

## **ÖZ**

**Üniversitesi** : İstanbul Kültür Üniversitesi  
**Enstitüsü** : Sosyal Bilimler Enstitüsü  
**Anabilim Dalı** : İşletme  
**Programı** : İşletme  
**Tez Danışmanı** : Prof. Dr. Mahmut Paksoy  
**Tez Türü ve Tarihi** : Doktora– Aralık 2018

## **ÖZ**

**Ekip Kaynak Yönetiminde Kabin Ekiplerinin İletişim, Ekip Çalışması Ve Stresle Başa Çıkma Tutumları İle Kişilik Yapıları Etkileşimi: Kabin Ekipleri Üzerinde Bir Çalışma**

**Zuhal Erdem**

Bu çalışmanın amacı kabin ekiplerinin kişilik özellikleri ve stresle başa çıkma tarzlarını Ekip Kaynak Yönetimi çerçevesinde ortaya koymaktır. Bu çalışma dört bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, sivil havacılık ve uçuş emniyeti ile meydana gelmiş olan uçak kaza ve kırılmalarından bahsedilmiştir. Uçak kazalarının en önemli nedenleri arasında, birinci olarak insan faktörünün gelmesi nedeni ile uçuş operasyonunda insanın yeri, ekip kavramı ve havacılıkta ekip çalışması açıklanmış olup bu bölümün sonunda, insan faktörleri ve SHELL modeli üzerinde durulmuştur. İkinci bölümünde, ekip kaynak yönetimi kavramı ve bileşenleri, oluşumuna etki eden uçak kazaları, ekip kaynak yönetimi eğitimlerinin zaman içinde gelişimi ve ekip kaynak yönetiminin bileşenleri açıklanmıştır. Üçüncü bölümünde, kişilik ve ekip kaynak yönetimde kişilik, ayırıcı özellikler yaklaşımı, beş büyük faktör kişilik özellikleri, kişilik ile ekip kaynak yönetimi ilişkisi ve stres kavramı ile kabin ekibi stres ilişkisi açıklanmıştır. Dördüncü bölüm olan araştırmada ise, Türkiye’de ticari sivil havacılık işletmelerinde çalışan 800 kabin ekibi (kabin memuru/kabin amiri) üzerinde, kişilik yapılarının ve stresle başa çıkma tarzlarının, kabin ekip kaynak yönetimine yönelik tutumları arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik araştırma yapılmıştır. Verilerin çözümlenmesinde; tanımlayıcı istatistikler korelasyon, regresyon, analizleri

kullanılmıştır. Sonuçlara göre; kabin ekiplerinin kabin ekip kaynak yönetimi davranışlarına yönelik tutumları ile beş büyük kişilik faktörü boyutları arasında ve stresle başa çıkma tutumları arasında pozitif ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Türkiye'de kokpit ekipleri üzerinde yapılan araştırmalar olsa da, kabin ekiplerinin kişilik özellikleri ve stresle başa çıkma tarzları ile KEKY boyutları arasındaki ilişkiyi inceleyen bir araştırmaya rastlanmamıştır, bu nedenle ilk çalışma niteliğinde sayılabilir.

**Anahtar Sözcükler** : Kabin Ekip Kaynak Yönetimi, Kabin Ekibi, Kişilik, Stres

## **ABSTRACT**

**University** : İstanbul Kültür University  
**Institute** : Institute of Social Sciences  
**Department** : Business Administration  
**Programme** : Business Administration  
**Supervisor** : Prof. Dr. Mahmut Paksoy  
**Degree Awarded and Date** : PhD –December 2018

## **ABSTRACT**

**Zuhal Erdem**

### **Cabin Crews' Attitudes To Communication, Teamwork and Coping With Stress With Interactions Of Personality Traits In The Crew Resource Management: A Research On Cabin Crews**

The intention of this study is to underline cabin crew personalities and the ways they deal with stress on the frame of Crew Resource Management. In the first chapter of this study, civil aviation, flight safety, aircraft incidents and accidents are explained. Since the human factors are the most important reasons among the causes of aircraft accidents, therefore human in the flight operation, team concept and team work in aviation are explained, human factors and SHELL model are focused on at the end of the first chapter. In the second chapter, the concept and components of crew resource management, the aircraft accidents affecting the formation, the development and changing processes of crew resource management training and the components of the crew resource management are explained. In the third chapter personality and personality in crew resource management distinctive features approach, big five personality factor model, the relationships between personality and crew resource management and concept of stress, and cabin crew stress are explained. In the fourth chapter of the study, a research applied on 800 cabin crew (cabin attendant / cabin chief) working in commercial civil aviation companies in Turkey in order to determine the relationships between personality types and coping with stress styles and towards cabin crew resource management attitudes. The data is analyzed by descriptive

statistics, correlation analysis, regression analysis. According to the results; positive and statistically significant relationship was found between the attitudes of cabin crews towards cabin crew resource management behaviors and between the five personality factor dimensions and the attitudes of coping with stress

In Turkey, even though there are some studies about cockpit personnel, the researches about cabin crew personality, their methods of dealing with stress and CCRM dimension relations has not been encountered. For this reason, as the first study can be considered.

**Keywords** :Cabin Crew Resource Management, Cabin Crew, Personality, Stress