünü satın alarak varlığını korumuştur. Olympic Airways , British Airways 'ten gerekli sermaye katkısı yaparak kendisini kurtarmayı istemiştir.

2000 yılında faaliyet gösteren birçok havayolu 2010 yılında artık varlıklarını koruyamayacak veya daha büyük firmaların himayesi altına gireceklerdir. Buna karşın hizmete sunulan uçak sayılarının ise yavaş bir hızda da olsa artacağı öngörülmektedir.

Tablo-5: 1999-2008 arasında dünya pazarında hizmete girecek uçaklar



Kaynak: ICAO,1999.

Uluslararası hava hizmetlerinin işleyişi ile ilgili mevcut düzenleyici baskıların liberal hale getirilmesi, şimdiye kadar herhangi bir etki görmemiş olan pazarlara ve bölgelere olumlu gelişmeler yaşatacaktır.

Pazar girişi, kapasite miktarı, ücretlendirme ve hatta havayolu sahipliği üzerinde yer alan engeller aşamalı olarak ortadan kalkacak . Gerçek ‐açık gökyüzü‐ yerini yeni bir anlayış olan tamamıyla ‐temiz gökyüzü‐ anlayışına bırakacaktır . Havayolu endüstrisi gerçek anlamda global bir iş dünyası haline gelecektir.

Genel anlamda liberalleşme, sahiplik konusundaki (kısıtlanmaların kaldırılması) ve şimdiye kadar devlet kontrolü altında olan havayollarının özelleştirilmesi gibi hususlarla birlikte değerlendirildiğinde global ittifakların bünyesinde meydana gelecek endüstriyel yoğunlaşma sürecine ivme kazandıracaktır.

Başlangıçta yaşanabilecek bazı istikrarsızlıkların sonunda ittifaklar gittikçe artan bir şekilde bütünleşecek ve baskın hale geleceklerdir. Bunların arasındaki en büyük üçlü birleşim, dünyanın hava trafik yoğunluğunun % 50 sinden fazlasını, belki de % 60'ını üstlenmiş durumdadır ve genel olarak bakıldığında ise belli başlı pazarları domine edecek gibi görünmektedir.

Hükümetler ve bölgesel otoriteler (örneğin, European Commision) bu üstünlüğün kötüye kullanılmaması için denetim yetkilerini kullanmak isteyeceklerdir. Bu , A.B.D ve Avrupa Birliği gibi büyük sektörlerin ve ya ülkelerin rekabet yöntemlerinin mümkün olduğunca benzer olmalarını sağlamakla gerçekleştirilecektir.

Nakliye ücretlerinde ve kargo tarifelerinde aşağıya doğru güçlü bir baskı olacaktır. Havayollarının ortalama karları düşmeye devam edecektir, kardaki bu düşüş özellikle, bu 10 yılın başlarında yaşanacaktır. Çünkü 1990 ların ortalarında yapılan fazla siparişlerden, kalan kapasite fazlası ve ‐açık gökyüzü‐ anlayışı bunu tetikleyecektir. Düşük maliyetli yeni taşıma şirketleri de ücret seviyelerinin düşmesine neden olacaktır (özellikle Avrupa ve daha sonra Güney Doğu Asya gibi diğer bölgelerde) .

Düşen karları, birim maliyetlerin azaltılması konusunda bir baskı oluşturacaktır. Maliyet indirimi, mali başarı bakımından uzun vadeli ve sürekli

olarak göz önünde bulundurulması gereken bir husus olacaktır . Bu konuda hava yollarına gerçek yakıt fiyatındaki belirgin kararlılık yardımcı olacaktır . Esas vurgu , personel miktarının azaltılması, geliştirilmiş iş uygulamaları ve dış kaynaklardan faydalanma (sadece catering gibi faaliyetler değil aynı zamanda gerçek uçuş hizmetleri) gibi etmenlere başvurarak iş maliyetinin azaltılması yönünde olacaktır . Bunun için düşük maliyetle çalışan operatörlerden faydalanılabilecektir. Aynı zamanda havayolu şirketleri belli başlı faaliyetlerini ve çalışanlarını (gittikçe artan bir şekilde) düşük ücret ekonomileriyle yönetmeye başlayacaklardır (Hassu, 2004; s.69).

Hem maliyetleri düşürmek hem de müşterilere verilen hizmeti geliştirmek için havayolları, sadece ürün satışı için değil, aynı zamanda iş ilişkileri anlamında elektronik ticaret olgusuna yer vereceklerdir. Bunun sonucu olarak; e-ticaret müşteri ile havayolu şirketi arasındaki ilişki üzerinde bir devrim yaratacak ve geleneksel seyahat acentelerini ve kargo şirketlerin, kendilerini bu yeni olguya adapte etmeleri konusunda baskı altına alacaktır.

Havacılık ve uzay şirketi Boeing, önümüzdeki 20 yılda dünya ekonomisinin yılda ortalama yüzde 2.9, havacılık sektörünün ise 2 puan üzerinde yüzde 4.9 oranında büyüyeceği tahmininde bulunmuştur (Boeing, "Pazara Bakış 2002" raporu).

Hava trafiğinin yıllık yaklaşık % 5 oranında sürekli olarak artması havaalanı ve hava trafik kontrol sistemleri üzerinde yoğun bir baskı oluşturacaktır. Zaten şu anki kapasite bile birçok havalimanı ve uçuş bölgesi için yetersiz durumdadır. Havalimanı gürültüsü ve uçaklardan çıkan emisyonların (egzoz dumanı vb) azaltılmasına yönelik olarak çevrecilerden gelen baskılarla bu sorunlarda da ciddi duruma gelecektir. Yeterli havaalanı kapasitesi elde etmek için, yeni pistlerin inşa edilmesinin mümkün olmadığı durumlarda, eskiden askeri havaalanı olarak kullanılan yerlerin uydu havalimanına dönüştürülmesi gerekebilecektir. Talebin arzdan fazla olması durumunda hava yolları arasında pist tahsisi yapılması suretiyle yeni yöntemlerde elde edilebilecektir. Yeterli yatırım elde etmek için İngiltere de

hava trafik kontrol biriminin özelleştirilmesi, diğer ülkelerde buna benzer özelleştirmelerin gerçekleştirilmesine yardımcı olacaktır.

Burada, havayolu endüstrisinin işleyişine özgü, stratejik ve idari hususlar üzerine vurgu yapılmıştır . Yetersiz altyapının ve gelecekteki çevresel sorunların da havayolu taşımacılığının geleceğini etkileyen ciddi meseleler olduğunu açıklar. Bu konularda gelecekte ayrı ayrı detaylı şekilde araştırma konusu olacak faktörler olarak karşımıza çıkacaktır.

Türk şirketlerinin gelecekte dünya hava taşımacılık pazarında gerekli payı alabilmesi ise, Türkiye'deki pazarın rekabetçi bir yapıya kavuşmasıyla ve Türk taşıyıcılarının dünyada sayıları hızla büyüyen havayolu ittifaklarına girmeleri ile mümkün olabilecektir. Rekabet Kurulunun bu tür işbirliği anlaşmalarına yönelik değerlendirmelerinde AB otoritelerinin tecrübelerinden yararlanması, Türk sivil hava taşımacılığı pazarının gelişimine katkı sağlayacaktır. Uluslararası havayolu ittifaklarına Türk sivil havacılık şirketlerinin katılmaları, tüketicilerin dış hatlarda uçuş seçeneklerini artırabileceği gibi fiyat rekabetini artırarak yolcuların daha düşük ücretlerle seyahat edebilmelerini sağlayabilecektir (Hassu, 2004, s;69).

İKİNCİ BÖLÜM

TÜRKİYE'DEKİ HAVACILIK FAALİYETLERİ

Dünyadaki havacılık faaliyetleri bugüne gelene kadar belli başlı aşamalardan geçmiş ve birçok değişim göstermiştir. Dünyada yaşanan bu gelişmelere paralel olarak Türk sivil havacılığı da hızlı bir gelişim süreci sonunda bugünlere gelmiştir. Bugünkü konuma gelene kadar yaşanan gelişmeler Türk sivil havacılığının geleceği hakkında öngörüler ortaya koymaya yarayacak önemli bilgiler içermektedir. Bu açıdan Türkiye de bugüne kadar gelişen havacılık faaliyetlerini incelemek gerekmektedir.

2.1 Türk Sivil Havacılık Tarihi

Türklerde havacılık konusunda çalışmalar Osmanlı Dönemi'nde askeri alanla sınırlı olarak başlamıştır. 1911-1912 Trablusgarb Savaşı'nda İtalyan'ların hava saldırısına uğrayan Osmanlılar havacılığın önemini kavrayarak askeri havacılık alanında ilk çalışmaları başlatmışlardır. Türkiye'de ilk sivil havacılık çalışmaları 1912 yılında, bugünkü Atatürk Havalimanının hemen yakınındaki Sefaköy'de, tesis olarak iki hangar ve küçük bir meydana başlamıştır.

Cumhuriyetin ilanından sonra 1925 yılında, Tayyare Cemiyetinin kurulması, hava ulaşımının ilk girişimi olarak kabul edilebilir. Bunu, 1930'larda Türk Hava Postaları'nın kurulması izlemiş ve Cumhuriyetin onuncu yılı olan 1933'de toplam olarak 10 uçaktan oluşan bir filoya ulaşmıştır. 1945-1946 yıllarında alınan 24-28 kişilik 6 yeni uçakla Orta doğunun en büyük havayolları işletmesi durumuna gelen Türk Hava Postaları, 1947 yılında Atina hattı ile yurtdışı uçuşlarını başlatmıştır. 1956 yılında Türk Havayolları Anonim Ortaklığı olarak yeniden örgütlenen işletme, yeni ve modern uçaklar satın almayı ve kiralamayı sürdürmesine rağmen, hızla gelişen talep karşısında gelişme gösterememiştir (Denizer, 1992: s.101).

Türkiye'de sivil havacılığın asıl gelişimi 2. Dünya Savaşı'ndan sonra başlamıştır. Bu dönemde hem uçakların modernleştirilmesine hem de yeni havalimanlarının yapımına ağırlık verilmiştir. 1949 yılında, Bayındırlık Bakanlığı'na

bağlı Hava Meydanları Bürosu kurulmuştur. 1956 yılında çıkarılan bir yasa ile Devlet Hava Meydanları İşletmesi kurularak havalimanlarının işletilmesi ve uçuş güvenliğinin sağlanması bu kuruluşa bırakılmıştır (Sezgin, 1991). 1950'li yılların başında Türk Sivil Havacılığında yaşanan gelişim hamlelerinin birden bire durakladığı görülmüştür. 1954 yılında, uluslar arası havacılık kurallarına uyum sağlanması ve Türkiye'de sivil havacılık faaliyetlerinin düzenlenmesi ve denetlenmesi amacıyla Sivil Havacılık Dairesi Başkanlığı kurulmuştur.

Bu sektörde hem THY hem de yabancı havayolu işletmelerine yer ve ikram hizmeti vermek amacıyla 1958 yılında, devlet tarafından Hava Hizmetleri A.Ş. ve özel teşebbüs tarafından aynı yıl Çelebi Hava Servisi A.Ş. kurulmuştur. Havaş yer hizmetleri sektöründe faaliyet gösterirken, şirketin ikram bölümü 1987 yılında USAŞ adı altında ayrılarak özelleştirilmiştir (www.airportreporter.com , 2003).

2.1.1. 1983 Yılından Sonraki Gelişmeler

Havayolu ulaştırması sektörü 14.10.1983 tarihinde kabul edilen 2920 sayılı Sivil Havacılık Kanununun yürürlüğe girmesiyle, özellikle 1980'lerin ikinci yarısından itibaren belirgin bir gelişme içine girmiştir. Bu dönemde THY'nın bir modernizasyon ve standardizasyon programı çerçevesinde filosunu geliştirmeye başladığı, hizmet standartlarını yükseltme çabasına girdiği ve yurtiçi hatlardan ziyade ekonomik açıdan avantajlı dış hatlara yönelmekte olduğu görülmektedir. 2920 sayılı kanun ile ülkede özel havayolu şirketlerinin de kurulmasına ve faaliyet göstermesine izin verilmiştir. Aynı dönemde özel sektör hava yollarının sayılarında, filo kapasitelerinde ve sektörden aldıkları payda önemli artışlar gözlenmiştir. Ancak, işletme sermayesi sıkıntısı, nispeten yaşlı uçaklarla operasyon yapma dezavantajı, bakım-onarım ve diğer alt yapı imkânlarının yetersizliği, faaliyetlerinin her kademesinde kalifiye personel temininde karşılaşılan güçlükler, sektörün yeteri kadar desteklenmemesi gibi sorunlarla karşılaşan özel havayollarının bir kısmı iflas ederek sektördeki faaliyetlerine son vermişlerdir.

Havaalanı yatırımlarının 80'li yılların sonunda ve 90'lı yılların başında yeni konvansiyonel havaalanı yapımından daha ziyade mevcutların standartlarının geliştirilmesi üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Bu arada hava trafik kontrol, haberleşme, seyrüsefer hizmetleri, yer hizmetleri ve benzeri hizmetlerin kalite ve güvenilirliğini arttırmaya yönelik yatırımlar sürdürülmüştür. 1980'lerin sonunda muhtelif yörelere mahalli idarelerin de katkılarıyla STOL (Short Distance Take-off and Landing) tipte küçük havaalanları yapılmaya başlatılmıştır (mt.gov.tr; 2006).

Askeri havaalanlarının sivil hava ulaşımına da açılması için Genel Kurmay Başkanlığı ile Ulaştırma Bakanlığı arasında 19 Kasım 1986 tarihinde bir protokol imzalanmıştır (www.ubak.gov.tr ; 2006).

1990 yılının ilk yarısına kadar gelişme trendini sürdüren sektör, 2 Ağustos 1990 tarihinde ortaya çıkan Körfez Krizi ve bunu izleyen sıcak savaş nedeniyle olumsuz yönde etkilenmiştir. Özellikle sıcak savaşın çıkmasıyla birlikte sigorta primlerinin yükselmesi, rezervasyon ve sefer iptallerinin önemli ölçüde artması 1991 yılında sektörün gerilemesine neden olmuştur. 1992 yılı ise havayolu sektörü açısından yeniden canlanma yılı olmuş ve havacılık sektörün gelişimi 1997 yılına kadar sürmüştür (DPT Verileri, 2001: s,43).

1998 yılında, Uzak Doğu ülkelerindeki ekonomik kriz Türkiye'deki hava taşımacılığı sektörünü de olumsuz yönde etkilemiştir. Sektörde yaşanan bu olumsuzlukları telafi etmek için havayolu işletmeleri faaliyetlerini yeniden düzenleyerek, personel çıkararak ve filolarını yeniden planlayarak kendilerini toparlamak zorunda kalmışlardır. Bu dönemde THY'nın özelleştirilmesi gündeme gelmiş ancak özelleştirme çalışmaları bugüne kadar henüz bir sonuca ulaştırılamamıştır.

2000'li yılların başlarında kendini yavaş yavaş toparlamaya başlayan hava taşımacılığı sektörü 2001 yılında ülkede yaşanan ekonomik kriz ve 11Eylül 2001 tarihinde A.B.D.'de yaşanan terör eylemleri nedeniyle bir dar boğaza girmiş, yolcu ve uçak trafiğinde dramatik düşüşlere neden olmuştur. Ülkedeki havayolu

işletmeleri, bu krizden çıkabilmek için filo küçültmesine, personel çıkarımına ve uçulan bazı hatların iptal edilmesi ve bazı hatlarda uçuş frekanslarının azaltılması yoluna gitmişler. Irak Savaşı, SARS, ekonomik kriz ve petrol fiyatlarında yaşanan artış tüm dünya havayolu sektörünü etkilemiş, 2001 yılı için yolcu trafiğinde % 5.1'lik bir artış öngörülürken % -2.1'lik bir azalma, kargo trafiğinde ise %5.4'lk bir artış beklenirken %-7.7'lik bir azalma gerçekleşmiştir (IATA, 2002-3).

Uluslararası Sivil Havacılık rgt'nün 2003 yılı raporuna göre, 2002 yılını 11,32 milyar dolar zararlar kapatan 188 tarifeli havayolu işletmesi sektördeki canlanmanın başlangıcı olarak da yorumlanan 2003 yılında net 6,57 milyar dolar zarar etmiştir. 2003 yılını kısmen gelişme içinde tamamlayan tarifeli havayolu işletmelerinin taşıdıkları yolcu sayısında bir önceki yıla oranla %1 dolayında artış yaşanırken, koltuk doluluk oranları da artarak %71 seviyesinde gerçekleşmiştir (ICAO, 2004-5).

Uluslararası Hava Taşıyıcıları Birliğı trafik verilerine göre, 2004 yılının ilk dokuz ayında tüm bölgelerde uluslararası tarifeli yolcu trafiğinde bir önceki yıla göre %17,7, kargo trafiğinde %14,1 oranında bir artış yaşanmıştır (IATA, 2006).

Türkiye'nin de içinde bulunduğu Avrupa bölgesinde taşınan yolcu sayısında %8,2'lik bir büyüme gerçekleşmiştir (<http://www.shgm.gov.tr/Genelb.htm>,2006).

2.1.2. İç Hat Havayolu Taşımacılığının Serbestleştirilmesi

Ulaştırma Bakanlığının aldığı bir karar ile iç hat havayolu taşımacılığında yaşanan yeniden serbestleşme hareketi 20 Ekim 2003'te Fly Havayolları'nın İstanbul-Trabzon uçuşuyla başlamıştır. Daha sonra iç hat uçuş izni alan diğerk havayolu işletmelerince özellikle İstanbul ıkışlı olarak ülke içerisinde birçok noktaya THY dışında da hizmet verilmesi mümkün olmuştur.

Özel havayolu işletmelerinin iç hat havayolu taşımacılığı pazarına girmesiyle birlikte yolcu trafiğindeki büyüme 2004 yılında bir önceki yıla göre % 59, 2005

yılıının ilk 8 ayındaki büyüme de bir önceki yılın aynı dönemine göre % 35 olarak gerçekleşmiştir. Yolcu trafiği bakımından iç hatlarda özel havayollarının payı 2004 yılı itibarıyla %30'a çıkmasına karşın pazarın büyümesiyle birlikte THY'de yolcu trafiği bakımından % 15'lik bir büyüme gerçekleşmiştir.

Türkiye'de iç hat havayolu taşımacılığında THY dışında 6 havayolu işletmesi faaliyet göstermektedir. Hâlihazırda rekabetin yaşandığı iç hat havayolu taşımacılığında, yakın gelecekte başka işletmelerin de pazara girmesi beklenmektedir. Bu havayolu işletmeleri THY'ye göre daha düşük fiyatlar sunmalarına karşın ve bazı özellikleri itibarıyla düşük maliyetli havayolu iş modelini uygulamakta olsalar da bunlara tam olarak "düşük maliyetli havayolu işletmesi" denilemez. Aynı zamanda charter/tarifesiz taşıyıcı olarak hizmet veren bu havayolu işletmeleri sahip oldukları filo yapıları da daha çok charter/tarifesiz hizmet vermeye uygun uçaklardan oluşmaktadır.

Gelecekte filoların daha küçük gövdeli bölgesel uçaklarla takviye edilmesi ile birlikte başlayacak çapraz uçuşlar, serbestleşmenin etkisinin daha da güçlenmesini ve belli başlı merkezlerin hava köprüsüyle birbirine bağlanmasını sağlayacaktır. Bu konuda bazı havayolu şirketleri aldıkları yeni bölgesel uçaklar ile çapraz uçuşlara başlamışlardır.

Uçak biletlerinden alınan vergilerde yapılan indirimin yanı sıra havayolu işletmelerinin yeni yapılan düzenlemeler ile bilet fiyatlarını kendilerinin belirleyebilme serbestisinin verilmesi THY dahil iç hatlarda faaliyet gösteren tüm havayolu işletmelerinin daha düşük fiyatlar sunmalarına olanak sağlamış ve pazarın büyümesiyle birlikte havayolu işletmeleri de bu trafik artışından faydalanarak hizmet miktarlarını ve gelirlerini artırmışlardır.

Tablo-6: Havayolu İşletmeleri Yolcu Trafığı

<u>AYLAR</u>	<u>YOLCU TRAFİĞİ</u>			
	<i>İçhat</i>	<i>Dışhat</i>	<i>Toplam</i>	<i>2005/2006</i>
<i>OCAK</i>	1657556	1416738	3074294	12%
<i>ŞUBAT</i>	1485647	1053676	2539323	5%
<i>MART</i>	1842311	1382962	3225273	9%
<i>NİSAN</i>	2155093	2083617	4238710	22%
<i>MAYIS</i>	2249648	2930926	5180574	-1%
<i>HAZİRAN</i>	2550132	3724853	6274985	12%
<i>TEMMUZ</i>	2812534	4600602	7413136	6%
<i>AĞUSTOS</i>	2824107	4960778	7784885	6%
<i>EYLÜL</i>	2501609	3926683	6428292	4%
<i>EKİM</i>	2009857	3042201	5052058	-4%
<i>KASIM</i>	2105709	1554648	3660357	7%
<i>ARALIK</i>	2135592	1520286	3655878	25%
<i>Gen. Top.</i>			58527765	103%

Kaynak: DHMİ ,2006.

2.2 Sektörde İlgili Taraflar ve Roller

Ülkemizde sivil havacılık faaliyetlerini düzenleyen başlıca kurumlar bulunmaktadır. Bunlar havacılık faaliyetlerinin belirli kurallar çerçevesinde ve daha güvenli bir oluşum içerisinde faaliyet göstermesini sağlamaktadırlar.

2.2.1. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM)

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM); sektörün düzenli, verimli ve güvenli işleyebilmesi için ülke içindeki tüm sivil havacılık faaliyetlerinin planlanmasından, koordinasyonundan ve denetiminden sorumludur. Hız ve emniyet faktörlerinin büyük önem taşıdığı sivil havacılık sahasındaki her türlü faaliyeti, ulusal çıkarlar ve uluslararası ilişkilere uygun bir şekilde düzenlemek ve esaslarını belirlemekle yükümlüdür. Bu bağlamda SHGM, Türkiye’de sivil havacılık alanındaki en sorumlu ve yetkili otorite olmak durumundadır. Ancak SHGM’nin bu yetki ve sorumlulukları yerine getirebilecek yapıda olmayıp, mevcut tüm sivil

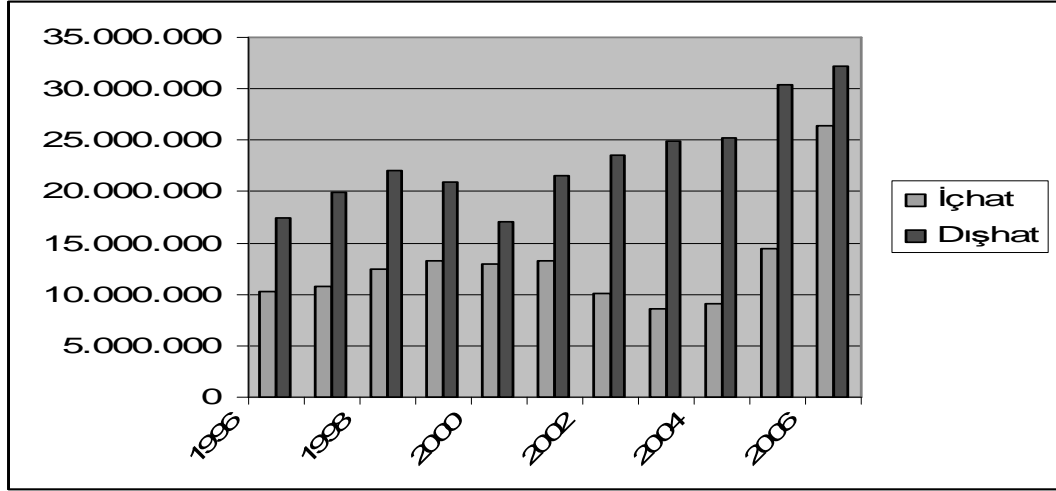
havacılık mevzuatının günün şartlarına göre yeniden düzenlenmesi gerekmektedir. Diğer yandan AB Parlamentosu'nun kararı ile kurulmuş ve otoriteler üstü bir kuruluş olan EASA'nın işlerlik kazanması ile birlikte, ülkemizde EASA standartlarına uyulmasını sağlamak amacıyla, SHGM'nin aynı zamanda koordinatörlük işlevini de yerine getirebilecek şekilde yapılanması gerekmektedir. Kasım 2005 tarihinde kabul edilen 5431 sayılı SHGM Teşkilat ve Görevleri Hakkındaki Kanun da sektörün hızlı büyümesine ve yeni gelişmelere cevap verebilecek düzeyde değildir (<http://www.dlh.gov.tr/home/tanitim.html>,2006).

2.2.2. Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü (DHMİ)

Türkiye havaalanlarının işletilmesi ile Türkiye hava sahasındaki hava trafiğinin düzenlenmesi ve kontrolü görevi, Devlet Hava Meydanları İşletmesi (DHMİ) Genel Müdürlüğü'nce yerine getirilmektedir. DHMİ'nin amaç ve faaliyet konuları, sivil havacılık faaliyetlerinin gereği olan hava taşımacılığı, havaalanlarının işletilmesi, meydan yer hizmetlerinin yapılması, hava trafik kontrol hizmetlerinin yerine getirilmesi, seyrüsefer sistem ve kolaylıklarının kurulması ve işletilmesi, bu faaliyetler ile ilgili diğer tesis ve sistemlerin kurulması, işletilmesi ve modern havacılık düzeyine çıkarılmasının sağlanmasıdır.

Günümüzde DHMİ nin, yoğunlaşan havaalanı trafiği içerisinde görevi oldukça ağırlaşmıştır. Uygulamada SHGM ya da DLH gibi diğer kurum ve kuruluşların yerine getirmesi gereken bazı görevlerin de bu kurum tarafından yapıldığı görülmektedir. Bu durum özellikle uluslararası anlaşmalarla kabul edilen mevzuatların uygulanmasında sıkıntılar yaratmaktadır.

Tablo-7: Hava Alanlarındaki Yolcu Trafığı



Kaynak: DHMİ 2006

2.2.3. Demiryolları Limanlar ve Hava Meydanları İnşaatı Genel Müdürlüğü (DLH)

DLHİ Genel Müdürlüğü; devletçe yaptırılacak demiryolları, limanlar, barınaklar ve bunlarla ilgili teçhizat ve tesisler ile hava meydanlarının ve bunlarla ilgili tesislerin, ilgili kuruluşlarla işbirliği yaparak, plan ve programlarını hazırlamak, bunların gerçekleştirilmesi için gerekli tedbirleri almak ve inşaatları ile bakım ve onarımlarını yapmak veya yaptırmak ile yükümlüdür.

2.2.4. Başbakanlık Devlet Meteoroloji İşleri Genel Müdürlüğü

Başbakanlığa bağlı bir kuruluş olarak görevlerini sürdüren Devlet Meteoroloji İşleri Genel Müdürlüğü'nün amacı, meteoroloji istasyonları açmak ve çalıştırmak, hizmetlerin gerektirdiği rasatları yapmak ve değerlendirmek, çeşitli sektörler için hava tahminleri yapmak ve meteorolojik bilgi desteği sağlamaktır. (Özenen, 2003; s.22)

2.2.5. Sivil Toplum Örgütleri

Başta THK (Türk Hava Kurumu), TÖSHİD (Türkiye Özel Sektör Havacılık İşletmeleri Derneği), TALPA (Türkiye Havayolu Pilotları Derneği), TATCA

(Türkiye Hava Trafik Kontrolörleri Derneği) olmak üzere UTED (Uçak Teknisyenleri Derneği), UHAP (Ulusal Havacılık Platformu), Hava-İş, TASSA (Havayolları Kabin Memurları Derneği), Türk Hava Yolları Mühendisler Derneği, TALTA (Türk Hava Yolları Teknisyenleri Derneği) gibi sivil toplum örgütleri gerek çıkarmış oldukları yayınları, gerekse düzenlemiş oldukları sempozyum vb. çalışmalarını ile Türk Havacılık Sektörü'ne önemli faydalar sağlamaktadır. Bundan dolayı ülkemiz sivil havacılık sektöründeki karar verici organların faaliyetleri sırasında, yukarıda adları geçen sivil toplum örgütlerinin görüşlerine de yer vermeleri yerinde olacaktır.

2.3. Türkiye' de Faaliyette Bulunan Havayolu Şirketleri

Ülkemizde özellikle son dönemde artan teşvikler sonucunda hava taşımacılığı faaliyetinde bulunan firmaların sayısında artış olmuş. Yeni havayolu işletmeleri kurulmuş ve kiralık seferler düzenleyen birçok firmada tarifeli iç ve dış hat seferlerine başlamışlardır. Bu yatırımlar sonucunda özellikle iç hatlarda son birkaç yıl içinde çok yoğun bir talep artışı yaşanmıştır.

Tablo-8: Yıllar İtibariyle Hava Yollarımızdaki Yolcu Trafikği

<u>YILLAR</u>	<u>YOLCU TRAFİĞİ</u>		
	<u>İçhat</u>	<u>Dışhat</u>	<u>Toplam</u>
1996	10.347.528	17.419.851	27.767.379
1997	10.862.539	19.918.123	30.780.662
1998	12.413.720	21.982.614	34.396.334
1999	13.238.832	20.960.847	34.199.679
2000	12.931.771	17.079.887	30.011.658
2001	13.339.039	21.633.495	34.972.534
2002	10.057.808	23.562.640	33.620.448
2003	8.697.864	24.927.311	33.625.175
2004	9.125.298	25.141.870	34.267.168
2005	14.427.969	30.361.101	44.789.070
2006	26.329.795	32.197.970	58.527.765

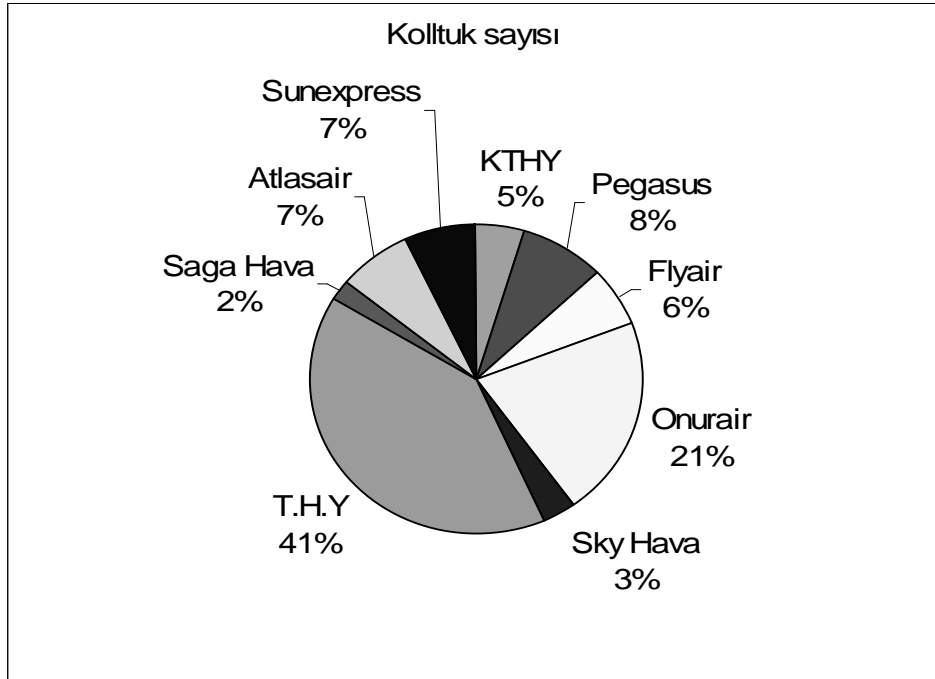
Kaynak: DHMİ 2006 sonu itibariyle

2.3.1. Atlasjet

14.06.2004 tarihinde SHGM tarafından “İç ve Dış Hatlarda Tarifeli ve Tarifersiz Seferlerle Yolcu ve Yük Taşımacılığı” yapmak üzere ruhsatlandırılarak, 01.07 2004 tarihinden itibaren iç hatlarda tarifeli seferlerine başlamıştır.

Turizm ve havacılık dünyasındaki son makro gelişmelerden sonra Atlasjet Havayolları, IATA üyesi tarifeli havayolu olarak büyümeye ve yolunda devam etmeye, bu doğrultuda iç ve dış hatlarda tarifeli sefer sayısını 75-80’e çıkarmaya karar vermiştir. Atlas jetin büyük ortağı olan Öger Grubu; mevcut yapısıyla 9’dan fazla havayoluyla uçmakta ve bu havayollarına eşit mesafede kalmak üzere karar almıştır. 01/02/2006 tarihi itibariyle Öger Grup’un Atlasjet’te bulunan %45’lik hissesi; ETS Grubu tarafından devir alınmıştır. (http://www.atlasjet.com.tr/hakk_genelbilgi.asp).

Tablo-9:Türkiye’de Faaliyet Gösteren Havacılık Firmalarının Koltuk Kapasitesi Oranları



Kaynak: DHMİ 2006

2.3.2. Onurair

Türkiye'nin büyük özel havayolu şirketlerinden biri olup aynı zamanda sektörün öncülerindedir. 1992 yılında charter uluslararası, 2003 yılında ise tarifeli iç hat seferlerine başlamıştır. 2006 yılında ISO 9001-2000 belgesi almaya hak kazanmıştır. Tip İntibak Eğitimi Organizasyonu /Type Rating Training Organisation (TRTO) tarafından verilen eğitimleri verme yetkisine sahiptir (<http://www.onurair.com.tr/>).

2.3.3. Pegasus Havayolları

1990 yılında Aer Lingus, Silkar Yatırım ve Net Holding'in ortak girişimiyle İstanbul'da kurulmuştur. Mayıs 1990'da ilk uçuşunu gerçekleştirdi. İlk başlarda charter operasyonları dışında ekstra kapasite gerektiğinde diğer havayolu şirketlerine wet leasing (kiralama) hizmeti vermekteydi.

Pegasus'un operasyonları, JAR-OPS 1 ve JAR- FCL'e uygun olarak Türkiye Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından onaylı, TUV Rheinland tarafından belgeli ISO 9001 sertifikasına sahip olan Pegasus bağımsız Fransız şirketi Bureau Veritas tarafından da denetlenmektedir.

Pegasus, bakım servisleri dışında sektördeki diğer havayolu şirketlerine mürettebat, pilot ve teknik eğitimler de veriyor. ESAS Holding, Ocak 2005'te Pegasus Havayolları'nın tamamını satın almış ve bu gelişmeden sonra şirket iç ve dış hat tarifeli seferlere başlamıştır. Devrinden sonra yaptığı atakla kısa sürede sektörün büyük firmaları içerisindeki yerini almıştır. (<http://www.pegasusairlines.com/pegasus.dunden.bugune.asp>).

2.3.4. Sun Express

SunExpress, Alman havayolu Lufthansa ile Türkiye'nin bayrak taşıyıcısı Türk Hava Yolları (THY) arasında 1989 yılında imzalanan anlaşmayla kurulmuştur. İlk etapta charter uçuşlarıyla Türk turizmine hizmet etmeye başlayan SunExpress, 2

Nisan 1990'da Frankfurt'tan Antalya'ya ilk seferini gerçekleştirmiştir. Lufthansa, 1995 yılında turistik uçuşları tek bir çatı altında toplamak amacıyla, SunExpress hisselerini, kardeş şirketi Condor / Thomas Cook Havayolları'na devretmiş bulunmaktadır.

SunExpress, kuruluşundan bu yana gerçekleştirdiği 125.000'in üzerinde uçuşla toplam 12.821.220 yolcu taşıdı. 2005 yılında, dış hatlarda taşıdığı 1.760.000 yolcu ile bu alanda Türkiye'nin üçüncü büyük havayolu şirketi olmuştur. SunExpress, 26 Mart-30 Eylül 2006 tarihleri arasında iç hatlarda İzmir'den 360 000 yolcu (pazar payı 10%) ve Antalya'dan 95.000 (pazar payı 5%) yolcu taşımıştır (<http://www.sunexpress.com.tr/biz-kimiz/kullan-und-m-und-artlar>).

2.3.5. Türk Hava Yolları

Türk Hava Yolları, Milli Savunma Bakanlığı'na bağlı olarak "Havayolları Devlet İşletme İdaresi" adı altında kurulmuş ve ülkemizde gerçek anlamda havacılığın ilk temelleri atılmıştır. Bu kurum Türkiye'de sivil hava yolları kurmak ve bu yolda taşıma yapmak üzere görevlendirilmiştir. Orta doğunun ilk hava taşıma kuruluşu olan bu idare daha sonra ise 1935 yılında Bayındırlık Bakanlığına daha sonrada Ulaştırma Bakanlığına bağlanarak hizmet vermeye devam etmiş ve günümüzde Dünya da ve kendi bölgesinde en seçkin havayollarından biri haline gelmiştir.

Sektörün en büyük havayolu olan THY geçen yıl 36'sı iç hatlarda olmak üzere toplam 109 noktaya tarifeli ve tarifersiz sefer düzenlemiştir. THY'nin 2006 yılı sonu itibariyle 101 uçak ve 11.602 koltuk kapasitesi mevcuttur. 2005 yılı verilerine göre Türkiye'nin dış hat yolcularının % 45'i yabancı havayolları, % 33'ü özel Türk taşıyıcıları ve % 22'si de THY tarafından taşınmıştır (<http://www.thy.com.tr/tr/yatirimci>).

2.4. Ülkemizde AB Mevzuatı Kapsamında Havayolu Taşımacılığının Üstlenilmesi ve Uygulanması

Taşımacılık sektöründe meydana gelen hacim artışını ekonomik büyümeden ayırmak yıllardır AB'nin ulaşım politikasının başlıca amaçlarından biri olmuştur fakat bu konuda henüz bir başarıya ulaşılamamıştır. AB'deki taşımacılık hacmi süreklilik arz edecek şekilde yaklaşık olarak ekonomik büyümeyle aynı oranda veya bu artışın üzerinde bir hızla büyümektedir: bu rakam yolcu taşımacılığı için neredeyse % 20 ve yük taşımacılığı için ise yaklaşık % 30'dur. AB taşımacılık politikasının bir diğer başlıca hedefi ise 1998 yılında gerçekleşen taşımacılık türleri arasındaki paylaşım oranlarını 2010 yılı itibariyle dengelemektedir (http://reports.tr.eea.eu.int/briefing_2004_3/tr/TR_Briefing_No_03_web.pdf, 2005).

Ülkemizde hava yolu taşımacılığı alanındaki AB mevzuatının üstlenilmesi ve uygulanması AB Katılım Ortaklığı Belgesinin kısa ve orta vadeli hedefleri arasında yer almaktadır. Buna istinaden; Türk Sivil Havacılık Kanununda Değişiklik Yapılması hakkında 4647 sayılı Kanun kabul edilmiş olup, Hava yolu hizmetlerinde yük ve yolcu tarifelerine ilişkin 23 Temmuz 1992 tarih ve 2409/92 sayılı AB Konsey Tüzüğüne uyum sağlanmıştır.

Türkiye'nin AB hava taşımacılığı mevzuatına uyum sağlaması, hava yolu taşımacılığı faaliyetlerinin sürekliliği açısından önem taşımaktadır. Bugüne kadar uyum sağlanan en somut alan ücret tarifelerinde onay prosedürünün kaldırılarak, hava taşıyıcılarının kendi tarifelerini serbestçe belirlemeleri imkânının tanınmasıdır. Uyum çalışmalarındaki avantajımız ise hava yolu taşımacılığının uluslararası özellik arz etmesidir. Ayrıca, Havacılık Otoriteleri Birliğine (JAA) olan üyeliğimiz nedeniyle uygulanmaya çalışılan ve JAA regülasyonları olarak bilinen JAR'ların, uyumu destekleyeceği düşünülmektedir.

4 Ocak 1989 tarih ve 20039 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan 2 Aralık 1988 tarih ve 3504 sayılı Kanunla 1 Mart 1989'dan geçerli olmak üzere EUROCONTROL Teşkilatına üye olunarak EUROCONTROL Konvansiyonu kabul edilmiştir.

Kısa vadede hava taşımacılığı da dahil, taşımacılık alanındaki AB müktesebatının iç hukuka aktarılması ve uygulanması için bir program kabul edilmesi, orta vadede ise havayolu taşımacılığı (özellikle hava güvenliği ve hava trafiği yönetimi) alanlarında mevzuat uyumunun tamamlanması gerekmektedir (AB Katılım Ortaklığı hedefleri, 2003).

2.5. Hava Ulaştırma Sektöründe Geleceğe Dönük Stratejiler

2.5.1. 2013 Vizyonu

Sivil havacılık sektörünün 2013 yılı için belirlenen vizyonu aşağıda verilmektedir:

Sektörde yer alan tüm kuruluşlarla uyumlu, idari ve mali özerkliğe sahip bir sivil havacılık otoritesi önderliğinde; modern ve konforlu hava araçları ile ülkeye yayılmış modern hava alanları ve bunların kentlere hızlı ulaşım vasıtaları ile (hızlı raylı sistem, deniz-karayolları) bağlantısının sağlandığı; insana ve çevreye duyarlı, bölgesinde lider, dünyada sayılı, uluslararası standartları yakalamış ve uygulayan ve sektöre sahip olmak.

2.5.2. Vizyona Dönük Temel Amaç ve Politikalar

ÖİK çalışmalarında zayıf yönlerin ve tehditlerin incelenmesi sırasında sivil havacılık sektörünün 2013 yılı için belirlenen vizyonuna dönük olarak 5 farklı sorun alanı tespit edilmiş ve bu sorun alanlarına yönelik 5 çalışma grubu oluşturulmuştur. Diğer yandan, güçlü yönler ve fırsatlarla ilgili olarak yapılan incelemelerde son iki yılda Türk Havayolu Sektöründe yaşanan hızlı büyümenin önemli fırsatlar yarattığı ortaya çıkmış ve bu fırsatlardan yararlanma yöntemlerinin incelenmesi amacıyla başka bir çalışma grubu daha kurulmuştur. Bununla birlikte, sözü edilen büyümenin plansız bir biçimde devam etmesi halinde önemli tehditler oluşabileceği de düşünülerek bu çalışma grubuna planlama ile ilgili incelemeler de dahil edilmiştir.

Sözü edilen çalışma gruplarının çalışmalarına paralel olarak tespit edilen temel amaç ve politikalar aşağıda verilmektedir:

- **Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünün Otorite Olma Konusundaki Yetersizliği**

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü yeniden yapılandırılarak var olan sorunlar çözülecek ve Türk Sivil Havacılık Sektörü dünya standartlarına getirilecektir.

- **İnsan Kaynakları**

Sivil havacılık sektöründe yaşanan hızlı büyüme nedeniyle ortaya çıkan ihtiyacı karşılamak üzere uluslararası standartlarda eğitim veren kuruluşlarca yeterli sayıda nitelikli insan kaynağı yetiştirilecek ve uzmanlık alanlarında çalıştırılacaklardır.

- **Havaalanı Standartları**

Havaalanlarının; kategorilerine göre uluslararası standartlara uygun, çevreye duyarlı, hava aracı, yolcu ve kargoya kaliteli hizmet veren ve büyümeye açık yapıda olması sağlanacaktır.

- **Mevzuat Eksikliği**

Havacılık usul ve kuralları AB ile uyumlu hale getirilecek, havaaracı ve yedek parça ithalatı kolaylaştırılacaktır.

- **AB'ye Uyum Sürecinde Yaşanacak Sorunlar**

Sivil havacılık alanında AB ile uyumlu ve ülkemiz çıkarlarını gözetken bir işbirliği sağlanacaktır.

▪ **Büyüme Potansiyeli ve Planlama Sorunları**

Havayolu taşımacılığı sektörü; alt yapı ve üst yapısıyla emniyetli, güvenli, güvenilir ve uluslararası standartlara uygun şekilde dünyada lider konuma getirilecektir. Havayolu taşımacılığı sektörü uluslararası standartlara uygun şekilde, yolcu ve yük taşımacılığında en çok tercih edilen ve karlı sektörlerden birisi haline getirilecektir. Ülke genelinde bölgesel havayolu taşımacılığı gelir vergisi oranlarının düşürülmesi, yakıt fiyatlarında ve konma konaklama ücretlerinde indirim yapılması gibi yöntemler ile yaygınlaştırılacaktır.

2.6. Türk Havacılık Sisteminin GZFT Analizi

GZFT Analizi yapılırken sivil havayolu ulaşımı sistemi içerisinde yer alan; yönetim, havaalanları, havayolu işletmeciliği, hava aracı bakımı, eğitim, yer hizmetleri, hava trafik yönetimi, genel havacılık gibi alt sistemler dikkate alınmıştır.

GZFT Analizinde öncelikle Türk Havayolu Ulaşımı Sisteminin güçlü ve zayıf yönleri ortaya konmuş daha sonra çevresel unsurlar da dikkate alınarak bu güçlü ve zayıf yönlerin oluşturacağı fırsatlar ve tehditler saptanmıştır.

2.6.1. Güçlü Yönler

Aşağıda maddeler halinde ele alınan güçlü yönler öncelik sırasına göre verilmiştir.

- **Türk Havayolu Ulaşımı Sektöründeki Büyüme Potansiyeli:** Türkiye’de havayolu ulaşımının payı karayolu ve demiryoluna göre bugüne kadarki gelişim ve yatırımlar dikkate alındığında oldukça düşük seviyelerde kalmaktadır. Dünyadaki gelişmiş ülkelere bakıldığında havayolu ulaşımının diğer taşımacılık modlarına göre daha yüksek bir paya sahip olduğu görülmektedir. 2003 yılı sonunda alınan bazı kararlar ile özel havayolu işletmelerine iç hatlarda uçabilme hakkının verilmesi ve bazı vergilerde

indirime gidilmesi doğrultusunda özellikle iç hatlarda hızlı bir büyüme yaşanmıştır. Gelişim sürecinin devam ettiği Türkiye’de havayolu ulaşımının dünyadaki büyüme oranına göre çok daha hızlı bir seyir göstermesi önemli fırsatlar yaratacaktır.

- **Türkiye’nin Turizm Ülkesi Olması ve Yolcu Profili Çeşitliliği:** Türkiye’nin önemli bir turizm ülkesi olması ve turistlerin büyük ölçüde havayolunu kullanması havayolu taşımacılığı talebini artırmaktadır. Bunun yanında, yurt dışında yaşayan çok sayıda vatandaşımızın olması havayolu taşımacılığı talebini artıran diğer önemli bir faktördür. Dünyada ve ülkemizde yaşanan ekonomik ve siyasi istikrarsızlıklar bu talebi genellikle olumsuz yönde etkilememektedir.
- **Türkiye’nin Coğrafi Özellikleri ve Konumu:** Türkiye’nin geniş bir coğrafyaya sahip olması, özellikle doğu bölgelerinin dağlık bir yapıya sahip olması, Avrupa ve Asya arasında geçiş yolu olması hava taşımacılığına olan ihtiyacı artırmaktadır.
- **Uluslararası Düzeyde Teknolojik Gelişmelere ve Yasal Düzenlemelere Uyum:** Gerek dünya gerekse Avrupa çapında hava taşımacılığı ile ilgili ortaya çıkan yeni düzenlemeler Türkiye’nin de sivil havacılık faaliyetlerini bu düzenlemelere göre yeniden yapılandırma zorunluluğunu ortaya çıkarmıştır. Bu konuda çalışmalar devam etmekte olup uygulamada tam olmasa da, yasal düzenlemeler ile ilgili çalışmalar Avrupa Birliği tam üyesi ülkelerdeki uygulamalara paralel olarak sürdürülmektedir. Hatta SHY-22 Yer Hizmetleri Yönetmeliği gibi Avrupa’ya örnek olabilecek bazı düzenlemeler de yürürlüğe konulmuştur.
- **Var Olan Havaalanı Ağının Ülke Çapında Yayılmış Olması:** Türkiye’de hava trafiğine açık veya açılacak yaklaşık 70 adet havaalanı bulunmakta olup bu havaalanlarının biri hariç tamamı devlet tarafından yapılmıştır. Özellikle engebeli bir topografik yapıya sahip doğu bölgelerimizde şu an için

bir kısmı kullanılmasa da çok sayıda havaalanı bulunması, kısa bir süre içerisinde ortaya çıkan havayolu ulaştırmasındaki hızlı talep artışının karşılanması ve ülke çapında yaygınlaştırılması için önemli bir avantaj sağlamaktadır.

- **Genç İş Gücü Potansiyeli:** Ülke içerisinde genç nüfusun fazla olması, havayolu ulaştırmasında ortaya çıkan hızlı büyüme doğrultusunda oluşacak insan kaynağı ihtiyacının yurt içinden karşılanmasında önemli bir faktördür.

2.6.2. Zayıf Yönler

Aşağıda maddeler halinde ele alınan zayıf yönler öncelik sırasına göre verilmiştir.

- **Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nün Yeniden Yapılandırılması:** Dünya'da havayolu ulaştırmasının geliştiği ülkelerde sivil havacılık faaliyetlerini düzenleyen, kural koyan, uygulanmasını denetleyen, idari ve mali açıdan özerk sivil havacılık otoritelerinin bulunduğu görülmektedir. Türkiye'de bu görevi yerine getiren Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nün dünyadaki örneklerinin nitelik ve nicelik açısından sahip olduğu özellikleri taşınamaması havacılık güvenliğini ve emniyetini tehdit ederek Türk Sivil Havacılığının sağlıklı gelişiminde önemli bir sorun teşkil etmektedir. Her ne kadar 5431 sayılı Kanun ile SHGM'de çalışan personelin nitelik ve nicelik açısından iyileştirilmesi hedeflense de yapılan değişiklikler, ihtiyacı karşılamak ve var olan sorunları çözmek için yeterli değildir.
- **Nitelikli İnsan Kaynağı Açığı ve Çalışma Koşulları İle İlgili Sorunlar:** Sektördeki hızlı ve plansız büyüme, var olan nitelikli insan kaynağı açığını daha da arttırmıştır. Sektöre nitelikli personel yetiştiren eğitim kurumları da bu gelişmelere hazırlıksız yakalanmış olup var olan talebi kısa vadede karşılayacak alt yapıya sahip değildirler. Bu nedenle havayolu işletmeleri niteliğe bakmaksızın personel istihdam etmek zorunda kalmış ve personel

üzerine aşırı yük ve sorumluluk yüklenmiştir. Bu durum havacılık güvenliğini ve emniyetini olumsuz yönde etkilemektedir.

- **Havaalanı Standartları ve Altyapı Yetersizliği:** Türkiye’de 70’e yakın havaalanı bulunmakla birlikte bu havaalanlarının bir kısmı STOL (Short Take Off and Landing) nitelikte olup geniş gövdeli uçaklar ile sefer yapılmasına uygun değildir. Bu da havayolu ulaştırmasının gelişiminde önemli bir engel teşkil etmektedir. Havaalanı-çevre etkileşimi ile ilgili yapılmış herhangi bir yasal düzenleme bulunmamakta olup çevre bilincinin de ülkemizde yeterince gelişmediği görülmektedir.
- **Plansız Yapılanma:** Gelişmiş ülkelerde geleceğe dönük yatırımlar ve farklı taşımacılık modlarının gelişim süreçleri uzun vadeli olarak hazırlanan ulaştırma ana planları ile ortaya konmaktadır. Ülkemizde ise ulaşım modlarının gelişim süreçlerini ve birbirleri ile etkileşimlerini ele alan herhangi bir plan mevcut değildir. Bu durum özellikle son yıllarda ortaya çıkan hızlı büyümenin etkinliği konusunda endişe yaratmaktadır. Diğer yandan sektörün sağlıklı büyümesinde önemli bir faktör olan kurumlar arası eşgüdüm ve koordinasyonun olmaması plansızlığın en önemli göstergelerinden birisi olarak göze çarpmaktadır.
- **Mevzuat Eksikliği:** Sivil havacılık faaliyetlerini düzenleyen mevzuatın sektörde yaşanan hızlı büyüme ve JAA’ya tam üyelik ile ilgili yükümlülükler cevap verememesi sonrasında yeni düzenleme çalışmaları başlatılmış, bir kısım mevzuat yürürlüğe girmediği halde uygulamanın taslak mevzuata göre yapılması eski mevzuat ile hukuksal olarak çelişkili bir durum yaratmaktadır. Bu gelişmeler sektörde faaliyet gösteren kuruluşları olumsuz yönde etkilemektedir. Ayrıca sektörde çalışan personelin çalışma koşullarını ve haklarını belirleyen hava iş kanununun henüz çıkmaması ve hava hukuku ile ilgili mevzuatın yetersizliği AB ile uyum sürecinde önemli birer sorun olarak ortaya çıkacaktır.

2.6.3. Fırsatlar

- **Türk Havayolu Taşımacılığı Sektöründeki Hızlı Büyüme:** Türkiye’de havayolu ulaştırmasının daha gelişim sürecini tamamlamaması ve son yıllarda yaşanan hızlı büyüme, ülkemiz için yeni istihdam kaynakları yaratarak işsizlik oranının düşmesine neden olacak, ekonomik gelişmeye katkı sağlayacak, özellikle Türkiye’nin doğu bölgeleri ile batı bölgeleri arasında kültürel, sosyal ve ekonomik bütünlük sağlanmasında önemli fırsatlar yaratacaktır.
- **Türkiye’nin Bakım ve Eğitim Alanlarında Cazibe Merkezi Haline Gelmesi:** Son yıllarda Türkiye hava aracı bakım faaliyetlerinde önemli gelişmeler göstermiştir. JAR-145 yetkisi alınmış ve havayolu işletmeleri kendi bakım merkezlerini kurmaya başlamışlardır. Bu merkezler Türkiye’deki ihtiyacı karşılamaya ve çevre ülkelere bakım hizmeti satmaya başlamıştır. Bakım alanında sağlanan bilgi birikimi ve tecrübe, sektörün Türkiye’de büyümesi ve teknolojik gelişmelere açık genç işgücü potansiyelinin varlığı dikkate alındığında Türkiye’nin hava aracı bakımında önemli bir merkez haline gelebileceği düşünülmektedir.
- **AB İle Müzakerelere Başlanmış Olması:** AB’ye uyum süreci içinde havacılık emniyeti ve güvenliğinin sağlanmasına yönelik tüm AB standartlarının Türkiye’de de uygulanır hale getirilmesi sağlanacaktır. Bu sayede havacılık emniyeti ve güvenliği artırılarak ciddi bir büyüme potansiyeli gösteren Türk Havacılık Sektörünün sağlıklı bir biçimde gelişmesi sağlanabilecektir.
- **Özel Sektör Girişimciliğindeki Artış:** Son yıllarda gerek havayolu gerekse havaalanı terminal işletmeciliğinde özel girişimcilerin payı giderek artmaktadır. Geçmişte çok özel uzmanlık alanları olarak görülen bu faaliyetler artık bilinir hale gelmiştir. Hatta Türkiye’de uzmanlaşan özel sektör elde ettiği özellikleri yurt dışında kullanabilir hale gelmiştir. Özel sektör

yaratıcılığı ve dinamizminin sektöre girmesi sağlıklı bir büyüme ve rekabet gücü kazanılması açısından önemli bir fırsattır.

- **Türkiye'nin Transit Yolcu Ve Kargo Taşımacılığında Önemli Bir Merkez Haline Gelmesi:** Türkiye'nin coğrafi konumu Avrupa ve Orta Doğu ile Asya Bölgeleri arasında bir geçiş noktası yaratmaktadır. Sözü edilen coğrafi konum, son yıllarda sektörde yaşanan olumlu gelişmeler ve Türkiye'nin İkili Havayolu Taşımacılığı anlaşmalarında daha liberal politikalar izlemesi ülkemizin transit yolcu ve kargo taşımacılığında önemli bir merkez haline gelebilmesinde önemli bir fırsat yaratmaktadır.

2.6.4. Tehditler

- **Fırsatları Tehlikeye Düşürecek Ölçüde Otorite Yetersizliği:** Sivil havacılık otoriteleri ülkelerin havayolu ulaştırma politikalarının belirlenmesinde ve sağlıklı gelişiminde önemli rol oynarlar. Türkiye'de Sivil Havacılık Otoritesi konumundaki Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü nitelik ve nicelik bakımından sektörün ihtiyaçlarına cevap verecek seviyede değildir. 2920 sayılı Sivil Havacılık Kanununda yapılan değişiklikler de ilgili kurumu olması gereken hüviyete kavuşturmayacaktır. Bu durum yukarıda belirtilen fırsatların yaratılmasında ulaştırmasının temel taşı olan havacılık güvenliği ve emniyetini olumsuz yönde etkilemektedir.
- **Hızlı ve Plansız Büyümenin Yaratacağı Olumsuzluklar:** Sadece havayolu ulaştırmasının değil, tüm ulaşım modlarının gelişim süreçleri ve birbirleri ile etkileşimlerinin bütünleşik bir plan ve program dahilinde yapılması gerekir. Ancak son iki yılda yaşanan hızlı büyüme havayolu işletmelerinin orta ve uzun vadeli planlar yapmaksızın filolarını büyütmeleri ve insan kaynağı arayışına girmeleri hizmet kalitesinde, nitelikli personelin istihdamında ve en önemlisi uçuş emniyetinde ve havayoluna olan güvende tehdit oluşturmaktadır. Bunun yanında özellikle havayolu işletmeleri ve uçuş

okulları için sektöre giriş şartlarının kolaylığı bu tehdidi daha da arttırmaktadır.

- **AB'nin Havayolu Taşımacılığındaki Hızlı Liberalleşme İsteği:** Avrupa Birliği, üye ülkeler arasında tek bir hava sahası oluşturarak üye ülkelere ait tüm havayolu işletmelerinin AB sınırları içerisindeki istedikleri her noktaya hiçbir kısıtlama olmaksızın uçabilmesini hedeflemektedir. Bu durum alt yapısı serbest rekabete henüz hazır olmayan Türk Sivil Havacılığının gelişimi için önemli bir tehdit oluşturacaktır.
- **AB ile uyum kapsamında yabancı işgücü girişi:** AB bünyesinde kurulan JAA ve EASA gibi kurumlar, havacılık personelinin tanımlanan standartlarda lisansa sahip olmak koşulu ile Avrupa Birliği bünyesindeki tam ve aday üye ülkeler dahilinde istedikleri ülkede çalışabilme hakkını vermektedir. Avrupa'da havayolu ulaştırmasının Türkiye'ye göre gelişim sürecini tamamladığı ve bu konuda istihdam açığı olmadığı göz önünde bulundurulduğunda sivil havacılık sektörü gelişmekte olan ve büyük ölçüde istihdam açığı olan ülkemize yurt dışından azımsanmayacak yabancı iş gücü girişi olacağı beklenmektedir. Türkiye'de işsizlik oranının diğer Avrupa ülkelerine göre daha yüksek olduğu dikkate alındığında bu durumun ülkemiz için bir tehdit oluşturacağı ve yeni bir istihdam kaynağı söz konusu olmasına rağmen işsizlik oranının ülkemiz aleyhine olacak şekilde değişmeyeceği düşünülmektedir.
- **Dünyada Yakıt Fiyatlarının Artması ve Türkiye'deki Yakıt Fiyatları Üzerindeki Vergilerin Yüksekliği:** Havayolu ulaştırmasının diğer ulaşım modlarına göre tercih edilmesinde en önemli faktör bilet fiyatlarıdır. Bilet fiyatlarının belirlenmesinde ise yakıt maliyetleri önemli bir rol oynamaktadır. Son yıllarda dünya genelinde petrol fiyatlarındaki artış havayolu ulaştırmasını da olumsuz yönde etkilemektedir. Buna ek olarak, Türkiye'de yakıt maliyetlerinin vergiler dolayısı ile diğer ülkelere göre daha yüksek olması bilet fiyatlarının düşmesini engellemektedir.

- **Bölgesel Riskler:** Ülkemizin Ortadoğu ülkeleri ile sınırı bulunmakta, bu ülkelerdeki savaş ortamı ile siyasi coğrafyasındaki belirsizlikler ise, bölgeye çok yakın konuşlanmış olan Türkiye'ye gerçekleşen hava trafiğini olumsuz etkileyebilecek, dolayısıyla turizm ve havayolu ulaştırmasındaki gelişimin önüne önemli bir tehdit olarak çıkabilecektir.
- **Nitelikli insan kaynağı eksikliği:** Özellikle son iki yılda yaşanan hızlı büyüme sivil havacılık sektörünü hazırlıksız yakalamıştır. Sektöre nitelikli iş gücü sağlayan eğitim kurumları da alt yapıları yeterli olmadığı için bu büyümeye ayak uyduracak sayıda nitelikli personel yetiştirmekte yetersiz kalmışlardır. Önümüzdeki yedi yıllık dönemde havayolu ulaştırmasında beklenen gelişmeler devam ettiği takdirde nitelikli insan kaynağı eksikliği uçuş emniyeti ve sektörün sağlıklı büyümesi yönünde önemli bir tehdit oluşturacaktır (D.P.T. dokuzuncu kalkınma planı ,2005)

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

HAVAYOLLARINDA MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNE YÖNELİK SEÇİM ÖLÇÜTLERİ ÜZERİNE BİR SAHA ÇALIŞMASI

Ülkemizde havayolu trafiği son yıllarda uygulanan politikaların gereği olarak yapılan teşvikler ve indirimler sonucunda oldukça hızla bir büyüme sürecine girmiştir. İç hatlarda yerli firmaların katılımıyla başlayan rekabet özellikle AB uyum sürecinde bulunan ülkemizde global bir hal almış ve dış hatlarda yabancı menşeli firmalarında düşük ücretler ve promosyonlarla ulusal pazarımıza girmeleri rekabeti iyice arttırmış buda fiyat dışında hizmet kalitesi gibi başka değişkenlerinde pazarda önem kazanmasına yol açmıştır.

Yolcu trafiği hızlı bir artış göstermiş aynı oranda havaalanlarında ki yolcu trafiği de artmıştır. Hava trafiğinin artması yeni hava meydanlarının açılmasına olanak sağlamış bu şekilde uçuş ağının da genişlemesi hedeflenmiştir. Ülkemizde bu dönemde birçok havaalanı yeni açılmış, önemli sayıda havaalanı bulunan fakat gayri faal durumdaki meydanlarda faal duruma geçmiştir. Artışın bir başka etkisi de mevcut havaalanlarının kapasite yetersizliklerini ortaya koymasıdır. Birçok havaalanı revizyon sürecine girmiş, özellikle Anadolu da bulunan meydanlarda iç hat istasyonlarının yanı sıra dış hat istasyonları da kurulmuştur.

Halen mevcut meydanlarla yeni açılan meydanlardaki trafik genel olarak incelendiğinde sürekli bir artış görülmektedir. Ülkemizde Hava trafiğinin artması müşteri memnuniyetini ön plana çıkarmıştır. Bu da müşteri memnuniyeti üzerinde araştırmalar yapmak, müşteri ihtiyaçlarının bu sayede belirlenmesi gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Tablo-10: 2005 Ekim/2006 Ekim Hava limanlarımızdaki Yolcu Trafığı

	2005 EKİM AYI			2006 EKİM AYI			2006 /2005 (%)		
	İÇHAT	DIŞHAT	TOPLAM	İÇHAT	DIŞHAT	TOPLAM	İÇHAT	DIŞHAT	TOPLAM
ATATÜRK	557.514	1.049.484	1.606.998	675.494	1.073.793	1.749.287	21%	2%	9%
ESENBOĞA	208.495	82.445	290.940	252.701	95.793	348.494	21%	16%	20%
A.MENDERES	158.189	152.201	310.390	240.774	118.762	359.536	52%	-22%	16%
ANTALYA	118.200	1.787.342	1.905.542	172.910	1.249.058	1.421.968	46%	-30%	-25%
DALAMAN	19.774	401.393	421.167	23.634	268.887	292.521	20%	-33%	-31%
ADANA	100.593	30.696	131.289	126.054	39.488	165.542	25%	29%	26%
TRABZON	75.133	2.299	77.432	102.472	3.692	106.164	36%	61%	37%
BODRUM	28.123	247.642	275.765	47.670	164.422	212.092	70%	-34%	-23%
S.DEMİREL	0	0	0	0		0			
NEVŞEHİR	0	2.067	2.067	352	6.776	7.128		228%	245%
ADYAMAN	1.425	0	1.425	2.232		2.232	57%		57%
AĞRI	863	0	863	2.796		2.796	224%		224%
BURSA-YEN.	0	0							
ÇANAKKALE	0	0							
ÇARDAK	5.807	0	5.807	9.199		9.199	58%		58%
ÇORLU	0	1.945	1.945		4.539	4.539		133%	133%
DİYARBAKIR	47.746	0	47.746	67.679		67.679	42%		42%
ELAZIĞ	3.716	0	3.716	7.419		7.419	100%		100%
ERZİNCAN	1.381	0	1.381	4.200		4.200	204%		204%
ERZURUM	22.141	0	22.141	32.448		32.448	47%		47%
GAZİANTEP	19.810	0	19.810	43.899	1.966	45.865	122%		132%
K.MARAŞ	862	0	862	2.856		2.856	231%		231%
KARS	14.667	0	14.667	21.035		21.035	43%		43%
KAYSERİ	30.951	8.707	39.658	44.856	10.247	55.103	45%	18%	39%
KONYA	15.364	658	16.022	14.525	2.394	16.919	-5%	264%	6%
KÖRFEZ	0	0				0			
MALATYA	21.541	0	21.541	29.258		29.258	36%		36%
MARDİN	5.685	0	5.685	9.405		9.405	65%		65%
MUŞ	2.229	0	2.229	2.795		2.795	25%		25%
SAMSUN	24.200	2.247	26.447	26.646	2.384	29.030	10%	6%	10%
SİİRT	1.509	0	1.509	1.115		1.115	-26%		-26%
SIVAS	3.646	0	3.646						
ŞANLIURFA	2.920	0	2.920	7.306		7.306	150%		150%
TOKAT	0	0							
UŞAK	0	0	0	1.806		1.806			
FERİT MELEN	21.440	0	21.440	36.321		36.321	69%		69%
TOPLAM	1.513.924	3.769.126	5.283.050	2.009.857	3.042.201	5.052.058	-100%	-100%	-4%
TRANSİT YOLCU		182.088			195.058			7%	

Kaynak: DHMİ, 2006

Havayollarında global pazarların oluşması sonu hava ulaştırması firmaları sadece kendi bölgelerinde değil küresel pazarda oluşan zorlu bir rekabet ortamı içerisinde kalmıştır. Bu rekabet ortamında şartları kendi lehine çevirmek isteyen firmalar müşteri talepleri doğrultusunda hareket etme gerekliliği duymak zorundadırlar. Bunlar yapılan araştırma ve analizlerle müşteri ihtiyaçlarının araştırılması gerekliliği gerçeğini ortaya koymaktadır. Bunlarda firmaları müşteri bazlı hareketlere yöneltmiştir. Tüketicinin davranışı tercihte belirleyici rol oynayacaktır.

3.1.Tüketici Davranışları

Tüketici tatmin edilecek ihtiyacı, harcayacak parası ve harcama isteği olan kişi, kurum ve kuruluşlardır. Tüketiciler pazarda mal ve hizmetleri satın alırlar. Mal ve hizmet satın alımında bir çok faktör rol oynamaktadır. Bunlar; demografik, ekonomik ve davranışsal faktörlerdir (Mucuk, 2004 ; s. 81).

3.1.1.Demografik Özellikler

Toplam nüfus miktarı, nüfusun coğrafi dağılımı, nüfusun kentlere ve kırsal alana dağılımı, nüfusun yaş dağılımı, nüfusun cinsiyet dağılımı, aile yapısı ve özellikleri, nüfusun diğer özellikleri (eğitim,meslek,çalışan nüfus vb. dağılımları) gibi değişkenler tüketici davranışlarında önemli bir faktördür.

3.1.2.Ekonomik Özellikler

Genel ekonomik durum, gelir (kişisel gelir, harcanabilir gelir), gelirin dağılımı ve değişmesi, tüketici kredileri, harcama biçimi gibi faktörlerde tüketimin ekonomik yönü bakımından tüketici istekleri üzerinde etkin bir baskı yapmaktadır. Bu durum alım gücü ve ekonomik durumun dengelenmesiyle yerine oturur.

3.1.3. Davranışsal Özellikler

Tüketici satın alma kararlarında iktisat teorisi, sosyal ve kültürel, psikolojik ve kişisel faktörlerden oluşan bir karar alma süreci izler.

Tablo-11: Tüketici Satınalma Karar Sürecini Etkileyen Faktörler

<u>Sosyal Faktörler</u>	<u>Psikolojik Faktörler</u>	<u>Kişisel Faktörler</u>
-Kültür ve alt kültür	-Motivasyon	-Demografik
-Sosyal sınıf	-Algılama	-Durumsal
-Referans grupları	-Öğrenme	
-Roller ve aile	-Tutumlar	
	-Kişilik	

Kaynak: İsmail Mucuk, Pazarlama İlkeleri ;2004

Satınalma Karar Sürecinin aşamalarında tüketiciler belirli kararlar verir. Önce bir ihtiyacın duyulması gerekmektedir. Daha sonraki aşamalar ise alternatiflerin belirlenmesi, alternatiflerin değerlendirilmesi, satınalma kararının verilmesi ve satınalma ve son olarak da satın alma sonrası duygular olarak ta belirtilebilir.

Tüketiciler, ihtiyaçlarını en iyi biçimde karşılayabilen kuruluşları tercih ederler ve bunu sürekli sağlayabilenlerle güvene dayalı uzun dönemli işbirliğine yönelirler. Sonuçta, tüketici ihtiyaçlarını ve beklentilerini en iyi düzeyde tatmin eden kuruluşlar, piyasada en başarılı duruma gelirler. Her şeyin değiştiği gibi, ihtiyaçlar da sürekli değişmektedir. Günümüz işletmelerinin başarısında tüketicilerin var olan ihtiyaçlarının tatmini ana unsuru oluştururken, tüketicilerin gelecekteki ihtiyaçlarını tatmin edebilme becerisi de gelecekteki başarının anahtarı olacaktır.

3.2. Rekabet

Günümüzde rekabet olgusunun giderek daha da belirginleştiği piyasalarda, işletmelerin varlıklarını sürdürebilmelerinin temel koşulu, değişim olgusunun zamanında çok iyi anlamaya ve buna uygun stratejiler geliştirmeye bağlıdır. Değişen müşteri yapısı küreselleşen bir dünyada işletmeleri çok ciddi bir şekilde yeniden

yapılanmaya ve müşterilerine yönelik stratejilerini yeniden gözden geçirmeye zorunlu hale getirmiştir.

Rekabet, doğrudan yada dolaylı olarak pazara ürün yada hizmet sunmaya çalışan işletmelerin faaliyetlerini etkileyen ortam ve koşulların bütününden oluşan bir kavramdır. İşletmeler arası rekabet; fiyat kalite, hizmet, destek v.b. birtakım faktörlere dayanmakta ve işletmelerin amaçlarının gerçekleştirilmesinde etkili olmaktadır. Değişen rekabet anlayışı, üretim üstünlüğü ile başlamış , maliyet , kalite ve hız üstünlüğü ile gelişmiş ve günümüzde hizmet üstünlüğü ile daha belirgin hale gelmiştir. Rekabet, işletme ve tüketicilerin varlıklarını sürdürebilmeleri açısından gerekli bir olgudur. Günümüzde küreselleşme olgusu ile hem rekabet yoğunluğu hem de rekabet çeşitliliği artmıştır (Tekin, Ömürbek, 2004; s.13).

Artık, rekabet kavramı anlam ve içerik olarak oldukça önemli bir değişim süreci yaşamaktadır. Bu değişim sürecinde rekabet kavramı, rekabet üstü kavramı bağlamında ele alınıp değerlendirilmektedir. Rekabet kavramı, işletmelerin varlıklarını sürdürebilmeleri açısından gerekli bir olgudur. Buna karşın rekabet üstü kavramı ise, işletmelerin başarılı olabilmeleri açısından gerekli olan bir kavramdır. Rekabetin temel amacı, fiyatları düşük kaliteyi yüksek tutarak tüketicilere yarar sağlamaktır. Rekabet üstü olmak, değer ekonomisi temeline dayalı olarak, tüketicilerin kendileri için en anlamlı değeri seçebilmelerine olanak sağlamaktır (Bono, 1996; s.86) .

3.3 Hizmet Kalitesi

Son yıllarda tüm sektörlerde kalite kavramı ön plana çıkmaya başlamıştır. Kaliteyi arttırmada en önemli öge, hizmet üreten veya sunanların, kendi yetersizliklerini tanıma ve tanımlama ile hizmetlerin kalitesini geliştirmek için yapılacak planlama ve tasarlamada tüketicilerden geri bildirim almasıdır. Bu nedenle memnuniyet ile ilgili araştırma ve incelemeler, hizmet kalitesini değerlendirme ölçütü değerindedir. Ulaşım hizmetlerinde de kalite söz konusu olduğunda temel basamaklardan birini yolcu memnuniyeti oluşturmaktadır. Değişik çalışmalarda,

verilen yolcu hizmetlerinden memnun olan kişilerin aynı havayolu hizmetlerini kullanmayı sürdürmede daha kararlı oldukları gösterilmiştir. Bu nedenle havacılık hizmetlerinde memnuniyet araştırmalarının yapılması daha büyük bir önem kazanmaktadır.

3.4. Müşteri Yönlülük

Teknoloji, rekabet ve küresel pazarlamanın gelişmesi sonucu günümüz müşterileri çok fazla sayıdaki ürün ve hizmet seçeneği arasından tercihlerini yapmakta ve kendilerine daha iyi hizmet sunan işletmelere yönelmektedir. Günümüz pazarlama anlayışında işletmenin müşterilere ne sattığı değil, onların ne aldığı ve neden, nasıl, ne zaman ve nerede satın aldığı önem taşımaktadır. Müşteriler aldıkları verdiklerinden farklı olduğu sürece ilişkiyi sürdürmektedirler. Bu açıdan tüm işletme ve çalışanları müşteri ilişkileri ve sunulan hizmetleri benimsemeli ve bunları ölçebilir uygulamalara dönüştürebilmelidir (Odabaşı, 2000; s.29).

Müşteri memnuniyeti kavramı dolayısıyla da kuruluşların kısa ve uzun vadede vizyonları doğrultusunda stratejiler belirledikleri bir müşteri yaklaşımları bulunmaktadır. Müşteri sermayesi, alıcılarla satıcıların birlikte sahip oldukları bir varlık olup onu büyütmek ikisinin de yararınadır. Yaratıcılık, yeniliğe açık olmak, işbirliği ve geribildirim, müşteri ilişkilerinde iki tarafa da olumlu faydalar sağlayacaktır. Yeniliklerin kaynağında, müşteriden gelen talep ya da önerilerin, beklentilerin fırsatlara dönüştürülmesi vardır. Müşterilerle birlikte yapılan yenilikler, hazır müşteri olduğu için üretken olacaktır.

Firmaların, bilgi akışına müşterileri de dahil etmesi şirkete fayda sağlayacaktır. Belli konularda bilgilendirilmiş ve hatta yetkilendirilmiş müşteriler; kuruluşun ve kendilerinin gelişmesine olumlu katkılarda bulunacaklardır. Bunun yanı sıra, bir sermaye oluşumu için tek tek müşterilerin isteklerine esnek bir şekilde karşılık vermek gerekli görülmektedir. Genel olarak, müşterilerden pay almak, pazardan pay almaya göre daha düşük maliyetli ve daha iyi bir stratejidir.

Müşteri yönlülükle hazcılığa ilişkin (zevk ve hayat sevgisi) değerler arasında kuvvetli bir ilişki olmasına rağmen bu değer boyutunun yöneticilerin değer önceliği bakımından en son sırada yer alması dikkat çekicidir. Bu nedenle yöneticiler işletmelerinin pazar yönlülük derecelerini doğru yönlü ve istatistiki açıdan önemli sayılabilecek düzeyde etkileyen bu değerlere daha fazla önem vermelidirler. Ayrıca işletme yöneticilerinin başarı ile ilgili değer boyutuyla müşteri yönlülük arasında ters yönlü bir ilişkinin bulunması, başka bir ifade ile başarı ile ilgili değerlere verilen önemin artıp/azalması, müşteri yönlülüğü azaltıp/artırması önemli bir noktadır (Naktiyok, 2003; s.113).

Bilgi çağında yaptıkları işlerin değerini arttırarak rekabet üstünlüğü sağlayacak olan firmalar, insan, müşteri ve yapısal sermayelerini birlikte işler hale getirenler olacaktır. Bunun için müşteri yönlülük kavramı üzerinden oluşturulan yaklaşımlar, şirketleri hızla pazarda ön plana çıkartacak sonuçlar doğurabilmektedir.

3.5.Hava Yollarında Müşterilere Yönelik Bir Araştırma

3.5.1. Araştırmanın Kapsamı

Havayolu taşımacılık hizmetinde fiyat ve kalite dengesi altında, müşterilerin havayolu taşımacılığında önem verdikleri hizmet kalitesini değerlendiren kriterler belirlenmeye ve bu kriterlerden memnuniyet düzeyleri, tüketicinin seçim kriterlerinde sunulan ile beklediği hizmet arasındaki farklılıklar sonucu oluşan tercihleri ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Bu çalışmada, temel olarak ise tüketici olan, havayolu ulaşımını tercih eden yolcunun demografik özelliklerini, havayolu ve havayolu şirketlerini tercih sebepleri araştırılmıştır.

3.5.2. Araştırmanın Amaçları

Çalışmada temel amaçlar şöyle sıralanabilir;

- Havayolunu kullanan yolcuların profilini belirlemek
- Havayolu biletin satınalma yöntemini belirlemek
- Havayolu yolcusunun uçuş sebebini belirlemek
- Havayolunu ulaşımının tercih sebebini belirlemek
- Havayolu yolcusunun son zamanlardaki uçuş eğilimini belirlemek
- Yolcunun şirket seçimindeki öncelikleri belirlemek

3.5.3. Araştırmanın Yöntemi

Veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Saha araştırması çerçevesinde havalimanı çıkışı ve bilet satış ofisi kullanılmıştır. Olayda örnekleme yöntemi uygulanmıştır.

Anketler 8Ocak - 18Ocak 2007 tarihleri arasında uygulanmıştır. Hatalı ve eksik doldurulan anketler elendikten sonra toplam 211 adet anket değerlendirmeye alınmıştır.

Deneklere ulaşmada; uygulama yapılan yerlerde mümkün olduğunca farklı demografik yapı ve özellikte kişilere ulaşma gayreti gösterilmiştir.

Elde edilen verilerin analizinde SPSS Version 11.0 istatistik paket programı kullanılmıştır. İstatistiksel analiz olarak ikili karşılaştırmalarda ki-kare analiz kullanılmıştır.

Uygulanan anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde yolcuların, demografik ve sosyo ekonomik özellikleri belirlenmiştir. İkinci bölümde ise kişilerin uçtukları kurumu tercih etme nedenleri, hizmetlerden memnuniyet durumları

sorgulanmıştır. Hizmetten memnuniyet durumu beş'li Likert ölçeği ile değerlendirilmiştir (çok memnun, memnun, nötr, memnun değil, şikayetçi).

3.5.4. Araştırmadan Elde Edilen Bulgular

Yapılan anket araştırması sonucunda aşağıdaki veriler elde edilmiştir. Veriler tablolar halinde özetlenerek yorumlanmaya çalışılmıştır.

Tablo-12: Araştırmaya katılan yolcuların cinsiyetlerine göre dağılımı.

Cinsiyet	Frekans	%
Bay	112	53.1
Bayan	99	46.9
Toplam	211	100,0

Araştırmaya 20-75 yaş arası 211 yolcu dahil edilmiştir. Yolcuların %53,1'si erkek, % 46,9'u bayan dır.

Tablo-13: Araştırmaya katılan yolcuların eğitim durumu.

Eğitim durumu	Frekans	%
İlkokul-ortaokul	5	2,4
lise	89	42,2
Üniversite	88	41,7
Lisansüstü	29	13,7
Toplam	1.000	100,0

Ankete katılanların eğitim durumu değerlendirildiğinde; katılımcıların % 2,4'ü (n=5) ilkokul-orta okul mezunu,% 42,2'si (n=89)lise mezunu, %41,7'si (n=88) üniversite mezunu,% 13,7'si (n=29) lisansüstü eğitim mezunudur.

Tablo-14: Araştırmaya katılan yolcuların meslek durumu

Meslek	Frekans	%
Memur	40	19
Emekli	4	1,9
Serbest meslek	68	32,2
Doktor	29	13,7
Öğrenci	5	2,4
Ev hanımı	12	5,7
Özel sektör	30	14,2
Mühendis	23	10,9
Toplam	1.000	100,0

Yolcuların meslekleri değerlendirildiğinde; Memurlar % 19 (n=40), emekli % 1,9 (n=4), serbest meslek % 32,2 (n=68), doktor % 13,7 (n=29), öğrenci % 2,4 (n=5), ev hanımı % 5,7 (n=12), özel sektör % 14,2 (n=30) ve mühendis % 10,9 (n=23)

Tablo-15: Araştırmaya katılan yolcuların yaş dağılımı.

Yaş	Frekans	%
18-30 yaş	64	30,3
31-40 yaş	57	27,0
41-50 yaş	39	18,5
51-60 yaş	19	9,0
61-70 yaş	20	9,5
71 yaş ve üzeri	12	5,7
Toplam	211	100,0

Seyahat eden yolcuların büyük çoğunluğu 18-40 yaşları arasında bulunmaktadır.

Tablo-16:Araştırmaya katılan yolcuların medeni durumları.

Medeni Durum	Frekans	%
Evli	124	58,8
Bekar	60	28,4
Boşanmış/dul	27	12,8
Toplam	1.000	100,0

Yolculardan %58,8' i (n=124) evli,%28,4'ü (n=60) ise bekindir.

Tablo-17: Araştırmaya katılan yolcuların seyahat nedenleri.

Seyahat nedeni	Frekans	%
İş seyahati	102	48,3
Tatil	98	46,4
Diğer	11	5,2
Toplam	211	100,0

Tablo-18: Araştırmaya katılan yolcuların seyahat sıklığı.

Sıklık	Frekans	%
Bir yıl içinde 1-5 arası	73	34,6
Bir yıl içinde 5-10 arası	68	32,2
Bir yıl içinde 10 kez den fazla	70	33,2
Toplam	211	100,0

Tablo-19: Araştırmaya katılan yolcuların bilet almak için kullandığı yol.

Yol	Frekans	%
İnternet	49	23,2
Telefon	62	29,4
Acenta-ofis	88	41,7
Havalimanında	12	5,7
Toplam	211	100,0

Yolcular bilet rezervasyonlarını acenteden almayı tercih ediyorlar.%41,7(n=88)

Tablo-20: Araştırmaya katılan yolcuların havayolu şirketi seçimleri.

Şirket	Frekans	%
THY	81	38,4
Sun Express	11	5,2
Atlas-air	40	19,0
Pegasus	27	12,8
Onurair	38	18,0
Flyair	7	3,3
İzair	7	3,3
Toplam	211	100,0

Yolcuların havayolu tercihi %38,4(n=79)ile THY, ikinci sırayı %19,0 (n=40) ile Atlasjet, üçüncü sırada ise %18,0 oranla Onurair alıyor.

Tablo-21: Araştırmaya katılan yolcuların gelir durumları.

Gelir düzeyi	Frekans	%
0-1000 YTL	18	8,5
1000-2000	63	29,9
2000-3000	64	30,3
3000-5000	36	17,1
5000 ve üstü	30	14,2
Toplam	211	100,0

Yolcuların gelir durumu genel olarak yüksektir.

Tablo-22: Son 3 yılda uçağı kullanma alışkanlığı

Alışkanlığım arttı	Frekans	%
Kesinlikle Katılmıyorum	9	4,3
Katılmıyorum	17	8,1
Kararsızım	40	19,0
Katılıyorum	80	37,9
Tamamen Katılıyorum	65	30,8
Toplam	211	100,0

Son üç yılda hava ulaşımından yararlanma oranı artmıştır.

Tablo-23: Uçmanın zamandan tasarruf edildiği için tercih edilmesi

Zamandan tasarruf ediyorum	Frekans	%
Kesinlikle Katılmıyorum	4	1,9
Katılmıyorum	2	0,9
Kararsızım	10	4,7
Katılıyorum	65	30,8
Tamamen Katılıyorum	130	61,6
Toplam	211	100,0

Uçmayı zamandan tasarruf etmek amaçlı kullanan yolcuların oranı % 92,4(n=195)dir

Tablo-24: Uçmayı güvenli olduğu için tercih etme

Güvenli olduğu için tercih ediyorum	Frekans	%
Kesinlikle Katılmıyorum	7	13,3
Katılmıyorum	11	15,2
Kararsızım	40	19,0
Katılıyorum	75	25,5
Tamamen Katılıyorum	66	21,3
Toplam	211	100,0

Uçmanın güvenli olmadığını düşünenler ve kararsız olanlar, güvenli olduğunu düşünenlerden daha fazladır.

Tablo-25: Uçmayı geçen senelere göre ucuz olduğundan tercih etme

Ucuz olduğu için tercih ediyorum	Frekans	%
Kesinlikle Katılmıyorum	13	6,2
Katılmıyorum	23	10,9
Kararsızım	40	19,0
Katılıyorum	69	32,7
Tamamen Katılıyorum	66	31,3
Toplam	211	100,0

Bilet fiyatlarındaki düşüş uçuşu tercihini arttırmıştır.

Tablo-26: Şirkete ulaşılabilirlik

Şirkete ulaşılabilirlik	Frekans	%
Çok Önemsiz	----	----
Önemsiz	----	----
Ne Önemli/Ne Önemsiz	12	5,7
Önemli	55	26,1
Çok Önemli	144	68,2
Toplam	211	100,0

Şirkete (telefon, internet, ofisten) kolay ulaşabilmek yolcunun seçimi için çok etkilidir.

Tablo-27: Rezervasyon kolaylığı

Rezervasyon kolaylığı	Frekans	%
Çok Önemsiz	----	-----
Önemsiz	----	-----
Ne Önemli/Ne Önemsiz	3	1,4
Önemli	57	27,0
Çok Önemli	144	68,2
Toplam	211	100,0

Rezervasyon kolaylığı yolcunun seçimi için çok etkilidir.

Tablo-28: Tarife sıklığı

Tarife sıklığı	Frekans	%
Çok Önemsiz	----	----
Önemsiz	----	----
Ne Önemli/Ne Önemsiz	8	3,8
Önemli	61	28,9
Çok Önemli	142	67,3
Toplam	211	100,0

Tarife Sıklığı yolcunun seçimi için çok etkilidir.

Tablo-29: Fiyat

Fiyat	Frekans	%
Çok Önemsiz	----	----
Önemsiz	13	6,2
Ne Önemli/Ne Önemsiz	8	3,8
Önemli	37	17,5
Çok Önemli	153	72,5
Toplam	211	100,0

Havayolunun seçimde en büyük unsur bilet fiyatıdır.

Tablo-30: Reklam

Reklam	Frekans	%
Çok Önemsiz	21	10,0
Önemsiz	26	12,3
Ne Önemli/Ne Önemsiz	41	19,4
Önemli	72	34,1
Çok Önemli	51	24,2
Toplam	211	100,0

Havayolu şirketinin reklamı yolcunun seçiminde etkin rol oynamamıştır.

Tablo-31: Uçak iç hareket alanı

Uçak içi hareket alanı	Frekans	%
Çok Önemsiz	----	----
Önemsiz	4	1,9
Ne Önemli/Ne Önemsiz	17	8,1
Önemli	69	32,7
Çok Önemli	121	57,3
Toplam	211	100,0

Havayolu şirketi seçiminde yolcu hareket alanına dikkat eder.

Tablo-32: Uçak içi ikram

Uçak içi ikram	Frekans	%
Çok Önemsiz	2	1,9
Önemsiz	8	13,8
Ne Önemli/Ne Önemsiz	30	14,2
Önemli	98	36,4
Çok Önemli	73	24,6
Toplam	211	100,0

Uçak içi ikram yolcu için önemli değildir.

Tablo-33: Güvenirlilik

Güvenirlilik	Frekans	%
Çok Önemsiz	-----	-----
Önemsiz	-----	-----
Ne Önemli/Ne Önemsiz	3	1,4
Önemli	37	17,5
Çok Önemli	171	81
Toplam	211	100,0

Havayolu şirketine güvenirlilik yolcu için çok önemlidir.

Tüm bu sonuçlar ışığında yolcu seçim kriterleri hakkında daha fazla bilgiye sahip olmak için yaptığımız Ki-kare testi analizi ile bazı değişkenler üzerinde yolcu seçim kriterlerini etkileyen herhangi bir bağımlılık veya etki olup olmadığı araştırılmıştır. Elde edilen sonuçlar havacılık sektöründe müşteri yönlü davranışların tespitinde önem arz etmektedir. Müşterilerin şirket seçiminde hangi kriterlere göre seçimine yön verdiği sonucu, müşteri yönlülüğe önem veren firmalar için takip edilmesi gereken bir unsurdur.

Tablo-34 : Cinsiyet ve şirket tercihleri

		ŞİRKET							
CİNSİYET		THY	SUNEXP	ATLASJET	PEGASUS	ONURAIR	FLYAIR	İZAIR	TOPLAM
	ERKEK	37	6	26	11	23	4	5	112
	KADIN	44	5	14	16	15	3	2	99
TOPLAM		81	11	40	27	38	7	7	211

Kİ-KARE TEST İSTATİSTİĞİ

	Değer	Ser. Derecesi
Pearson Ki-Kare	7.562	6
Likelihood Oranı	7.651	6
Linear-by-Linear Birleşimi	2.361	1
Değerlendirilen Kişi	211	

Cinsiyet ve şirket seçim kararı üzerinde herhangi bir bağıllık olup olmadığı üzerine yaptığımız ki-kare analiz testi sonucunda bulunan X_2 değeri 7,562 dir. Bu değer serbestlik derecesi 6 ve anlamlılık düzeyi % 0,05'e göre 12,59 dur.Elde ettiğimiz Ki-kare değeri bulduğumuz tablo değerinden küçük olduğundan test bağımsızdır. Yani $7,652 < 12,59$ kıyası, bize şirket seçimi ile cinsiyet faktörünün birbirine etkisi arasında bir bağıllık bulunmamakta olduğunu göstermektedir. Yolcuların seyahat edecekleri havayolu şirketini seçerken cinsiyetlerine göre farklı tercihler yapmadıkları ortaya çıkmaktadır.

Tablo-35: Sıklık ve şirket tercihleri

		ŞİRKET							
SIKLIK		THY	SUNEXP	ATLASJET	PEGASUS	ONURAIR	FLYAIR	İZAIR	TOPLAM
	1 YILDA 1-5 KEZ	14	5	18	8	21	4	3	73
	1 YILDA 5-10 KEZ	30	3	7	12	11	2	3	68
	1 YILDA 10 KEZ ÜSTÜ	37	3	15	7	6	1	1	70
TOPLAM		81	11	40	27	38	7	7	211

Kİ-KARE TEST İSTATİSTİĞİ

	Değer	Ser. Derecesi
Pearson Ki-Kare	29.257	12
Likelihood Oranı	31.064	12
Linear-by-Linear Birleşimi	18.218	1
Değerlendirilen Kişi	211	

Şirket seçimi ile uçuş sıklığı arasında yaptığımız testte ise elde ettiğimiz X_2 değeri $29,257 > 21,03$ (%0,05; $sd=12$) dir. Burada bağımlı bir sonuçla karşılaşırız. Bu durumda daha sık uçanların daha az uçan yolculara göre tercihlerinde farklılıklar olduğu söylenebilir. Bu ankette THY ile seyahat eden yolcuların daha sık seyahat eden yolcular olduğu ortaya çıkmaktadır. Diğer firmaların yolcuları genel olarak daha az seyahat eden yolculardan oluşmuştur.

Tablo-36: Yaş ve konfor tercihleri

**YAŞ KİTASI VE KONFOR
TERCİHİ**

		<i>KESİNLİKLE KATILMIYORUM</i>	<i>KATILMIYORUM</i>	<i>KARARSIZIM</i>	<i>KATILIYORUM</i>	<i>TAMAMEN KATILIYORUM</i>	<i>TOPLAM</i>
YAŞ	<i>18-30</i>	4	3	6	14	37	64
	<i>31-40</i>	0	9	5	19	24	57
	<i>41-50</i>	0	1	4	13	21	39
	<i>51-60</i>	0	0	1	9	9	19
	<i>61-70</i>	0	0	0	10	10	20
	<i>71 VE ÜSTÜ</i>	0	0	0	3	9	12
TOPLAM		4	13	16	68	110	211

Kİ-KARE TEST İSTATİSTİĞİ

	<i>Değer</i>	<i>Ser. Derecesi</i>
Pearson Ki-Kare	33.749	20
Likelihood Oranı	37.024	20
Linear-by-Linear Birleşimi	5.895	1
Değerlendirilen Kişi	211	

Yaş değişkeni ile konforun önemliliği arasında yaptığımız kıyaslamada ise ($33.749 > 31,41$; $0,05/s.d:20$) değişkenler arası bağımlı bir durum ortaya çıkar. Bu durumda yaş farklılıklarının konfor tercihinde önemli olduğunu vurgulayabiliriz. Özellikle elde ettiğimiz istatistikte daha yaşlı yolcuların genç yolculara göre konfora daha çok önem verdiği ortaya çıkmaktadır.

Tablo-37 : Cinsiyetlere göre uçuş sıklığı ve güvenilirlik tercihleri

CİNSİYET			NE ÖNEMLİ NE ÖNEMSİZ	ÖNEMLİ	ÇOK ÖNEMLİ	TOPLAM
ERKEK	SIKLIK	1 YILDA 1-5 KEZ	1	7	36	44
		1 YILDA 5-10 KEZ	1	8	24	33
		1 YILDA 10KEZ ÜSTÜ	1	2	32	35
	TOPLAM		3	17	92	112
KADIN	SIKLIK	1 YILDA 1-5 KEZ		11	18	29
		1 YILDA 5-10 KEZ		2	33	35
		1 YILDA 10KEZ ÜSTÜ		7	26	35
	TOPLAM			20	79	99

Kİ-KARE TEST İSTATİSTİĞİ

CİNSİYET		Değer	Ser. Derecesi
ERKEK	<i>Pearson Ki-Kare</i>	4.638	4
	<i>Likelihood Oranı</i>	5.015	4
	<i>Linear-by-Linear Birleşimi</i>	0.58	1
	<i>Değerlendirilen Kişi</i>	112	
KADIN	<i>Pearson Ki-Kare</i>	10.212	2
	<i>Likelihood Oranı</i>	10.775	2
	<i>Linear-by-Linear Birleşimi</i>	2.621	1
	<i>Değerlendirilen Kişi</i>	99	

Üçlü bir kombinasyonda ise bayan ve erkek değişkenlerin uçuş sıklığı ile uçulan şirketin güvenilirliğinin önemi arasında araştırma yaptığımızda ($X_2 = 4.638 < 31,41$; $0,05/s.d$ 4) erkek yolcuların sık uçmalarıyla seçtikleri şirketin güvenilirliğinin önemi arasında bir bağlantı bulunmadığı, sık uçan erkek yolcuların güvenilirlik değişkeninden bağımsız hareket ettikleri ortaya çıkar. Oysa bayan yolcular için aynı görüşleri savunamayız. Bayan yolcuların Ki-kare değeri $X_2 = 10,212 > 5,99$ ($0,05/sd:2$) olduğundan, sık uçuş yapan bayanların uçtukları şirketin güvenilirliğine önem verdikleri ortaya çıkmaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Uygulanan saha araştırması sonucunda havayolunu kullanan yolcuların çeşitli özellikler itibariyle farklılıklar gösterdiği ortaya çıkmıştır.

Anketi cevaplayanlar arasındaki yolculardan, havayolu ulaşımını kullananların yüksek gelirli ve üniversite mezunu kişilerden daha yoğun bir oranda oluştuğu saptanmıştır. Yaş olarak tüm yaş kategorileri örneklemede temsil edilmekle birlikte katılımcıların ortalama yaşı 25 ile 35 yaş aralığındadır. Yolcuların son üç yılda uçuş alışkanlığı artmış olup, seyahat sıklıkları fazladır. Uçmayı zamandan tasarruf amaçlı tercih edenlerin oranı, güvenli olduğu için tercih edilmesinden fazladır. Havayolunun tercih sebebi olarak en önemli faktör; fiyat ve tarife sıklığı olarak tespit edilmiştir. En az ilgilendikleri konu ise reklam ve uçak içi ikramdır.

Günümüzde, bu açılardan ele alındığında müşteri beklentilerinin karşılanması için müşterilerin sunulan hizmetlerden ne beklediklerinin yada bunları nasıl algıladığının incelenmesi gerekmektedir. Öncelikle, havayolu taşımacılığında hizmet kalitesini oluşturan değişkenler tanımlanmalı, tercih edilirliliğini arttırmak isteyen hizmet işletmeleri de öncelikle sektördeki kalite ölçütlerinde kullanılan değişkenleri ve bu değişkenlerden müşterinin en çok üzerinde durduğu faktörleri ele almaları ve bu kıstasları hizmete nasıl aktaracaklarına karar vermeleri gerekmektedir. Bu bakımdan çalışma, havayolu ile yolculuk yapan müşterilerin havayolunu nasıl algıladıklarını, beklentilerinin neler olduğunun araştırılması ve bunlardan hareketle taşımacılık sektöründe müşterilerin temel ölçütlerinin belirlenmesini amaçlamıştır.

Artan rekabet ortamında, fiyatın tek rekabet aracı olarak kullanılması yetersiz hale gelmiştir. Müşteriler fiyat dışında başka değişkenlere de sıklıkla önem vermeye başlamışlardır. Elde edilen bulgular ışığında, tercihte önemli görünen değişkenlerin havayolu taşımacılığı yapan şirketler tarafından dikkate alınmasının ve buna göre müşteri beklentilerini karşılamaya çalışmasının yoğun rekabet ortamına giren sektörde işletmeler açısından avantaj sağlayacağı düşünülmektedir.

Ülkemizde yıllarca havayolu taşımacılığı gözardı edilerek, geri plana itilmiştir. Yüksek vergilerin maliyeti arttırması, havayolu taşımacılığını sadece lüks

bir taşımacılık sektörü olduğu kanısını topluma yerleştirmiştir. Oysaki günümüzde Dünya küresel bir hal almış, sınırlar kalkmış, iletişim gücü yüksek boyutlara ulaşmıştır. Buda hız kavramının üzerinde yoğunlaşılmasını sağlamıştır. Hız günümüzün en önemli değeri halini almıştır. Yeni Dünya düzeninde ulaşımda hızı arttırmak, zamandan tasarruf yapmak düşüncesi havayolu taşımacılığı sektörüne olan ilgiyi arttırmıştır. Ülkemizde de bu kapsamda önemli adımlar atılmış, özel havayollarının sisteme dahil olmaları için teşvik edilmeleri sağlanmıştır. Bunların sonucunda sektörde rekabet artmıştır. Hız kavramında başka kavramlarda ön plana çıkmaya başlamıştır. Yeni kavramlarla birlikte müşteri memnuniyetine verilen değer artmıştır. Gelecekte firmalar müşterilerin ihtiyaçlarını belirleyerek, bu tedbirler doğrultusunda kendilerine ayrıcalık yaratacak çalışmalara yön vermelidirler. Firmaların bu alanlarda yaptıkları çalışmaları arttırmaları, daha detaylı ve her müşteri profiline uygun araştırmalar yapmaları, büyüyen pazarda yer kaybetmemek için gereklidir. Kalıcı olmayı düşünen şirketler bu hususlara öncelik vermelidirler.

Gelecekte, Türk sivil havacılığının ekonomik değişmelere bağlı olarak büyümesi beklenmektedir. Önümüzdeki on yıllık süreçte sektörü etkilemesi beklenen faktörlerin en önemlileri; nüfus artış hızı ve nüfus yapısı, kişi başına düşen milli gelir miktarı, turizm ve sanayi sektöründeki gelişmeler, Avrupa'da yaşanan serbestleşme hareketlerinin rekabete dayalı sonuçlarının ülkemize yansımaları olarak ifade edilebilmektedir.

Sonuç olarak, gün geçtikçe gelişen hava taşımacılığı sektörü rekabeti, rekabette artık havacılıkta birtakım kalite standartları uygulamayı, değişen müşteri ihtiyaçlarına ayak uydurmayı zorunlu hale getirmiştir. Bu uygulamalar sektördeki rekabetin doğurduğu başlıca sonuçlardır. Sektördeki rekabette müşteri talepleri doğrultusunda hareket eden ve bunun sürekliliğini sağlayabilen firmalar her zaman bir adım önde olacaklardır. Firmalar müşterilerin belirlediği başlıca kıstaslar üzerinde durmalı bunları geliştirmeye çalışmalıdırlar. Daha çok üst sınıf taşıma servisi olan havacılıkta müşteri isteklerinin çok önem taşıması sebebiyle fiyat politikaları dışında uygulanan müşteri bazlı kalite yaklaşımları hiçbir zaman sektörde önemini yitirmeyecektir.

KAYNAKLAR

Ada, Erhan. **Havayolu ve Karayolu Taşımacılığında Algılanan Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi**, İzmir Ekonomi Üniversitesi, 2005

Naktiyok, Atılhan. **Yönetici Değerleri ve Pazar Yönlülük ve Bir Uygulama**, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı: 20, 2003.

Berry, Leonard L. ,Zeithalm Valerrie A. , **Parasuraman A.QualityCounts In Services** , Business Horizons, 1985

Bono,E. **Rekabetüstü**, Çev; Oya Öçel, Remzi Kitabevi, İstanbul, 1996

Cömert, Yavuz. **Tüketicinin Tatmini İle Satın Alma Davranışlarını Etkileyen Faktörlere Bütünleşik Yaklaşım ve Adıyaman İlinde Bir Alan Çalışması**, İnönü Üniversitesi Malatya, 2003

Çatı,Kahraman.**Ulaşım Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi ve Bir Uygulama**, C.B.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi ,Cilt 27 No:1 S. 121-134, Mayıs 2003

Deveci D. Ali ,Tuna Okan ,Cerit A.Güldem. **Ege Bölgesi'nde Uluslararası Lojistik Hizmet Sağlayıcıları Seçim Ölçütlerinin Analizi**, Dokuz Eylül Üniversitesi Deniz İşletmeciliği ve Yönetimi Yüksekokulu, 2006

Gerede ,Ender. **Havayolu Taşımacılığında Küreselleşme ve Havayolu İşbirlikleri-THY AO'da Bir Uygulama** , Yayınlanmamış Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2002.

Hassu, Metin. **Rekabet Hukuku ve Hava Taşımacılığı Sektörü**, Rekabet Kurumu, Ankara, 2004.

Karahan ,Kasım. **Hizmet Pazarlaması**, Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş., İstanbul, 2000

Korul, Vildan. **Türk Sivil Havacılık Sisteminin Yapısal Analizi**, Anadolu Üniversitesi Sivil Havacılık Mes.Yük. Okulu Yayınları, Eskişehir, 2005

Lovelock H.Christopher. **Services Marketing Prentice-Hall International**, New Jersey, 1996

Mucuk, İsmet. **Pazarlama İlkeleri**, Türkmen Kitabevi, İstanbul, 2004

Odabaşı, Y. , **Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi**, Sistem Yayıncılık İstanbul, 2000

Oktal, Hakan. Yaman, Kadriye. **Haberleşme,Seyrüsefer, İzleme ve Hava Trafik Yönetimi Teknolojisi (Cns\Atm) ve Bu Sistemin Türk Hava sahasına Uygulanması**, Havacılık ve Uzay Teknolojileri Dergisi, Sayı 3 (39-47), Ocak 2004

Özenen, Cem Galip. **Havaalanı Yatırımlarında Özelleştirme Dünyadaki Uygulamalar ve Türkiye İçin Öneriler**, Uzmanlık Tezi, İktisadi Sektörler ve Koordinasyon Genel Müdürlüğü Altyapı ve Hizmetler Dairesi Başkanlığı, Ocak 2003.

Rigas, Doganis. **The Airline Business in The Twenty-First Centruy**, Routledge Copright, London, 2001

Saat, Mesiha. **Kavramsal Hizmet Modeli ve Hizmet Kalitesini Ölçme Aracı Olarak Serqual Analizi**, Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, No:3, Ankara, 1999

Sürmeli, Fevzi. Seçim, Hikmet. **Sivil Havacılık Yönetimi**, Anadolu Üniversitesi Sivil Havacılık Mes.Yük. Okulu Yayınları, Eskişehir, 1996.

Tekin, M. , Ömürbek .N. **Küresel Rekabet Ortamında Teknolojik İşbirliği ve Otomotiv Sektörü Uygulamaları**, Ankara, 2004

Uyguç, Nermin. **Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi Stratejik Bir Yaklaşım**, Dokuz Eylül Yayınları, İzmir, 1998

Vural, Oktay . **Türkiye Sivil Havacılık Endüstrisi Ekonomik ve Yapısal Analiz**, Ulaştırma Bakanlığı, Ankara, 2001

İNTERNET KAYNAKLARI:

http://www.airports.org/cda/aci/display/main/aci_content.jspznaci&cp1

Erişim : 05.01.2007

http://www.atlasjet.com.tr/hakk_genelbilgi.asp Erişim:03.01.2007

<http://www.dhmi.gov.tr/dosyalar/istatistik/2006/ekim/ekim06yolcu.pdf>

Erişim:06.10.2006

<http://www.ans.dhmi.gov.tr/TR/ATCTR/atcana.html> Erişim:08.11.2006

http://www.dunyagazetesi.com.tr/dunya_assets/newsfiles/gozetim10.PDF

Erişim: 11.12.2006

http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?tb_id=51&tb_adi=Turizm%20İstatistikleri&ustid=14 Erişim:08.01.2007

<http://www.ekutup.dpt.gov.tr/tuketici/oik557.pdf> Erişim: 05.10.2006

<http://www.flyair.com.tr/sirketimiz.asp> Erişim:03.01.2007

<http://www.iata.org/about/history.htm> Erişim:05.01.2007

<http://www.kthy.net/kthytr/html/tarihce.htm> Erişim:03.01.2007

http://www.mngairlines.com/MNG_Airlines.pdf Erişim:03.01.2007

<http://www.oneworld.com/ow/member-airlines> Erişim : 07.01.2007

http://plan9.dpt.gov.tr/oik32_havayolu/havayol.pdf Erişim: 23.10.2006

<http://www.pegasusairlines.com/pegasus.dunden.bugune.asp> Erişim: 03.01.2007

http://reports.tr.eea.eu.int/TERM2004/tr/TERM2004_TR_final.pdf,
Erişim: 12.08.2006

<http://www.shgm.gov.tr/doc3/yolcu.xls> Erişim:05.01.2007

<http://www.shgm.gov.tr/Genelb.htm> Erişim: 29.12.2006

<http://www.skyteam.com/EN/aboutSkyteam/aboutSkyTeam.jsp> Erişim : 07.01.2007

<http://www.staralliance.com/en/meta/airlines/index.html> Erişim : 07.01.2007

<http://www.tubitak.gov.tr/btpd/btspd/havapol/bol6.html>, Erişim: 27.07.2006

http://www.thy.com/tr-TR/corporate/about_us/history.aspx Erişim: 03.01.2007

EK- 1: Anket Formu

Aşağıdaki ifadelere ilişkin yorumları belirtiniz.*	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
Havalimanına erişim kolay					
Yapılan bilgilendirme anonsları yeterli					
Aktarma-bekleme sırasındaki hizmetten memnunum					
Araçların temizliğinden memnunum					
Son 3 yılda uçağı kullanma alışkanlığım arttı					
Uçmayı zamandan tasarruf ettiğim için tercih ediyorum					
Uçmayı güvenli olduğu için tercih ediyorum					
Uçmayı konforlu ve rahat olduğu için tercih ediyorum					
Uçmayı geçmişe göre daha ucuz olduğu için tercih ediyorum					

Havayolu şirketi seçiminizde etkili olan kriterleri işaretleyiniz.*	Çok Önemli	Önemli	Ne Önemli Ne Önemli	Önemli	Çok Önemli
Şirkete ulaşılabilirlik (telefon,internet,ofis)					
Rezervasyon kolaylığı					
Tarife Sıklığı					
Fiyat					
Reklam					
Mil Programı					
Personelin deneyimi					
Personelin nezaket ve kibarlığı					
Personelin görünümü					
Checkin işlemlerinin kolaylığı					
Fazla bagaj ödemeleri					
Uçak tipi					
Uçağın yaşı					
Uçak içindeki hareket alanı					
Havayolu filosunun büyüklüğü					
Uçakıçi ikram					
Uçucu personelin nezaket ve kibarlığı					
Güvenirlilik					
Kayıp bagaj işlemleri					
Hizmetlerle ilgili sunulan bilgilendirmenin yeterli olması					

İsim/Soyadınız:*

1-Yaşınız:

2-Cinsiyet

Bayan / Erkek

3-Eğitim durumunuz:

4-Mesleğiniz :

5-Medeni durumunuz

Evli / Bekar

7-Bu uçuşunuzun sebebi nedir?

İş seyahati / Tatil / Diğer.....

8-Seyahat sıklığınız?

Bir yıl içinde 1-5 kez / Bir yıl içinde 5-10 kez

Bir yıl içinde 10 kez den fazla

9-Genellikle uçuş rezervasyonunuzu hangi yolla yaparsınız?

İnternet / Telefon

Acenta veya satış ofisi / Havalimanında

10-En çok kullandığınız havayolu şirketi?

Türk Hava Yolları	/	Sunexpress	/	Atlas-air
Pegasus	/	Onurair	/	Flyair
İzair	/	Diğer.....		

11-Sizin için uygun olanı işaretleyiniz. Aylık Gelirim ;

(....) 0-1000YTL

(....)1000-2000 YTL

(....)2000-3000 YTL

(....)3000-5000 YTL

(....)5000 YTL ve üstü

***EK-1. Müşteri Bazlı Uygulanan Anket Çalışması**