



Sivil Havacılık Kabin Hizmetlerinde Kültürlerarası Yetkinlik: "Deneyimsel Kültür Elçileri" Eğitim Modeli Önerisi*

*Intercultural Competence in Civil Aviation Cabin Services: A Proposal for the
"Experiential Cultural Ambassadors" Training Model*

ÖZET

Sivil havacılık sektörü, küresel yolcu hareketliliği, çok uluslu ekip yapıları ve farklı kültürel arka planlara sahip bireylerin aynı operasyonel ortamda bir araya gelmesi nedeniyle kültürlerarası yetkinliğin stratejik önem taşıdığı alanlardan biridir. Kabin memurları, uçuş sürecinde yalnızca hizmet sunan çalışanlar değil; aynı zamanda emniyet, güvenlik, kriz yönetimi ve yolcu iletişiminden sorumlu profesyonellerdir. Bu nedenle kabin hizmetleri eğitiminde kültürel farkındalık, empati, ekip içi iletişim ve profesyonel geri bildirim becerilerinin geliştirilmesi büyük önem taşımaktadır. Bu araştırmanın amacı, sivil havacılık kabin hizmetleri eğitiminde öğrencilerin kültürlerarası yetkinliklerini geliştirmeye yönelik deneyimsel ve uygulama temelli bir eğitim modeli olarak "Deneyimsel Kültür Elçileri" modelini önermek ve bu modelin pedagojik katkılarını değerlendirmektir. Çalışma, nitel durum çalışması deseniyle yapılandırılmıştır. Araştırma kapsamında öğrenciler heterojen gruplara ayrılarak farklı ülke ve kültürleri gastronomi, müzik, geleneksel kıyafetler, beden dili ve sosyal ritüeller gibi çoklu duyuşsal unsurlar aracılığıyla sınıf ortamında deneyimsel olarak sunmuşlardır. Uygulama sürecinde yapılandırılmış gözlemler, öğrenci geri bildirimleri ve sınıf içi etkileşim notlarından yararlanılmış; elde edilen veriler tematik analiz yaklaşımıyla değerlendirilmiştir. Araştırma bulguları, modelin öğrencilerin kültürlerarası farkındalık, empati, ekip çalışması, kriz yönetimi ve yapıcı geri bildirim becerilerine olumlu katkılar sunduğunu göstermektedir. Özellikle havacılıkta kritik öneme sahip olan ekip kaynak yönetimi becerilerinin geliştirilmesinde, yapılandırılmış grup çalışmaları ve debriefing uygulamalarının destekleyici bir rol üstlendiği görülmüştür. Bu çalışma, sivil havacılık kabin hizmetleri eğitiminde geleneksel, bilgi aktarımına dayalı öğretim anlayışının ötesine geçerek yaşantısal öğrenme, kültürel zekâ ve CRM temelli bütüncül bir eğitim yaklaşımı önermesi bakımından alana katkı sağlamaktadır. "Deneyimsel Kültür Elçileri" modeli, geleceğin kabin memurlarını yalnızca teknik prosedürleri uygulayan çalışanlar olarak değil; çok kültürlü uçuş ortamlarında etkili iletişim kurabilen, krizleri yönetebilen ve yolcu deneyimini kültürel duyarlılıkla destekleyebilen profesyoneller olarak yetiştirmeye yönelik özgün bir pedagojik çerçeve sunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Sivil Havacılık, Kabin Hizmetleri, Kültürlerarası Yetkinlik, Kültürel Zekâ, Ekip Kaynak Yönetimi, Deneyimsel Öğrenme.

ABSTRACT

The civil aviation sector is one of the fields in which intercultural competence holds strategic importance due to global passenger mobility, multinational crew structures, and the convergence of individuals from different cultural backgrounds within the same operational environment. Cabin crew members are not merely employees who provide service during flights; they are also professionals responsible for safety, security, crisis management, and passenger communication. Therefore, the development of cultural awareness, empathy, intra-team communication, and professional feedback skills in cabin services education is of great importance. The aim of this study is to propose the "Experiential Cultural Ambassadors" model as an experiential and practice-based educational model designed to develop students' intercultural competencies in civil aviation cabin services education and to evaluate the pedagogical contributions of this model. The study was structured as a qualitative case study. Within the scope of the research, students were divided into heterogeneous groups and presented different countries and cultures in the classroom environment through multisensory elements such as gastronomy, music, traditional clothing, body language, and social rituals. During the implementation process, structured observations, student feedback, and classroom interaction notes were utilized; the data obtained were evaluated through thematic analysis. The research findings indicate that the model contributes positively to students' intercultural awareness, empathy, teamwork, crisis management, and constructive feedback skills. In particular, structured group work and debriefing practices were found to play a supportive role in the development of crew resource management skills, which are critically important in aviation. This study contributes to the field by proposing a holistic educational approach based on experiential learning, cultural intelligence, and CRM, going beyond the traditional knowledge-transfer-based teaching approach in civil aviation cabin services education. The "Experiential Cultural Ambassadors" model offers an original pedagogical framework for training future cabin crew members not merely as employees who apply technical procedures, but as professionals who can communicate effectively in multicultural flight environments, manage crises, and support the passenger experience with cultural sensitivity.

Keywords: Civil Aviation, Cabin Services, Intercultural Competence, Cultural Intelligence, Crew Resource Management, Experiential Learning.

GİRİŞ

Sivil havacılık endüstrisi teknolojik inovasyonların, katı emniyet standartlarının ve insan faktörünün kesişim noktasında yer alan, uluslararası karakteri en yüksek sektörlerden biridir. Sektörün operasyonel omurgasını oluşturan kabin memurları, uçuş süresince yalnızca servis odaklı görevler icra eden personeller değil aynı zamanda emniyet, güvenlik ve kriz yönetiminden birinci derecede sorumluluk sahibi acil durum çalışanlarıdır (Soba & Yılmaz, 2023).

Gülnaz Karahan¹

How to Cite This Article

Karahan, G. (2026). Sivil Havacılık Kabin Hizmetlerinde Kültürlerarası Yetkinlik: "Deneyimsel Kültür Elçileri" Eğitim Modeli Önerisi. *Journal of Social, Humanities and Administrative Sciences*, 12(5), 473-479. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.23089285>

Arrival: 20 May 2026

Published: 30 September 2026

International Journal of Social, Humanities and Administrative Sciences is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

This journal is an open access, peer-reviewed international journal.

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri, İstanbul, Türkiye. ORCID: 0000-0001-7175-1352

Bu çok boyutlu mesleki rol, kabin memuru adaylarının eğitim sürecinde teknik beceriler kadar, insan ilişkilerini ve krizi yönetebilen sosyal becerilerin de sistemsel olarak geliştirilmesini gerekli kılmaktadır.

Sivil havacılık, teknolojik standartların, emniyet protokollerinin ve insan faktörünün eş zamanlı olarak yönetildiği çok boyutlu bir sistemdir. Bu sistemde kabin memurları yalnızca yolcu konforunu sağlayan hizmet personelleri değil aynı zamanda acil durumlarda tahliye, ilk yardım, kabin içi güvenlik, yolcu yönlendirme ve kriz iletişimi gibi kritik görevleri yerine getiren çalışanlardır. ICAO tarafından yayımlanan kabin ekibi emniyet eğitimi yaklaşımı da kabin memurlarının görevlerini yeterlilik temelli bir çerçevede yerine getirmelerini ve uluslararası ölçekte ortak bir kabin ekibi yetkinlik standardının geliştirilmesini vurgulamaktadır (International Civil Aviation Organization (ICAO, 2020).

Küresel havayolu işletmelerinde görev yapan ekipler ve taşınan yolcu profili, sosyo-kültürel açıdan dinamik bir mikro-kozmos oluşturmaktadır (Thomas & Inkson, 2017). Bu ortamda kültürlerarası yetkinlik, entelektüel bir birikim alanı olmanın ötesinde operasyonel bir zorunluluktur. Emniyet odaklı bir yaklaşımla değerlendirildiğinde; acil bir durum anında (tahliye, kabin basınç kaybı, tıbbi aciller vb.) farklı kültürlerden gelen yolcuların sergileyeceği psikolojik ve davranışsal tepkileri (donma, panik, aşırı itaat) öngörebilmek, kabin ekibinin kriz yönetim hızını doğrudan etkilemektedir (Wunderle, 2006).

Ayrıca çok uluslu havayolu şirketlerinde farklı kültürel arka planlara, hiyerarşi algılarına ve iletişim kodlarına sahip uçuş personeli bir arada görev almaktadır. Bu durum, havacılıkta kazaları önlemek adına geliştirilen Ekip Kaynak Yönetimi (CRM) ilkelerinin, kültürel filtreler göz önünde bulundurularak uygulanmasını gerektirmektedir. Kültürel farkındalık eksikliği; ekip içi otoriteryen eğilimleri tetikleyebilir, alt rütbeli personelin emniyete dair riskleri açıkça ifade etmesini engelleyebilir ve bu yönüyle uçuş emniyetini zafiyete uğratabilir (Meyer, 2014). Hizmet boyutu açısından bakıldığında ise, yolcuların gastronomik hassasiyetleri, vücut dili ve hitap şekillerine dair gösterilen kültürel duyarlılık, havayolu işletmesinin küresel pazardaki marka değerini ve müşteri sadakatini doğrudan belirleyen unsurlardan biridir.

Kabin içi ortam, farklı kültürlerden gelen yolcuların sınırlı bir fiziksel alanda, zaman baskısı ve yüksek prosedürel düzen içinde bir araya geldiği heterojen bir iletişim alanıdır. Bu nedenle kültürlerarası yetkinlik, yalnızca “farklı kültürler hakkında bilgi sahibi olmak” anlamına gelmemekte; farklı davranış kodlarını, otorite algılarını, sessizlik ve itiraz biçimlerini, beden dili göstergelerini ve kriz anındaki tepki kalıplarını doğru okuyabilme becerisini de kapsamaktadır (Helmreich & Merritt, 2001).

Kültürel farklılıkların doğru yönetilemediği durumlarda ekip içi iletişim zayıflayabilir, risk bildirimi gecikebilmekte ve özellikle yüksek güç mesafesine sahip kültürlerde alt pozisyondaki personelin emniyetle ilgili kaygılarını açıkça ifade etmesi güçleşebilmektedir.. Bu durum, CRM’in temel bileşenleri olan durum farkındalığı, liderlik, karar verme ve karşılıklı destek davranışlarını doğrudan etkilemektedir. Bu nedenle kültürlerarası yetkinliğin kabin hizmetleri eğitimine entegre edilmesi, yalnızca hizmet kalitesi açısından değil, emniyet kültürü açısından da stratejik bir gerekliliktir (Flin vd., 2002; Salas vd., 2006).

Bu çalışmada önerilen “Deneyimsel Kültür Elçileri” modeli, kabin memuru adaylarının kültürel bilgiyi pasif biçimde ezberlemeleri yerine, farklı kültürel örüntüleri sınıf içinde yaşayarak, temsil ederek, tartışarak ve profesyonel geri bildirim alarak öğrenmelerini hedeflemektedir. Modelin temel varsayımı, kültürlerarası becerilerin yalnızca bilişsel düzeyde değil; duygusal, davranışsal, duyuşsal ve ekip temelli öğrenme süreçleriyle geliştirilebileceğidir (Kolb, 2014; Deardorff, 2006).

Mevcut literatürde havacılıkta insan faktörü, CRM ve emniyet kültürü üzerine önemli çalışmalar bulunmakla birlikte, kabin hizmetleri öğrencilerinde kültürlerarası yetkinliği duyuşsal, işbirlikli ve debriefing temelli bir ders modeliyle geliştirmeyi hedefleyen uygulamalı çalışmalar sınırlıdır. Ayrıca kültürlerarası eğitim çoğu zaman teorik bilgi, ülke tanıtımı veya genel iletişim ilkeleriyle sınırlı kalmakta; kabin içi operasyon, yolcu yönetimi, ekip koordinasyonu ve kriz iletişimiyle yeterince ilişkilendirilmemektedir. Bu çalışma, söz konusu boşluğu doldurmak üzere kültürel zekâ, CRM ve deneyimsel öğrenmeyi bütünleştiren özgün bir pedagojik model önerisiyle literatüre katkı sağlamayı amaçlamaktadır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Kültürlerarası Yetkinlik ve Kültürel Zeka

Kültürlerarası yetkinlik, bireyin farklı kültürel bağlamlarda uygun, etkili ve saygılı biçimde iletişim kurabilme kapasitesi olarak ele alınmaktadır. Deardorff’un (2006) çalışması, kültürlerarası yetkinliğin tutum, bilgi, beceri ve işsel/harici çıktıları içeren çok boyutlu bir yapı olduğunu göstermiştir. Bu bağlamda açıklık, merak, kültürel öz-

farkındalık, empati, esneklik ve uygun iletişim davranışı kültürlerarası yetkinliğin temel bileşenleri arasında yer almaktadır.

Kültürel Zekâ kavramı ise bireyin farklı kültürel ortamlarda etkili biçimde işlev gösterebilme yeterliğini açıklayan önemli bir kuramsal çerçevedir. Earley ve Ang (2003), kültürel zekâyı bilişsel, motivasyonel ve davranışsal boyutlarıyla ele almış; Ang ve Van Dyne (2008) ise bu yapıyı kültürel zeka stratejisi, kültürel zeka bilgisi, kültürel zeka motivasyonu ve kültürel zeka davranışı boyutlarıyla geliştirmiştir. Kabin hizmetleri bağlamında bu dört boyut, yolcu davranışlarını yorumlama, farklı hizmet beklentilerine uyum sağlama, kültürel gerilimleri yönetme ve güven verici iletişim kurma becerileriyle doğrudan ilişkilidir.

Havacılıkta Ekip Kaynak Yönetimi (CRM) ve Kültürel Faktörler

Ekip kaynak yönetimi (CRM), havacılıkta insan hatalarını azaltmak ve ekip performansını artırmak amacıyla geliştirilen, iletişim, liderlik, karar verme, iş yükü yönetimi ve karşılıklı destek gibi becerileri kapsayan bir eğitim yaklaşımıdır. CRM'in tarihsel gelişimi, ekip içi iletişim ve koordinasyon eksikliklerinin emniyet olaylarındaki rolünün fark edilmesiyle hız kazanmıştır. Literatürde CRM eğitiminin yalnızca kokpit ekipleriyle sınırlı görülmemesi, kabin ekibi ve bakım ekipleri gibi yüksek güvenilirlikli çalışma gruplarına da uyarlanması gerektiği vurgulanmaktadır (Flin vd., 2002; Salas vd., 2006).

Kültürel farklılıklar CRM uygulamalarını güçlendirebileceği gibi, uygun biçimde yönetilmediğinde iletişim bariyerleri de oluşturabilir. Örneğin yüksek güç mesafesi algısı, ekip üyelerinin üstlerine itiraz etmesini veya emniyet açısından kritik bir riski açıkça dile getirmesini engelleyebilir. Hofstede vd. (2010) çalışması kültürel boyutları, örgütsel ve ulusal kültürlerin iletişim biçimleri üzerindeki etkisini anlamak için sık kullanılan bir çerçeve sunmaktadır. Havacılıkta kültürel farkındalık, CRM'in tamamlayıcı bir bileşeni olarak düşünülmelidir.

Kabin Hizmetleri Eğitiminde Deneyimsel Öğrenme

Deneyimsel öğrenme kuramına göre bilgi, bireyin deneyimi anlamlandırması, yansıtması, kavramsallaştırması ve yeniden uygulaması yoluyla gelişir. Kolb'un (2014) öğrenme döngüsü, özellikle mesleki eğitimde simülasyon, rol oynama, vaka çözümleme ve uygulama temelli etkinliklerin önemini göstermektedir. Kabin hizmetleri gibi davranışsal becerilerin belirleyici olduğu alanlarda, öğrencinin yalnızca kavramları bilmesi değil; bu kavramları stresli, belirsiz ve çok kültürlü durumlarda uygulayabilmesi beklenmektedir.

İşbirlikli öğrenme yaklaşımı da önerilen modelin pedagojik dayanaklarından biridir. Johnson ve Johnson'a (2009) göre olumlu karşılıklı bağımlılık, bireysel sorumluluk, yüz yüze destekleyici etkileşim, sosyal beceriler ve grup sürecinin değerlendirilmesi işbirlikli öğrenmenin temel öğeleridir. Kabin ekibi operasyonlarında ekip başarısı, bireysel performansların toplamından daha fazlasını ifade ettiğinden, öğrencilerin rastgele oluşturulan gruplarda çalışması gerçek operasyonel ekip düzenini simüle eden değerli bir öğrenme ortamı yaratmaktadır.

Kültür, Dil ve İnsan İlişkisi

Dil, yalnızca mekanik bir iletişim aracı değil; bireylerin dünyayı algılama, anlamlandırma ve sosyal ilişkileri düzenleme biçimlerini taşıyan kültürel bir sistemdir. Bu nedenle kültürlerarası yetkinlik eğitimi, öğrencilerin yalnızca farklı kültürlerle ait dışsal sembollerini tanımasıyla sınırlı kalmamalı; aynı zamanda kendi kültürel filtrelerini, önyargılarını ve iletişim kalıplarını fark etmelerini de sağlamalıdır. Byram'ın (1997) kültürlerarası iletişim yetkinliği yaklaşımı, bireyin hem kendi kültürüne hem de diğer kültürlerle eleştirel farkındalıkla yaklaşmasını gerekli görmektedir. Bu doğrultuda, sivil havacılık kabin hizmetleri öğrencilerinin yabancı kültürleri analiz etmeden önce, kendi kültürel filtrelerinin ve önyargılarının farkına varmaları (öz-farkındalık) gerekmektedir.

“Deneyimsel Kültür Elçileri” modeli, üç temel teorik temel üzerine kurulu olarak yapılandırılmıştır. Birincisi, öğrencilerin ortak ürün ortaya koymalarını ve birbirlerinin performansına bağlı olarak başarı elde etmelerini öngören Sosyal Bağımlılık Kuramıdır. İkincisi, kültürel bilginin duyuşsal ve sosyal deneyimler yoluyla içselleştirilmesini sağlayan Yaşantısal Öğrenme Teorisidir. Üçüncüsü ise farklı kültürel bağlamlarda uygun ve etkili davranış geliştirme kapasitesini açıklayan Kültürel Zeka Modelidir. Bu üç kuramsal temel, havacılığın ekip çalışması, prosedürel disiplin ve kültürel duyarlılık gerektiren yapısıyla uyumludur (Ang & Van Dyne, 2008; Johnson & Johnson, 2009; Kolb, 2014).

YÖNTEM

Araştırma Deseni

Bu çalışma, sivil havacılık kabin hizmetleri eğitiminde deneyimsel öğrenme temelli kültürlerarası yetkinlik modelinin öğrenci davranışları üzerindeki etkilerini incelemeyi amaçlayan nitel bir durum çalışması olarak yapılandırılmıştır. Durum çalışması deseni, belirli bir eğitim uygulamasının kendi doğal bağlamı içinde ayrıntılı

biçimde incelenmesine olanak tanıdığı için bu araştırmanın amacıyla uyumludur. Araştırmada öğrencilerin kültürlerarası farkındalık, ekip içi iletişim, kriz yönetimi, işbirlikli çalışma ve profesyonel geri bildirim becerilerindeki gelişim süreçleri gözlem ve öğrenci geri bildirimleri üzerinden değerlendirilmiştir.

Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubunu Meslek Yüksekokulu Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programında öğrenim gören öğrenciler oluşturmaktadır. Uygulama sürecine toplam 90 öğrenci katılmıştır. Katılımcılar, havacılık sektöründeki rastgele ekip ataması mantığını simüle etmek amacıyla kendi sosyal tercihleri dikkate alınmadan heterojen gruplara ayrılmıştır. Bu tercih, öğrencilerin farklı çalışma stillerine, iletişim biçimlerine ve sorumluluk alma düzeylerine sahip bireylerle profesyonel işbirliği geliştirmelerini amaçlamaktadır.

Uygulama Süreci

Model, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri müfredatında yer alan “Dünya Kültürleri”, “Kültürlerarası İletişim” veya “CRM” içerikli derslere entegre edilebilecek bir uygulama olarak tasarlanmıştır. Her gruba bir ülke, bölge veya kültürel tema atanmış; öğrencilerden bu kültürü yalnızca tarihsel ve coğrafi bilgilerle değil, gastronomi, geleneksel kıyafet, müzik, beden dili, sosyal ritüeller, hizmet beklentileri ve kabin içi yolcu davranışı örnekleriyle temsil etmeleri istenmiştir. Böylece öğrenme süreci görsel, işitsel, bedensel ve sosyal uyaranlarla desteklenmiştir.

Uygulamanın önemli bileşenlerinden biri de yapılandırılmış debriefing oturumlarıdır. Her sunumun ardından öğrenciler ve eğitmen, grubun performansını havacılıktaki uçuş sonu değerlendirme mantığına benzer biçimde ele almıştır. Geri bildirimler önce güçlü yönlerin ifade edilmesi, ardından gelişim alanlarının çözüm odaklı ve profesyonel bir dille paylaşılması ilkesiyle yürütülmüştür. Bu yapı, öğrencilerin eleştiri verme ve alma becerilerini geliştirirken CRM’in açık iletişim ve öğrenen ekip anlayışını desteklemektedir (Flin vd., 2002; Salas vd., 2006).

Uygulama sürecinde öğrenciler, kendi sosyal tercihleri göz önünde bulundurulmaksızın, tamamen rastgele yöntemlerle üçer veya dörderli heterojen gruplara ayrılmaktadır. Bu yaklaşım, havacılık sektöründe kabin ekiplerinin her uçuşta daha önce hiç karşılaşmadıkları iş arkadaşlarıyla eşleştiği "rastgele ekip ataması" sisteminin bir simülasyonudur.

Grup üyelerinin süreç içerisinde birbirlerinin çalışma stillerinden veya uyumsuzluklarından ötürü eğitime şikayette bulunmaları kesinlikle yasaktır. Öğrenciler, ortaya çıkan krizleri ve çatışmaları grup içinde çözmekle yükümlüdür. Bu kural, operasyon esnasında kabindeki uyumu korumak adına çatışma yönetimi becerisini geliştirmektedir.

Performans değerlendirmesinde bireysel notlandırma yerine ortak grup notu verilmektedir. Havacılıktaki "ekip başarısı" (birbirini yedekleme/destekleme) kültürü bu yolla akademik ortama taşınmaktadır.

Gruplara atanan ülkeler veya coğrafi bölgeler, kronolojik birer ansiklopedik bilgi yığını olarak sunulmaz. Öğrenciler, hedef kültürü sınıf ortamında adeta birer "kültür elçisi" gibi yaşatmakla sorumludur. Öğrencilerin sunum esnasında o kültüre ait geleneksel kıyafetleri giymeleri veya fiziksel sembolleri taşımaları, jest ve mimik gibi sözel olmayan iletişim kodlarını içselleştirmelerini sağlanmaktadır (Bennett, 2017).

Kültürün beslenme alışkanlıklarını, mutfak kültürünü ve servis ritüellerini yansıtan yiyecek/içecekler bizzat öğrenciler tarafından hazırlanarak sınıfla paylaşılmakta, tat ve dokunma duyularının sürece dahil edilmesi, kalıcı öğrenmeyi tetiklemekte ve kabindeki özel yolcu ikramı (SPML) yönetimini desteklemektedir (Long, 2004).

Hedef kültürün müzik yapısı, ritimleri ve halk dansları sunumun organik bir parçası kılınmaktadır. Bu durum, duysal etnografi ilkelerine uygun olarak öğrencilerin o toplumun estetik algısını ve yaşam ritmini kavramasına yardımcı olmaktadır (Pink, 2015).

Her sunumun ardından, havacılıkta uçuş sonlarında gerçekleştirilen "debriefing" (uçuş sonu değerlendirme) toplantılarını simüle eden bir geri bildirim protokolü işletilmektedir. Sınıftaki diğer öğrenciler ve eğitmen, sunumu yapan grubu aşağıda sıralanan yapılandırılmış sistematikte değerlendirmektedir:

- Olumlu onay: Eleştiri süreci mutlak suretle "Bu sunumda profesyonel açıdan çok başarılı ve etkili buldum" formatında pozitif bir tespitle başlamak zorundadır.
- Gelişim odaklı eleştiri: Yetersiz görülen alanlar doğrudan yerilmez; bunun yerine "Havacılık operasyonları ve hizmet kalitesi açısından, şu bölüm organize edilseydi çok daha efektif bir çıktı elde edilebilirdi" yapısıyla çözüm odaklı ve kırıcı olmayan bir üslupla sunulmaktadır. Bu süreç öğrencilerin yapıcı eleştiri kabul etme ve kendini geliştirme yetisini beslemektedir (Hofstede vd., 2010).

Veri Toplama ve Analiz

Araştırmada veri toplama aracı olarak eğitmen gözlem notları, sınıf içi etkileşim kayıtları, öğrenci sözlü değerlendirmeleri ve uygulama sonrası geri bildirimlerden yararlanılmıştır. Gözlemlerde özellikle grup içi işbirliği, çatışma çözme, zaman yönetimi, kültürel temsil biçimleri, empati ifadeleri, profesyonel iletişim dili ve geri bildirim alma-verme davranışları dikkate alınmıştır. Elde edilen nitel veriler tematik analiz yaklaşımıyla çözümlenmiş; tekrar eden örüntüler kültürel farkındalık, ekip çalışması, CRM becerileri ve öğrenme motivasyonu temaları altında değerlendirilmiştir.

ÖNERİLEN EĞİTİM MODELİ: “DENEYİMSEL KÜLTÜR ELÇİLERİ”

Heterojen Gruplandırma ve Profesyonel İşbirliği

Uygulama sürecinde öğrencilerin üç veya dört kişilik heterojen gruplara ayrılması, havacılık operasyonlarında karşılaşılan rastgele ekip yapısına pedagojik bir karşılık oluşturmaktadır. Kabin ekipleri çoğu zaman daha önce birlikte çalışmadıkları kişilerle kısa sürede güven, koordinasyon ve ortak görev bilinci geliştirmek zorundadır. Bu nedenle modelde öğrencilerin grup içi anlaşmazlıkları eğitmen müdahalesiyle çözmeleri yerine, profesyonel iletişim ve müzakere yoluyla yönetmeleri beklenmiştir. Bu uygulama, ekip üyelerinin ortak hedefe yönelik karşılıklı bağımlılık geliştirmelerine katkı sağlamaktadır (Johnson & Johnson, 2009).

Çoklu Duyusal Kültür Deneyimi

Modelde kültürel bilgi, yalnızca sözel sunumlar aracılığıyla aktarılmamakta; gastronomi, müzik, geleneksel giysi, beden dili ve sosyal ritüeller yoluyla sınıf içinde deneyimlenmektedir. Örneğin bir kültürün ikram gelenekleri, kabin içi özel yemek talepleri, yolcu mahremiyeti, hitap biçimleri veya dini hassasiyetleriyle ilişkilendirildiğinde, öğrenciler kültürel bilginin havacılık hizmetiyle doğrudan bağlantısını daha somut biçimde kavrayabilmektedir. Bu yaklaşım, duyuşal etnografi ve deneyimsel öğrenme ilkeleriyle uyumludur (Kolb, 2014; Pink, 2015).

Debriefing ve Yapıcı Geri Bildirim Protokolü

Debriefing aşaması, modelin mesleki olgunluk kazandıran temel bileşenlerinden biridir. Öğrenciler, sunum yapan gruba önce başarılı bulunan yönleri ifade etmiş, ardından gelişime açık noktaları havacılık operasyonları ve hizmet kalitesi açısından değerlendirmiştir. Bu süreç, öğrencilerin eleştirel düşünme becerilerini geliştirirken, geri bildirimin kişiselleştirilmeden performans ve süreç üzerinden verilmesini öğretmektedir. CRM literatürü, öğrenen ekip kültürü ve açık iletişimin emniyet performansı açısından önemini vurguladığından, debriefing uygulaması kabin hizmetleri pedagojisi açısından önemli bir tamamlayıcıdır (Flin vd., 2002; Salas et al., 2006).

BULGULAR

Grup Dinamiği ve İşbirlikli Öğrenme

Uygulama sürecinde öğrencilerin başlangıçta görev paylaşımı, zaman yönetimi ve karar alma konularında uyum sorunları yaşadıkları; ancak süreç ilerledikçe ortak hedefe odaklanma, görevleri yeniden düzenleme ve grup içi iletişimi profesyonelleştirme becerilerinde gelişim gösterdikleri gözlemlenmiştir. Bu bulgu, işbirlikli öğrenmenin yalnızca akademik başarıya değil, aynı zamanda sosyal becerilere ve ekip sorumluluğuna da katkı sunduğunu gösteren çalışmalarla uyumludur (Johnson & Johnson, 2009).

Kültürlerarası Farkındalık ve Empati

Çoklu duyuşal öğrenme uygulamaları, öğrencilerin farklı kültürleri yalnızca bilgi düzeyinde değil, yaşantısal ve duyuşal düzeyde anlamlandırmalarına katkı sağlamıştır. Öğrenci geri bildirimlerinde kültürel kalıpyargıların sorgulanması, farklı yaşam biçimlerine ilişkin merakın artması ve kültürel farklılıklara daha saygılı yaklaşma eğilimi öne çıkmıştır. Bu durum, kültürlerarası yetkinlik gelişiminde tutum, bilgi ve davranış boyutlarının birlikte ele alınması gerektiğini savunan yaklaşımlarla örtüşmektedir (Deardorff, 2006; Bennett, 2017).

CRM ve Profesyonel İletişim Becerileri

Yapılandırılmış geri bildirim oturumları, öğrencilerin profesyonel iletişim dili geliştirmelerine katkı sağlamıştır. Özellikle eleştiri sunma, eleştiri kabul etme, ekip arkadaşının güçlü yönünü görünür kılma ve gelişim alanını çözüm önerisiyle ifade etme davranışlarında ilerleme gözlemlenmiştir. Ayrıca grup içi çatışmaların doğrudan eğitmen müdahalesi olmadan yönetilmesi, öğrencilerin problem çözme ve sorumluluk alma becerilerini desteklemiştir. Bu bulgular, CRM eğitiminin etkili iletişim ve ekip koordinasyonu üzerindeki katkılarını ortaya koyan çalışmalarla uyumludur (Flin vd., 2002; Salas vd., 2006).

TARTIŞMA

Araştırma bulguları, kültürlerarası yetkinlik eğitiminin kabin hizmetleri programlarında yalnızca genel kültür bilgisi veya ülke tanıtımı biçiminde ele alınmasının yetersiz kalabileceğini göstermektedir. Kabin memuru adayları, mesleki

yaşamlarında kültürel farklılıkları hizmet, güvenlik, kriz iletişimi ve ekip koordinasyonu bağlamında yönetmek durumundadır. Bu nedenle eğitim modelinin kültürel bilgiyi operasyonel durumlarla ilişkilendirmesi, çalışmanın en önemli pedagojik katkılarından biridir.

Modelin bir diğer katkısı, öğrencilerin kültürel öğrenmeyi yalnızca bilişsel değil, duygusal ve davranışsal düzeyde de deneyimlemelerine olanak sağlamasıdır. Öğrencilerin gastronomi, müzik, kıyafet ve beden dili gibi çoklu duyuşal araçlarla kültürü temsil etmeleri, kültürün soyut bir bilgi alanı olmaktan çıkıp somut bir deneyime dönüşmesini sağlamıştır. Bu durum, kültürel zekâ gelişiminde motivasyonel ve davranışsal boyutların en az bilişsel bilgi kadar önemli olduğunu vurgulayan çalışmalarla paraleldir (Ang & Van Dyne, 2008; Earley & Ang, 2003).

Bununla birlikte, modelin daha güçlü biçimde değerlendirilebilmesi için ilerleyen çalışmalarda nicel ölçme araçlarıyla desteklenmesi önerilmektedir. Örneğin öğrencilerin kültürel zekâ, kültürlerarası duyarlılık, iletişim kaygısı ve CRM beceri algıları uygulama öncesi ve sonrası karşılaştırılabilir. Böylece modelin etkisi yalnızca gözlem ve geri bildirimlerle değil, ölçülebilir psikometrik verilerle de ortaya konabilir. Bu öneri, kültürlerarası yetkinliğin değerlendirilmesinde çoklu veri kaynaklarının kullanılmasını öneren yaklaşımla uyumludur (Deardorff, 2006).

SONUÇ

“Deneyimsel Kültür Elçileri” modeli, sivil havacılık kabin hizmetleri eğitiminde kültürlerarası yetkinliğin geliştirilmesine yönelik özgün, uygulanabilir ve mesleki bağlamla uyumlu bir pedagojik çerçeve sunmaktadır. Model, öğrencilerin kültürel farklılıklara ilişkin farkındalıklarını artırmanın yanında, ekip çalışması, kriz yönetimi, yapıcı geri bildirim, empati ve profesyonel iletişim becerilerini de desteklemektedir. Bu yönüyle çalışma, kabin hizmetleri eğitiminde bilgi aktarımı odaklı geleneksel yaklaşımın ötesine geçerek yetkinlik temelli bir öğrenme anlayışını önermektedir.

Modelin havacılık eğitimi açısından en önemli katkısı, kültürlerarası yetkinliği CRM ve kabin emniyetiyle ilişkilendirerek ele almasıdır. Çok kültürlü yolcu ve ekip yapısının giderek arttığı günümüz havacılık ortamında, kabin memurlarının kültürel ipuçlarını doğru okuyabilmesi, farklı iletişim stillerine uyum sağlayabilmesi ve potansiyel çatışmaları hizmet kalitesi ile emniyet dengesini koruyarak yönetebilmesi gerekmektedir. Bu nedenle modelin meslek yüksekokullarında, havacılık akademilerinde ve hizmet içi kabin ekibi eğitimlerinde uyarlanarak kullanılması önerilmektedir.

Gelecek araştırmalarda modelin farklı üniversitelerde ve daha geniş örneklem gruplarında uygulanması, ön-test/son-test desenleriyle nicel olarak değerlendirilmesi ve öğrencilerin uzun dönemli mesleki performansına etkisinin izlenmesi önerilmektedir. Ayrıca modelin özel gereksinimli yolcu iletişimi, kriz anında kültürel davranış kalıpları, uluslararası havayolu hizmet standartları ve kabin içi çatışma yönetimi gibi alt modüllerle zenginleştirilmesi, hem akademik hem de sektörel katkıyı artıracaktır.

KAYNAKÇA

Ang, S., & Van Dyne, L. V. (Eds.). (2008). Handbook of cultural intelligence: Theory, measurement, and applications. M. E. Sharpe.

Bennett, M. J. (2017). Developmental model of intercultural sensitivity. In Y. Y. Kim (Ed.), International encyclopedia of intercultural communication. Wiley.

Byram, M. (1997). Teaching and assessing intercultural communicative competence. Multilingual Matters.

Deardorff, D. K. (2006). Identification and assessment of intercultural competence as a student outcome of internationalization. Journal of Studies in International Education, 10(3), 241–266. <https://doi.org/10.1177/1028315306287002>

Earley, P. C., & Ang, S. (2003). Cultural intelligence: Individual interactions across cultures. Bibliovault OAI Repository, the University of Chicago Press, 1.

Flin, R., O'Connor, P., & Mearns, K. (2002). Crew resource management: Improving team work in high reliability industries. Team Performance Management, 8(3/4), 68–78. <https://doi.org/10.1108/13527590210433366>

Helmreich, R. L., & Merritt, A. C. (2001). Culture at work in aviation and medicine: National, organizational and professional influences. Routledge.

Hofstede, G., Hofstede, G. J., & Minkov, M. (2010). Cultures and organizations: Software of the mind (3rd ed.). McGraw-Hill.

- International Civil Aviation Organization. (2020). Cabin Crew Safety Training Manual (Doc 10002). ICAO. 2nd Edition. <https://store.icao.int/en/cabin-crew-safety-training-manual-doc-10002>
- Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (2009). An educational psychology success story: Social interdependence theory and cooperative learning. *Educational Researcher*, 38(5), 365–379. <https://doi.org/10.3102/0013189X09339057>
- Kolb, D. A. (2014). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development* (2nd ed.). Pearson Education.
- Long, L. M. (Ed.). (2004). *Culinary tourism: A folkloristic perspective on eating and otherness*. University Press of Kentucky.
- Meyer, E. (2014). *The culture map: Breaking through the invisible boundaries of global business*. PublicAffairs.
- Pink, S. (2015). *Doing sensory ethnography* (2nd ed.). SAGE Publications Ltd
- Salas, E., Wilson, K. A., Burke, S., & Wightman, D. C. (2006). Does crew resource management training work? An update, an extension, and some critical needs. *Human Factors The Journal of the Human Factors and Ergonomics Society*, 48(2), 392–412. <https://doi.org/10.1518/00187200677724444>
- Soba, M., & Yılmaz, H. (2023). Sivil Havacılık Öğrencilerinin Kültürlerarası İletişimsel Yeterliliğini Ölçmeye Yönelik Bir İnceleme. *Uluslararası Anadolu Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1), 167-181. <https://doi.org/10.47525/ulasbid.1236719>
- Thomas, D. C., & Inkson, K. (2017). *Cultural intelligence: Surviving and thriving in the global village* (3rd ed.). Berrett-Koehler Publishers.
- Wunderle, W. D. (2006). *Through the lens of cultural awareness: A Primer for US Armed Forces Deploying to Arab and Middle Eastern Countries*. Combat Studies Institute Press.