

**TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
DİL BİLİM ANABİLİM DALI
YABANCI DİL ÖĞRETİMİ BİLİM DALI**

**KABİN MEMURLARININ ALDIKLARI İNGİLİZCE EĞİTİMİN MESLEKİ
DENEYİMLERİNE YANSIMASINA İLİŞKİN GÖRÜŞLERİ**

Yüksek Lisans Tezi

Pınar ŞAHİN

Ankara, 2024

**TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
DİL BİLİM ANABİLİM DALI
YABANCI DİL ÖĞRETİMİ BİLİM DALI**

**KABİN MEMURLARININ ALDIKLARI İNGİLİZCE EĞİTİMİN MESLEKİ
DENEYİMLERİNE YANSIMASINA İLİŞKİN GÖRÜŞLERİ**

Yüksek Lisans Tezi

Pınar ŞAHİN

Tez Danışmanı

Doç. Dr. Sıla AY

Ankara, 2024

**TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
DİL BİLİM ANABİLİM DALI
YABANCI DİL ÖĞRETİMİ BİLİM DALI**

**KABİN MEMURLARININ ALDIKLARI İNGİLİZCE EĞİTİMİN MESLEKİ
DENEYİMLERİNE YANSIMASINA İLİŞKİN GÖRÜŞLERİ**

Yüksek Lisans Tezi

Tez Danışmanı

Doç. Dr. Sıla AY

TEZ JÜRİSİ ÜYELERİ

Adı ve Soyadı

- Doç. Dr. Sıla AY**
- Prof. Dr. Dilek PEÇENEK**
- Doç. Dr. Özgür ŞEN BARTAN**

Tez Savunması Tarihi

17.10.2024

TÜRKİYE CUMHURİYETİ

ANKARA ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE,

Doç. Dr. Sıla AY danışmanlığında hazırladığım “**Kabin Memurlarının Aldıkları İngilizce Eğitimin Mesleki Deneyimlerine Yansımalarına İlişkin Görüşleri (Ankara, 2024)**” adlı yüksek lisans tezimdeki bütün bilgilerin akademik kurallara ve etik davranış ilkelerine uygun olarak toplanıp sunulduğunu, başka kaynaklardan aldığım bilgileri metinde ve kaynakçada eksiksiz olarak gösterdiğimi, çalışma sürecinde bilimsel araştırma ve etik kurallarına uygun olarak davrandığımı ve aksinin ortaya çıkması durumunda her türlü yasal sonucu kabul edeceğimi beyan ederim.

Tarih: 04.11.2024

Pınar ŞAHİN

İTHAF

*Kıymetli annem Dr. Kadriye Işıklar Pürçek,
koca Çınarımız babam Mehmet Pürçek, canım eşim Murat Şahin ve biricik oğlum
Çınar'a...*

ÖNSÖZ

Öncelikle rol modelim, her soruma içtenlikle cevap veren ve benim sorularımı engin bilgi birikimi ile hiçbir zaman yanıtsız bırakmayan ve motivasyonumu diri tutmamda katkısı yadsınamaz danışmanım, kıymetli hocam Doç.Dr.Sıla AY'a,

Tez jürimde yer almayı kabul ettikleri, sağladıkları katkılar ve değerli dönütleri için Prof. Dr. Dilek PEÇENEK ve Doç. Dr. Özgür ŞEN BARTAN hocalarıma,

Lisans eğitimim süresince bana akademik yolda yürüme şevki kazandıran değerli hocam Doç. Dr. Zeynep BİLKİ'ye,

Tez süresince beni akademik çalışma yapma konusunda yüreklendiren kıymetli hocam Dr.Bahattin CİZRELİ'ye,

Bebegime ve bize bitimsiz desteği ile, kıymetli eğitimci, ilk öğretmenim, rol modelim canım annem Dr.Kadriye IŞIKLAR PÜRÇEK'e,

Çıktığım her yolda bana hep inanan ve cesaretlendiren canım babam Mehmet PÜRÇEK'e,

Tez yazma sürecimde beni içtenlikle destekleyen ve çalışmam için beni her daim yüreklendiren ve hep desteğini hissettiğim yol arkadaşım canım eşim Murat ŞAHİN'e,

Oyun zamanlarından fedakarlık eden biricik oğlum Çınar'ım a,

En içten sevgi, saygı ve şükranlarımı sunarım.

Pınar ŞAHİN

Ankara, 2024

İÇİNDEKİLER

İTHAF	i
ÖNSÖZ	ii
İÇİNDEKİLER	iii
ŞEKİLLER ve TABLOLAR.....	vi
KISALTMALAR	vii
BİRİNCİ BÖLÜM.....	1
GİRİŞ	1
1.1.Tezin Konusu	1
1.2.Tezin Amacı	1
1.3.Tezin Önemi	2
1.4.Araştırma Soruları	3
1.5. Tezin Sınırlılıkları.....	3
1.6.Tezin Sayıltıları	4
İKİNCİ BÖLÜM.....	5
KURAMSAL ÇERÇEVE	5
2.1 Sivil Havacılığın Tarihsel Gelişimi	5
2.2. Özel Amaçlı İngilizce	11
2.2.1. Özel Amaçlı İngilizce Öğretimi ve Genel İngilizce Öğretiminin Karşılaştırılması.....	11
2.2.2. Özel Amaçlı İngilizce Öğretimi Karakteristikleri ve Özel Amaçlı İngilizce Öğretim Tasarımı.....	12

2.2.3.Özel Amaçlı İngilizce Derslerine İlişkin Yapılan Çalışmalar.....	13
2.3. Kabin Memurları ile Yapılan Çalışmalar.....	20
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM.....	25
YÖNTEM	25
3.1. Araştırmanın Deseni	25
3.2. Çalışma Grubu	26
3.3. Verilerin Toplanması	27
3.3.1. Veri Toplama Araçları	27
3.3.2. Veri Toplama Süreci	27
3.4. Verilerin Çözümlemesi	28
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM.....	29
BULGULAR VE YORUM	29
4.1. Birinci Araştırma Sorusuna İlişkin Bulgular	29
4.2. İkinci Araştırma Sorusuna İlişkin Bulgular	46
4.3. Üçüncü Araştırma Sorusuna İlişkin Bulgular	60
BEŞİNCİ BÖLÜM.....	72
SONUÇ VE ÖNERİLER	72
5.1. Sonuç	72
5.2. Öneriler	78
KAYNAKÇA	80

EKLER	90
EK 1: Etik Kurul Belgesi	90
EK 2: Görüşme Soruları.....	91
EK 3: Katılımcılar ile Gerçekleştirilen Görüşmelerin Metinleri.....	93
ÖZET	107
ABSTRACT	108



ŞEKİLLER VE TABLOLAR

Şekil 1. Havacılık Dilinin Yapısı.....	8
Şekil 2. Kabin Hizmeti İngilizce Müfredat Çerçevesi.....	9
Tablo 1. Katılımcıların İş Deneyimi ve İngilizce Kurs Geçmişi.....	26
Tablo 2. Türkiye ve Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Sivil Havacılık ve Kabin Hizmetleri Ön Lisans Programı Bologna Süreci Açık Erişim Özel Amaçlı Mesleki İngilizce Ders İçeriklerinin İncelenmesi.....	36
Tablo 3. Avrupa Diller Ortak Başvuru Metni (ADOBM) B1 İngilizce Seviyesi İçin Sözlü Üretim Becerisine Yönelik Olarak Belirlenen İletişimsel Yetkinlik Düzeyleri (Hedef Dilde Sorun Çözme ve Kullanılan İletişim Stratejisi)	43

KISALTMALAR

ADOBM: Avrupa Diller Ortak Başvuru Metni

Gİ: Genel İngilizce

ICAO: Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (International Civil Aviation Organization)

Mİ: Mesleki İngilizce

MYO: Meslek Yüksek Okulu

ÖAİ: Özel Amaçlı İngilizce

SHGM: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

SHKHP: Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

Bu bölümde tezin konusu, amacı ve önemi, araştırma soruları ve sayıtlara ilişkin bilgilere yer verilecektir.

I.1. Tezin Konusu

Türkiye’de Sivil Havacılık ve Kabin Hizmetleri ön lisans Programı (SHKHP) öğrencilerine yönelik Özel Amaçlı İngilizce (ÖAİ) programının görünümü ve program mezunu kabin memurlarının aldıkları mesleki İngilizce eğitiminin mesleki deneyimlerine yansımaya ilişkin görüşleri tezin konusunu oluşturmaktadır.

I.2. Tezin Amacı

Araştırmanın amacı, Türkiye’de sivil havacılık kabin hizmetleri programı mesleki İngilizce eğitiminin görünümünü sunmak, kabin memurlarının uçuşta İngilizce kullanmaları gereken durumların belirlenmesi ve Mesleki İngilizce (Mİ) dersine ilişkin görüşlerinin alınması ile SHKHP mesleki İngilizce dersine yönelik öneriler sunmaktır.

I.3. Tezin Önemi

İletişim, insan ilişkilerinin temelinde yer almaktadır. İletişim yoğun olan ve ekip çalışması gerektiren meslekler, 21. Yüzyıl işe alım süreçlerinde de önemi çokça vurgulandığı şekliyle; kendini doğru ifade etme, problem çözme ve ekip çalışması gibi alanlarda güçlü olmayı gereksinmektedir. Yanı sıra; yabancı dil bilmek, çok uluslu şirketler ve uluslararası arenada önem kazanmaktadır. Yabancı dilde kendini doğru ifade etmek ise birtakım özel alt becerilerin ve pratik iletişim yollarının öğrenilmesi ile mümkün görülmektedir. Bilim ve teknolojiye olduğu kadar İngilizce, bir dünya dili olarak iş dünyasında da halen geçerliliğini korumaktadır. İletişim yoğun olarak ekip çalışması ve uluslararası iletişim gerektiren mesleklerden birisi olan kabin memurlarının kabin içi ve yolcularla iletişimde İngilizce ortak konuşma dili olarak önem kazanmaktadır. Havayolu şirketlerinin kabin memuru işe alımlarında aradığı niteliklerden birisi olan İngilizce bilgisi, aynı zamanda işe alımlarda ayırt edici bir nitelik kazanmaktadır. Bu noktada; kabin memurlarının temel sorumlulukları ve iş akışlarında olan; yolcu güvenliği sağlama, ikram yapma, bilgi verme ve anons yapma gibi durumlarda İngilizce kullanımı gerekmektedir. Türkiye’de ve Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde (KKTC) olmak üzere toplamda 52 üniversitenin meslek yüksekokuluna bağlı bulunan Sivil Havacılık ve Kabin Hizmetleri Programı (SHKHP) nitelikli kabin memurlarını mesleğe kazandırmayı amaçlamakta ve bu amaç doğrultusunda Genel İngilizce (Gİ) ve Mİ derslerini programa entegre etmektedir. Türkiye’de Ankara ilinde biri özel ve biri devlet olmak üzere iki üniversitede program uygulanmaktadır. Tezin; kabin memurlarının yabancı dil olarak iş alanlarında özel amaçlı İngilizce (ÖAİ) kullanımlarını geliştirmek üzere ön lisans programlarında verilen Mİ derslerinin genel görünümelerini ve SHKHP mezunu ve halihazırda bir havayolu şirketine bağlı kabin memurlarının İngilizce iletişimleri üzerinde etkililiğini belirlemek ve özel amaçlı mesleki İngilizce dersi programına yönelik olası yansımaları ile derslerin içeriğini geliştirmek üzere katkı sağlaması

beklenmektedir. Kabin memurlarının aldıkları ÖAI eğitimine yönelik görüşlerini ve eğitim programına olası yansımalarını belirleyen çalışma alan yazında çok az sayıdadır.

1.4. Araştırma Soruları

1. Türkiye'deki üniversitelerde yer alan sivil havacılık ve kabin hizmetleri programlarındaki mesleki İngilizce eğitiminin görünümü nasıldır?
 - a. Mesleki İngilizce programları, öğrencilerini Avrupa Diller Ortak Başvuru Metni (ADOBM)'nin hangi düzeyine ulaştırmayı hedeflemektedir? Söz konusu düzeyde iletişimsel yetkinlik göstergeleri nelerdir?
2. Kabin memurlarının görevleri sırasında İngilizce kullanımlarını gerektiren durumlar nelerdir?
 - a. Kabin memurlarının İngilizce kullanımı ile ilgili en çok zorlandıkları bağlamlar nelerdir?
3. Kabin memurlarının İngilizce kullanımı için lisans mesleki İngilizce dersinin etkililiğine yönelik düşünceleri nelerdir?
 - a. Kabin memurlarının ön lisans mesleki İngilizce derslerine yönelik önerileri ışığında mesleki İngilizce programının geliştirilmesine yönelik olası yansımalar neler olabilir?

1.5. Tezin Sınırlılıkları

Bu araştırmanın çalışma grubu sivil havacılık kabin hizmetleri ön lisans programı mezunu olup kabin memurluğu görevi yapan kabin memurları ile sınırlıdır. Diğer bölümlerden mezun kabin memurları bu çalışmaya alınmamıştır.

1.6.Tezin Sayıtları

Yarı yapılandırılmış görüşmeye katılanların sorulara samimi ve dürüst bir şekilde cevap verdikleri, kullanılan görüşme sorularının araştırmanın amacına uygun bir şekilde değerlendirildiği varsayılmaktadır.



İKİNCİ BÖLÜM

KURAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Sivil Havacılığın Tarihsel Gelişimi

Sivil havacılık, uzun yıllar devam eden pek çok denemenin ardından 20. yüzyıldan bu yana ulaşımın önemli bir parçası olarak yerini almaktadır. Havacılık başlı başına dev bir sektör olarak bütün dünyada hem istihdam potansiyeline hem de ülke ve şirket ekonomilerine yüksek katkı sağlamaktadır (Ata, 2021). Sivil havacılık sektörü, teknolojik ilerlemeler ve yolcu sayısının artmasına paralel olarak hızla gelişmektedir. İkinci Dünya Savaşı sonrası uçakların askeri alandaki kullanımından başka yolcu ve eşya taşımacılığı da yapar duruma gelmesi sivil havacılığın ilerlemesine katkıda bulunmuştur. Bu durum havacılık personeli istihdamına olan ihtiyacı da artırmaktadır (Akduman ve Karahan, 2020). Sivil havacılık sektöründe yeni meslek dalları oluşabilmiş ve istihdam ihtiyacının her geçen gün artmaya devam ettiği görülmüştür. Bu meslekler uçmaya hevesli ve farklı ülkelere seyahat etmek isteyen özellikle genç bireylerin ilgisini çekmektedir. Bu mesleklerden en bilinen ve dikkat çeken pilotluk ve uçuş hostesliği (kabin memurluğu) olmuştur (Filipieva, 2012). Kabin ekibi, uçak tipine göre bir uçuş operasyonu için bir araya gelen, sayısı değişiklik gösteren kabin memurlarından oluşan ekibe verilen addır. Havayolu yolcu taşımacılığında kabininin emniyet ve güvenliğini sağlamaktan sorumlu olan kabin ekibi üyeleri aynı zamanda havayolu üniformalarını taşıyarak çalıştığı kurumun tanınan yüzü olma sorumluluğuna da sahip olmaktadır.

1922'de ilk kez kabin memurluğu mesleği İngiliz Daimler Havayolu işletmesince “steward” adıyla kullanılmıştır. Daha sonra 1930’da Boeing Hava Taşımacılığı’nın “flight attendants” Türkçe

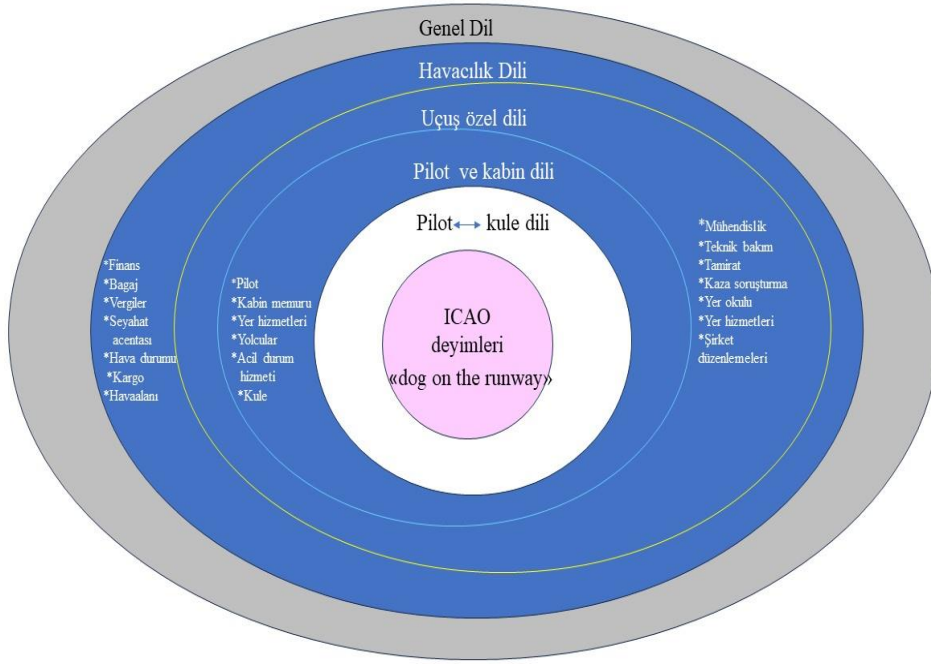
karşılığı olarak "uçuş görevlileri" ismini kullanmıştır (Çolak, 2013, s. 38). Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri (ISCO, 2021, 5111) seyahat esnasında hizmet veren elemanlar olarak geçmektedir ve Türkiye’de 1947 yılından bu yana kabin memurluğu mesleğinin tanımının yapılmakta olduğu görülmektedir (Erbay ve Annaç- Göv, 2022). Türkiye'deki ilk uçuş görevlileri 1948 yılında uçak kabininde çalışmaya başlamıştır. Ayrıca hava ulaşımı yaygınlaştıkça daha bilinir hale gelen kabin memurluğu mesleğinin stresli ve zorlu yanlarını ele alan çalışmaların da her geçen gün arttığı görülmektedir.

Uçuş güvenliği ve yolcu memnuniyetini sağlamak gibi hayati sorumlulukları bağlamında sivil havacılık sektörünün önemli bir parçasını kabin memurlarının oluşturduğu düşünülmektedir. Mesleğe yakından bakıldığında, yapay olarak basınçlandırılmış bir tüp içinde; kişisel hayatını her gün yerde bırakıp uzaklaşmak durumunda olan bir meslek grubuyla karşılaşılmaktadır. Adeta uçuşun “ev sahipleri” olan kabin memurlarının sorumluluklarını yerine getirebilmeleri için hem fiziksel ve psikolojik yeterliliklere sahip olmaları hem de özel amaçlı yabancı dil eğitimi almaları gerekmektedir. 1983 yılında Sivil Havacılık Kanunu'nun yürürlüğe girmesiyle Türkiye'de özel havayolu işletmelerinin kurulmasının önü açılmıştır. Kabin memuru iş sağlığı ve güvenliği ile çevre koruma tedbirlerini almak ve uçuş emniyeti tedbirlerini uygulamak; iş talimatlarına göre yolcuların emniyetini, güvenliğini ve memnuniyetini sağlamaktan sorumlu bireydir (SHGM, 2012). Bu asli görev ve sorumluluklar Mesleki Yeterlik Kurumu (MYK) tarafından Uçak Kabin Memuru (Düzey 4) ulusal meslek standardı 5544 sayılı kanun ile 5/10/2007 tarihli ve 26664 sayılı Resmi Gazete’de Yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713 sayılı Resmi Gazetede yayımlanmıştır (www.myk.gov.tr). Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM) tarafından belirlenen standartlar, gereken yeterliliklerin sağlanması ve denetlenmesi havacılık sektörünün güvenliği ve etkinliği kapsamında büyük önem taşımaktadır (Demirhan, 2018, 19-47).

1950'li yıllardan başlayarak, uygulamalı dilbilim ve malzeme gelişimi beraberinde iletişimsel müfredatı getirmiştir. Dünya ekonomisi ve teknolojiadaki gelişmeler ile İngilizcenin bilim ve teknoloji dili olarak kullanılması ve İngiltere ve Amerika'ya okumak üzere giden öğrenciler ile İngilizce kullanımı artmıştır. İngilizcenin bir dünya dili (lingua franca) olarak görülmesi beraberinde İngilizceyi, çalışma ortamı bağlamında iletişimsel bir yetkinlik olarak öne çıkarmaktadır (Chan, 2019). Özel amaçlı dersler; probleme dayalı, göreve dayalı ve öğrenme merkezli öğretimi içermektedir. Ders izlenceleri kavramsal-işlevsel müfredata dayalıdır ve dilin kullanıldığı farklı iletişim durumlarında etkili iletişim kurma amacı taşımaktadır. 16. Yüzyılın başlarında Protestan göçmenlerin kullandığı iş İngilizcesi Özel Amaçlı İngilizcenin (ÖAİ) erken yansımalarıdır. 1960'ların sonlarında ise ÖAİ'nin geliştiği görülmektedir. Uygulamalı dilbilimin yanında gereksinim çözümlemesi özel amaçlı İngilizce alanının gelişiminde büyük rol oynamaktadır. 1994 yılında Japonya'da üniversitelere kendi müfredatları üzerinde yetki veren karar sonrası özelleşmiş alanlarda farklı disiplinlerin öğretimi için İngilizce kurslarının sayısında artış meydana gelmiştir (Laurance, 1997).

Bunun yanında İngilizce lingua franca olarak kullanılmasına rağmen havacılık İngilizcesi ya da dili, İngilizce anadil konuşurları için dahi kapsadığı kendine has terminolojisiyle özel amaçlı öğrenilmesi gereken bir dil olarak görülmektedir (Estival, Farris, Molesworth, 2016). Havacılık dili ÖAİ gerektiren bir alan olarak gözükmektedir ve genel dilin içerisinde kendine ayrı bir yer edinmiştir.

Havacılık dilinin yapısı Şekil 1’de görülmektedir.



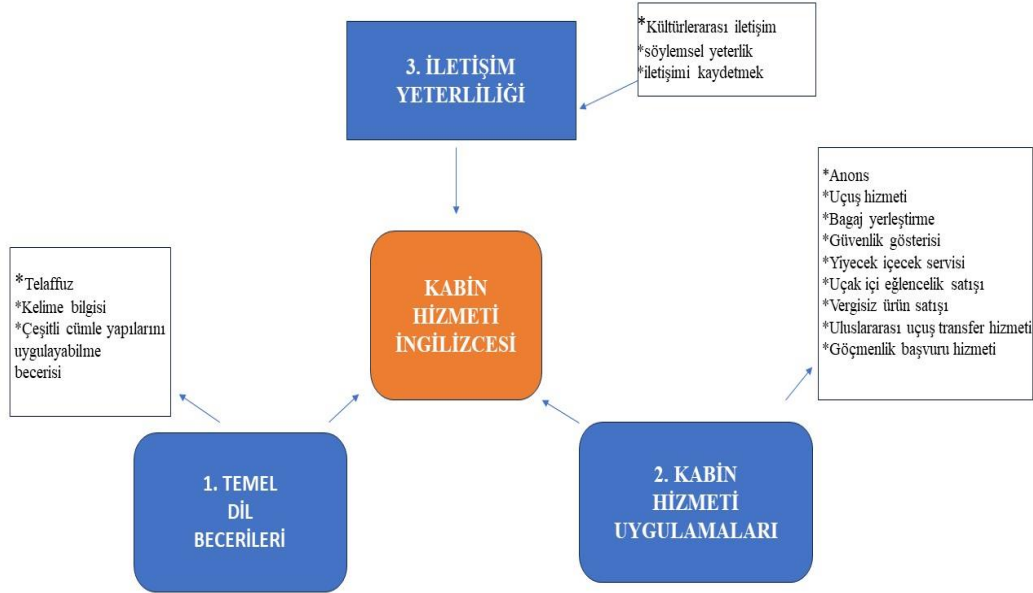
Şekil 1. Havacılık Dilinin Yapısı (Mathews, 2004)

Şekil 1’ de görüldüğü gibi genel dilin içinde havacılık dili çerçevesinde en içte kokpit personeline (pilotlar) kadar iç içe, katman katman görev grupları yer almaktadır. Bu farklı görevlerin işe özgü bağlamda adeta sözcüklerin havacılığa göre yeniden kurgulandığı, anlamlandırıldığı bir dil terminolojisine, sözcük dağarına sahip olması beklenmektedir.

Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (The International Civil Aviation Organization ICAO) 1951 ve 2004’te yer ve uçuş mürettebatının aynı anadili konuşmadığı durumlarda ve uluslararası uçuşlarda İngilizceyi zorunlu dil olarak duyurmuştur (www.shgm.gov.tr). Kabin memurlarının eğitiminde uçuş sırasındaki görevleriyle (kalkış, yolcunun oturması, satış, yiyecek-içecek servisi, anons, yolcuya yaklaşım, nazik bir dil ve uçuş söz varlığı farklı kültürlerle duyarlılık, kültürlerarası anlayış vb.) ve gerçek durumlarla ilgili rol oynama tekniğiyle yetiştirilmeleri ve İngilizceyi akıcı ve

anlaşılır konuşmaları büyük önem taşımaktadır (Setyaningsih, 2015, 113-120; Gerighty ve Davis, 2010).

Yolcu sayısının fazlalığına karşın uçuş ekibinin sayıca azlığının uçuş endüstrisindeki yüksek rekabeti ortaya çıkaran sebeplerden olduğunu belirtmektedir. Uluslararası sahada çalışan bir personel olarak kabin memurları; havayolu şirketini temsil eden ve yolcular ile “ön hatta” dolaysız etkileşim halinde bulunan çalışanlardır. Günlük yaşamda olduğu gibi uçak ortamında da sosyal etkileşimde en önemli aracımız iletişimidir. Kabin memurlarının İngilizce bilgi düzeyleri birbirinden farklılaşmaktadır. Hizmet ve güvenlik en temel görevleri arasında yer almaktadır. Her iki görevin de icrasında ÖAI yeterlilikleri önemli rol oynamaktadır. Bu bağlamda kabin hizmetlerinde kullanılacak birbirine bağlı ve hiyerarşik üç temel unsurdan oluşan ÖAI’nin bileşenlerine ilişkin müfredatın çerçevesi Şekil 2’de yer almaktadır.



Şekil 2. Kabin Hizmeti İngilizce Müfredat Çerçevesi (Xiaoqin, Wenzhong, 2016, s.33)

Şekil 2’de görüldüğü gibi kabin hizmeti İngilizcesi hiyerarşik bir merdivende üç basamakta ele almaktadır. İlk basamakta; anlaşılabilir sesletim, kabin hizmetiyle ilgili sözcük bilgisi ve dilbilgisini içine alan dil yeterliliği, ikinci basamakta; selamlama, talep etme, teklif etme, ikna etme, satma, anlaşma, acil durumlar ve özel yolcularla ilgilenme gibi kabin hizmeti vb. becerileri yer almaktadır. En üst basamakta ise yabancı yolcularla iletişim (kültürlerarası iletişim, söylemsel yeterlik, İngilizce kayıt) becerisi bulunmaktadır. ÖAİ ile bu hiyerarşik ihtiyaçlar karşılandığında uçuş sırasında kaliteli kabin hizmeti sağlanabilir (Xiaoqin, Wenzhong, 2016, 36).

Kabin memurunun görevleri Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SGHM) tarafından aşağıdaki şekilde belirlendiği görülmektedir (<http://web.shgm.gov.tr/tr/havacilik-personeli/2138-kabin-memuru>);

1. Yolcu emniyetini sağlamak amacıyla gerekli teknik ve yetkinlik temelli eğitimleri almak.
2. Yolcuların uçak içi ihtiyaçlarını karşılamak.
3. Kurumunu en iyi şekilde temsil etmek.
4. SGHM ve kurumu tarafından belirlenen kural, işleyiş ve yönetmeliklere uymak.
5. Her kabin memurunun uçak içinde normal ve acil durumlarda sorumlu olduğu çıkış kapıları bulunmaktadır. Bu kapıları normal ve acil durumlarda kurum işleyişlerine uygun olarak açıp-kapamak.
6. İlgili kurumun belirlediği standartta servis sunmak.
7. Mevcutsa uluslararası uçuşlarda gümrüksüz ürünlerin satışını yapmak.
8. Uçak içinde emniyet ve güvenliği sağlamak amacıyla dikkatli ve özenli olmak, etkin iletişim sağlamak.
9. Acil durumda sorumlu kaptan pilotun talimatıyla işleyişlere uygun olarak yolcu tahliyesini sağlamak.

Görüldüğü gibi kabin memurluğu meslek öncesi eğitimde açıkça ve tüm yönleriyle yansıtılamayan bir dizi etkinliği ve sosyal etkileşimi içeren bir çalışma alanıdır.

2.2. Özel Amaçlı İngilizce

Bu bölümde Özel Amaçlı İngilizce (ÖAİ)'nin tarihsel gelişimi, ÖAİ dersi tasarımına ilişkin bilgi ve ÖAİ ile ilgili yapılmış olan çalışmalar sunulacaktır.

2.2.1.Özel Amaçlı İngilizce Öğretimi ve Genel İngilizce Öğretiminin Karşılaştırılması

ÖAİ genellikle yetişkin öğrencilere yönelik orta ve ileri düzey iş İngilizcesi öğretimi ve ikinci dil ya da yabancı dil olarak iş İngilizcesi öğretimi kapsamaktadır. Hutchinson ve Waters ÖAİ'nin ortaya çıkışını üç ana unsura bağlamaktadır. Bunlar; cesur yeni dünyanın talepleri, dilbilimdeki yenilikler ve öğrenciye odaklanma şeklinde sıralanabilir. ÖAİ ve genel İngilizce (Gİ) arasındaki fark ise “teoride hiçbir şey ancak pratikte büyük bir farktır” (Hutchinson ve Waters, 1987). ÖAİ'nin içerisinde bulunan “özel” sözcüğünün “amaç” anlamına geldiğini ve öğretimin bir son üründen çok, süreci nitelediği bir öğretim yaklaşımı olarak ifade etmektedir. Dudley-Evans ve St. Jones (1998)'a göre ise ÖAİ; akademik amaçlı İngilizce ve Mesleki Amaçlı İngilizce olarak ikiye ayrılmaktadır. Alan yazında ÖAİ; öğrencilerin ihtiyaçlarını temel alan bir dil yaklaşımı olarak -Gİ derslerinin aksine- belirli bir konuşma bağlamı içermesi ile kültür öğretimi de içerisine alan, öğrencilerin özel ihtiyaçlarının belirlenmesi ile öğretimin sözlüksel, söylemsel ve program bakımından özel bir planlama ve malzeme konusunda çeşitlilik gerektirmektedir. ÖAİ; dil odaklı Gİ derslerinin aksine meslek odaklı bir öğretim yaklaşımıdır. Bu noktada; ÖAİ öğretmenlerinin meslek alanı bilgisine hakim ve öğrenci odaklı bir yaklaşımı benimsemiş, iş birliği yapan eğitmenler olmaları gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. ÖAİ öğretim müfredatı planlanırken, mesleki alanda başarılı

iletişim becerilerinin, uygun malzeme gelişimi ile genel dil ediniminin aksine içerik temelli dil edinimini konu alacak şekilde olmasına dikkat edilmesi gerektiği söylenebilir.

2.2.2. Özel Amaçlı İngilizce ğretimi Karakteristikleri ve zel Amaçlı İngilizce ğretim Tasarımı

Carver, AI derslerinin ortak özelliklerini, gerçek malzeme kullanımı, hedef ile ilgili uyumlanma ve öz yönlendirme şeklinde üç başlıkta ele almaktadır. AI gelişim aşamaları ise; cümle düzeyi odak ve cümle üstü odak (cümlelerin anlam oluşturacak şekilde nasıl bir araya geldiği ile ilgili söylem zmlemesi olarak ayrılmaktadır. Bu noktada; AI derslerinin planlanmasında senaryo ve göreve dayalı bir ğretim yaklaşımının kullanılması gündeme gelmektedir (Carver, 1983).

AI'nin tasarımında göz önünde bulundurulması gereken özellikleri şöyle sıralayabiliriz (Dudley-Evans ve St. Johns, 1998):

1. AI, ğrencilerin belirli ihtiyaçlarını karşılamak için tanımlanır.
2. AI, hizmet ettiği disiplinin temel yöntem ve etkinliklerinden yararlanır.
3. AI, dilin dilbilgisi, sözcük dağarcığı, çalışma becerileri, söylem ve tür açısından bu etkinliklere uygun olan dil etrafında merkezlenmiştir.

AI'nin değişken olabilecek özellikleri ise şöyle sıralanabilir:

1. AI, belirli disiplinlerle ilişkilendirilebilir veya onlar için tasarlanmış olabilir.
2. AI, GI'den farklı bir yöntemi özel ğretim durumlarında kullanabilir.
3. AI genellikle niversite düzeyindeki bir kurumda veya profesyonel bir çalışma ortamında yetişkin öğrenciler için tasarlanmış olabilir.

4. ÖAI genellikle orta veya ileri düzey öğrenciler için tasarlanmıştır.
5. Çoğu ÖAI kursu, dil sistemleri hakkında temel bir bilgiyi varsayar.

2.2.3. Özel Amaçlı İngilizce Derslerine İlişkin Yapılan Çalışmalar

Alan yazında farklı mesleki programlara devam eden öğrenciler ile almış oldukları mesleki İngilizce dersinin etkililiği üzerine yapılmış çalışmalara rastlanmıştır. Tut ve Bolat (2022) kuramsal alan yazın taramasına dayanan çalışmasında, mesleki İngilizce öğretimine yönelik yapılan bazı çalışmaları incelemiş ve alan yazında mesleki İngilizce ile ilgili çalışmaların yeterli sayıda olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Öğretmen ve öğrencilerin ÖAI dersine ilişkin algıları ve beklentileri ile ilgili olarak; Mede, Koparan ve Atay (2018) Mesleki İngilizce (ÖAI) dersi almış öğrencilerin, mezunların ve öğretmenlerin derse ilişkin algılarını araştırmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme tekniğiyle toplanan veriler tema temelli kodlanarak gruplanmıştır. Beklentiler, deneyimler, güçlükler ve var olan ÖAI'ye ilişkin çözümler başlıkları altında her üç grup katılımcının algıları birbirine benzer bulunmuştur. Öğrenci motivasyonu ile ilgili olarak; Santos (2020) çalışmasında; hemşirelik bölümü öğrencilerinin ÖAI dersini, iş amaçlı olarak seçme eğiliminde olduklarını ortaya koymuştur. Bekteshi ve Xhaferi (2020) çalışmasında; mühendislik bölümü öğrencilerinin ÖAI dersinde mesleki sözcük haznesi edindiklerini ve öncelikle istihdam amacıyla iletişim becerilerini geliştirme motivasyonlarının olduğunu ortaya koymuştur. Sikumbang ve Dalimunte (2021) çalışmasında; tıp fakültesi öğrencilerinin dört dil becerisinde kendilerini geliştirebilecekleri akademik ve profesyonel bir ÖAI dersine gereksinim duyduklarını ortaya koymuştur.

Kabin memurlarının okullarında İngilizce öğrenme konusunda inisiyatif almada isteksiz oldukları ve öğrenmekten çok, geçer not almaya odaklandıkları görülmektedir (Yan-Yun, 2011).

Kurniawan ve Fitriani (2022) çalışmasında; bilişim yönetimi bölümü öğrencilerinin dil becerilerinin düşük olduğunu ve mesleklerini icra edebilmek için konuşma ve yazma becerilerine birincil önem atfetmelerine karşın ÖAI dersinde okumaya daha çok vakit ayırdıklarını bulmuştur. Bu noktada, alan pratiklerinin ve alan ile ilgili dil becerileri pratiğinin önemi vurgulanmaktadır. Konuşma becerileri için; karşılama, aile ve rutin hakkında konuşma, gelecek ve geçmiş ile ilgili konuşma, şirketi betimleme, sunum ve reklamcılık konuları önerilmiştir. Hocaoglu (2020) çalışmasında; siyaset bilimi ve uluslararası ilişkiler bölümü öğrencilerinin ÖAI dersine yönelik dil becerileri, sözcük ve sesletim öğretimi konusunda Gİ dersinden farklı olarak gelişme isteklerinin farkında olduklarını ancak derste kullanılan malzemelerden memnun olmadıklarını ve dil becerileri konusunda kendilerini yeterli bulmadıklarını bulmuştur. Bu noktada çalışmada yer alan öğretmenin olası senaryolar ve rol oynama etkinliklerden oluşan ve hedef dilde sözcükleri içeren bir malzeme oluşturarak sorunu çözmek istediği ortaya konmuştur. Lan ve Yen (2022) çalışmasında; muhasebe bölümü öğrencilerinin en çok insanlar ile tanışma, misafirperver bir tutum sergileme, münazara ve grup sunumları gibi etkinliklere, özel amaçlı İngilizce dersinde yer verilmesini istediklerini ve bu sırayı vaka çalışması ve grup tartışmalarının izlediğini bulmuştur.

Dersin etkileşimli şekilde işlenmesi ile ilgili öğrenci beklentisine ilişkin olarak; Tahang ve arkadaşları (2021), denizcilik ve balıkçılık bölümü öğrencileri ile yaptığı çalışmada, iş amaçlı ÖAI dersi içeriğinin Gİ olarak işlendiğini ancak özel amaçlı olarak (kaptan görevleri, balıkçı iletişimi, pişirme terimleri gibi) oluşması konusunda beklentileri bulunmaktadır. Bu noktada en çok ürün satışı konusunda iletişimsel yetkinliklerinin gelişmesi gerektiğini belirtmişlerdir.

Dersin öncelikle planlanmasında ilk aşama olarak gereksinim çözümlemesi müfredat tasarımında ana bileşen olmaktadır (Robinson, 1991). İngilizce bilmek meslek yaşamlarında çok önemli olmasına rağmen kabin memurlarının müfredatı İngilizce bölümlerinden çok farklıdır. Okullar kendi müfredatlarını genellikle kendileri hazırlamaktadırlar. Sonuçta İngilizceyi öğrenme işi

öğrencilerin kişisel gayretine ve sorumluluğa bırakılmaktadır. Öğrencilerin gereksinimlerine uygun olarak planlanacak olan ÖAİ dersine ilişkin, British Council (2015); Türkiye’de yükseköğretim kurumlarındaki İngilizce eğitimini değerlendirdiği durum analizinde; özel amaçlı İngilizcenin sadece mesleki terminoloji içeren bir öğretim olarak tanımlanamayacağına dikkat çekmektedir. Aynı zamanda analizde, eğitimin iyileştirilmesi için malzemeler ve müfredat üzerine öğretmenin özelleştirme yapma esnekliğinin olması gerekliliği vurgulanmaktadır.

Douglas (2000) ÖAİ ders planlamasının kuramsal olarak eksik kaldığını veya eğitim içeriğinin kısmen de olsa strateji öğretimi açısından yetersiz kaldığını savunmaktadır. Benzer olarak, Poyraz (2022) yiyecek içecek hizmetleri, uluslararası ticaret ve lojistik ve tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik bölümü öğrencileri ile yaptığı çalışmada; ÖAİ dersinin dünya dili olarak İngilizce öğretimi (English as a lingua franca) açısından kullanımbilimsel stratejiler konusunda da eksik kaldığını ortaya koymuştur. Çalışma; özellikle ÖAİ ders sürecinde, dinleme malzemelerinin anadil olarak İngilizce konuşurundan farklı olarak anadili konuşuru olmayan konuşmacıların farklı aksan ve lehçelerini içermesi gerektiği sonucu bakımından önem taşımaktadır. Büyükkalay (2016), turizm ve otel yönetimi bölümü öğrencileri ile yaptığı çalışmada, Avrupa Diller Ortak Başvuru Metni (ADOBM) B1 düzeye uygun olarak planlanan konuşma ve dinleme etkinliklerinin öğrencilerin konuşma ve dinleme becerisi başarısını artırdığını bulmuştur.

İlgili alan yazında ÖAİ dersinin öğrenci merkezli işlenmesi ile ilgili benzer sonuç veren çalışmalara rastlanmıştır. Aiguo (2008) Çinli öğrencilerle yaptığı çalışmada, havacılık İngilizcesi derslerinin öğrenci-merkezli bir yaklaşım ile uygulandığında öğrencilerin İngilizce düzeylerinde artış olduğunu tespit etmiştir. Bunun yanında ÖAİ özelinde havacılık İngilizcesi, hava ve yer iletişimde ilgili terminolojilerin kullanımının yanı sıra havacı ekibin günlük kullandığı genel İngilizceyi’ de içermektedir. Benzer şekilde, Banlı (2020) çalışmada; otomotiv mühendisliği öğrencileri için ÖAİ dersinde öğrenci-merkezli ve üretici becerilere ağırlık veren bir öğretim programı gerektiğini

saptamıştır. Altmışdört ve Işık (2010) çalışmalarını; “*Özel Amaçlı Yabancı Dil Öğretimi, öğretmenlerin kendi uzmanlık alanı dışında olan farklı konu alanına yönelik bir alt yapı bilgisine sahip olmasını zorunlu kılar. Öğretmen, ders sürecinde farklı etkinliklerden yararlanmalı, özgün malzemeler kullanmalı, öğrenci merkezli eğitim sağlamalı, ders içinde esnek davranmalıdır*” şeklinde özetlemektedirler.

Alan yazında, ÖAİ dersinde kullanılacak ders kitabının özel amaçlı seçilmesi konusunda birbirini destekleyen çalışmalar bulunmaktadır. Kara (2023), havacılık İngilizcesi ders kitaplarını incelediği çalışmasında; gerçek durumları yansıtan, sözcük öğretimi ve ikili çalışmayı destekleyen nitelikte olduğunu ancak bütünleşik şekilde kullanımının daha etkili olabileceği sonucunu ortaya koymaktadır. Bozkurt (2023) çalışmasında; geleneksel ders kitabı tabanlı etkinlikler ile etkileşimli çevrimiçi sözcük oyunlarının havacılık İngilizcesinde sözcük öğrenimi için katkısının karşılaştırıldığı çalışmada, çevrimiçi etkileşimli sözcük oyunlarının etkili olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Ayrıca ders kitabında yer alan boşluk doldurma, eşleştirme gibi etkinliklerin de sözcük öğreniminde öğrenci başarısını artırmada etkili olduğu sonucuna da varılmaktadır. Başaran (2024) çalışmasında; ÖAİ öğretmenlerinin, derste kullandıkları malzemelerin uyarlanması gerektiğini düşündüğünü ve özellikle değerlendirme adımıyla gelenekselden farklı, alternatif etkileşimli yöntemler kullanılması gerektiğini ortaya koymaktadır.

Ders öğretim yöntemi ve dersin etkileşimli yürütülmesi ile ve ÖAİ dersinin beceri temelli işlenmesi ile ilgili alan yazında birçok çalışmaya rastlanmıştır. Abdullayeva (2023) ÖAİ dersi için kullanılabilecek etkili öğretim yaklaşımlarını incelediği çalışmasında; göreve dayalı öğretim yaklaşımı, içerik tabanlı öğretim yaklaşımı, probleme dayalı öğrenme ve bilgisayar destekli dil öğretimi yaklaşımının iş birliğine dayalı öğrenmeye olanak sağladığı ve içeriklerinde yer alan multimedya kaynakları, çevrimiçi platformlar ve dijital araçların dil becerileri ve profesyonel bilgiyi artırmada kullanılabileceğini ortaya koymaktadır. Benzer şekilde, Akın (2022) çalışmasında; göreve

dayalı öğretimin öğrencilerin okuma, dinleme ve konuşma becerilerinde ve İngilizce kullanımına yönelik öz yeterliliklerinde artış meydana getirdiği sonucuna ulaşmıştır. Alsayegh (2024) çalışmasında; uçak bakımı mühendisliği bölümü öğrencilerinin ÖAI dersinde almış oldukları proje-tabanlı öğretimin; konuşma ve yazma becerilerinin gelişmesinin yanı sıra teknik dil ve operasyonel süreçler ile ilgili bilgilerini artırdığını bulmuştur. İlhan ve Kayabaşı (2014); ÖAI dersi alan bilgisayar programcılığı öğrencileri ile yaptığı çalışmada; konu temelli modele göre planlanan özel amaçlı İngilizce dersinin öğrencilerin akademik başarısını, alan bilgisi ve yazma becerilerini önemli oranda artırdığını ifade etmektedir. İlter (2020) çalışmasında; eczacılık bölümü öğrencilerinin ters yüz öğrenme modeli ile farklı düzey ve kültürel altyapıdaki öğrenciler için esnek olan bir öğretmene ihtiyaç duyduğunu ve onlara özerklik veren öz-yönlendirici öğrenme stratejilerinin öğretimi ile akran etkileşimini sağlamak ve eczacılık alanında ön bilgi vermek gerektiğini ortaya koymaktadır. Balcı (2023) iktisat bölümü öğrencileri ile yaptığı çalışmasında; ÖAI dersinin hem çevrimiçi hem de yüz yüze olarak uygulanmasının öğrenci başarısını artırdığını ve çevrimiçi sunumlar ile öğrencilerin motivasyonlarının arttığını bulmuştur. Benzer şekilde, Uçak (2022) hemşirelik bölümü öğrencileri ile yaptığı çalışmasında; ÖAI dersinin çevrimiçi iş birliğine dayalı öğrenme ile verilmesinin ders performanslarını, derse katılımı ve etkileşimi artırdığını bulmuştur. Bu noktada; dil bilgisi ve mesleki bilginin öğretim sürecine dengelenerek entegre edilmesi gerekliliği vurgulanmaktadır.

Alan yazında sözcük öğretimi ve çevrimiçi uygulamaların kullanılması konularında yapılmış çalışmalar yer almaktadır.; Arslan (2020) pilotaj bölümü öğrencileri ile yaptığı çalışmasında; ÖAI dersinde quizlet uygulamasının kullanılmasının öğrenciler tarafından keyifli bulunduğu, erişilebilirlik konusunda esneklik sağladığı ve sözcük öğrenimi performansı ve öğrenme özerkliği konusunda olumlu bir katkısı olduğunu ortaya koymuştur. Zırhlı (2021) çalışmasında; ÖAI dersinde sözcük öğretimi için mobil öğrenme uygulamasının iş birlikli öğrenme ile kullanılmasının sözcük öğrenimine katkısı olabileceğini bulmuştur. Kazakova ve Nikitina (2022) ekonomi bölümü öğrencileri ile yaptığı

alışmasında; ğrencilerin en çok sözcük öğreniminde ve kullanımında zorluk yaşadıklarını tespit etmiştir. Bu noktada, profesyonel dil kullanımının ve gereksinim çözümlemesinin önemi vurgulanmaktadır.

ÖAİ dersini veren ğretirin alan bilgisine sahip olması gerekliliğı alan yazında yer alan bir diğerkonudur. Topkaraoglu (2022) denizcilik fakültesi öğretmenleri ile yaptığı çalışmasında; öğretmenin alanda uzmanlık konusunda yetersiz kalabildiğini ve ders malzemelerini uyarlayabilmesi gerekliliğine vurgu yapmaktadır. Bilokcuoglu (2012) yaptığı çalışmada; “ÖAİ öğreten ğretmeni, Gİ öğreten meslektaşından ayıran unsurun, belli bir mesleğe yönelik olan dilsel ihtiyaçların ve bunların sebeplerinin sınıfa uyarlaması olarak ifade etmektedir. Turizm ğrencileri ile yaptığı çalışmada Güler (2021), ğrencilerin yeterli ÖAİ kaynak ve malzemelerine sahip olması gerektiğini, konuşma ve dinleme becerilerini meslekte çok ihtiyaç duyacakları için özellikle geliştirmeleri gerektiğini ve ÖAİ ğretirlerinin ÖAİ bağlamı ile ilgili olarak özel bir eğitime gereksinimi olduğunu bulmuştur. Altmışdört (2017) alışmasında; ÖAİ ğretmenlerinin alanda uzmanlar ile iş birliğı içerisinde alana aşına hale gelmesi gerekliliğı ve malzeme seçimi, grup çalışmalarını içerecek şekilde, iş ile ilgili gerçek hayat senaryoları ile bağlamsal olarak öğretilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Bu noktada, anlamlı ve bağlamsal malzeme kullanımının önemini vurgulamaktadır ve değerkendirmeyönteminin de hedeflere uygun şekilde olması gerektiğini vurgulamaktadır. Kaya (2024) alışmasında; ÖAİ dersini veren öğretmenlerin, alan bilgisi ve terminoloji konusunda yetersiz hissettiğı, ğretim malzemesini oğuzaman kendilerinin hazırlaması gerektiğini ve alana yönelik bir eğitime gereksinim duyduklarını ortaya koymuştur.

ÖAİ ğretime ilişkin sorunlar ile ilgili olarak; Begimkulova ve Mannonova (2020) ÖAİ ğretimindeki problemleri ortaya çıkarmayı amaçlayan çalışmasında problemlerden birisinin, bir hazırlık eğitimi almadan ÖAİ dersini alan öğrenciler arasındaki genel İngilizce düzey farklılıkları olduğunu bulmuştur. Bu noktada çalışmada, ÖAİ dersi öncesinde bir genel İngilizce giriş dersi

alınmasının faydalı olabileceği önerilmektedir. Kuşçu (2021) çalışmasında; havacılık öğrencilerine yönelik konuşma dersi saatlerinin artırılması gerektiği sonucuna ulaşılmış ve öğrencilerin havacılık İngilizcesine çok önem verdiği ve konuşma becerilerini geliştirmek istedikleri sonucuna ulaşılmıştır. Bundan hareketle; öğrenciler ve öğretmenlerin ders tasarımı için öneriler sunulmuştur. Bu öneriler genel olarak; öğrencilerin daha ilgi çekici konularla ilgili ve özellikle kabin memuru görev ve sorumlulukları ile ilgili konuşmak istedikleri ve oyun, canlandırma, film gibi etkinliklere yer verilmesi olarak ortaya konmuştur. Hemşirelik bölümü öğrencileri ile yapılan çalışmalar ile ilgili olarak; Choi (2021) çalışmasında; Güney Kore’de hemşirelik bölümü öğrencilerinin ÖAI dersini tek ders dili olarak İngilizce kullanımı, İngilizce okumaların az sayıda yapılması ve yerelleşmemiş malzeme kullanımı sebebiyle yetersiz bulduklarını ortaya koymuştur. Öte yandan, Otañjac (2021) ise çalışmasında; ÖAI dersi alan özel eğitim ve rehabilitasyon bölümü öğrencilerinin aldıkları eğitimi yeterli bulduklarını ve Sasabone, Jubhari, Sukmawati ve Sujarwo (2021) çalışmasında; ÖAI derslerinin ekonomi bölümü öğrencilerinin konuşma becerileri üzerinde olumlu etkisi olduğunu ortaya koymuştur. Situmorang ve arkadaşları (2023) alan-yazın taramasına dayanan kuramsal çalışmasında; ÖAI derslerinin iş iletişimi bölümü öğrencileri için farklı tür akademik yazım ve iletişimi sağlayacak şekilde yaratım, paylaşım, dinleme ve farklı mesajları anlama konusunda geliştirilmesi gerektiğini gözlemlemişlerdir.

Yapılan araştırmalar incelendiğinde ÖAI’nin mesleğe yönelik terminoloji, sözcük bilgisi ve örnek olayları incelemelerini gerektirmesi ve gereksinim çözümlemenin müfredat tasarımının ana bileşeni olması yönünde ortaya çıkmaktadır. ÖAI dersinin içeriğine ilişkin farklı mesleki programlara devam eden öğrenciler üzerinde yapılan araştırmalar incelendiğinde, okuma ve dinleme yanında konuşma ve yazma becerisinin de geliştirilmesinin beklendiği görülmektedir. Ayrıca ÖAI öğretmenlerinden alan bilgisine, kabin içi terminolojiye hakim olmalarının beklendiği görülmektedir. Bu noktada, malzemeleri uyarlama esnekliğine sahip olmalılardır. Bunun yanında aynı sınıftaki

öğrencilerin Gİ bilgi düzeylerinin birbirine yakın olmasının öğretim sürecinde önemli olduğunu, gerçek hayat senaryoları ile bağlamsal yaklaşım ile gerçek malzeme kullanımı ile; göreve dayalı, konu temelli, içerik tabanlı öğretim, projeye dayalı, işbirliğine dayalı dil öğrenme ve probleme dayalı öğrenme, vaka çalışması ve grup tartışmaları gibi zenginleştirilmiş öğretimin bir dünya dili olarak İngilizce öğretimini içerecek şekilde uygulanmasının yanı sıra öğrenci geri bildirimlerinin derse entegre edilmesinin beklendiği görülmektedir.

2.3. Kabin Memurları ile Yapılan Çalışmalar

Kabin memurluğu içerdiği yüksek sosyal etkileşimle sosyal pratiğin özelliklerine sahiptir. Larrea vd. (2020) ve Larrea vd. (2022) kabin memurluğunu çok çeşitli görevleri ve etkileşimleri içeren bir alan olarak ele almaktadır. Sosyal pratik içinde farklı bağlamların müzakere edilmesi, öğrenmeye daha geniş bir bakış açısı sunabilir bu yüzden turizm ve sağlık sektöründe olduğu gibi kabin memurluğu da sosyal bir uygulama alanı olarak tanımlanabilir.

Alan yazında kabin memurları ile yapılan çalışmalar; kabin ekibinin iletişimi ve yetkinliği etrafında kümelenmektedir. Kabin ekibi bilinci ve iletişimi ile ilgili olarak; Foster (1989) hem birbiriyle daha önce sorunsuz uçuş gerçekleştirmiş kabin memurlarının hem de aynı kabin memurlarıyla sorunsuz uçuş gerçekleştirmiş yolcuların –aşinalık etkisiyle de- varlığının yolcuların müşteri memnuniyetinde artışa yol açtığını gözlemiştir.

Kabin ve kokpit arasındaki iletişim ile ilgili olarak; Skogstad, Dyregrov ve Hellesoy (1995) Norveç’te toplam 1240 kabin memuru ve kokpit personeli ile yaptıkları sorun odaklı iletişim konulu araştırma sonuçlarına göre; uçak mürettebatının yaklaşık yarısının kokpit ile kabin arasındaki bilgi değiş tokuşu ve iş birliği konusunda hoşnutsuz olduklarını, %70 ‘inin ise bilgilendirme ile genel etkileşim konusunda hoşnutsuz olduklarını ortaya koymaktadır. Chute ve Wiener (1996) ise, “Kokpit

ile kabin etkileşimi, pilota söylemeli miyim?” isimli çalışmalarında iki farklı hava memuru kültürünü yani kokpit ve kabin memurunun eşgüdümünü ve steril kokpit kuralının yanlış anlaşılmasını ele almaktadır. Araştırma sonuçları kabin memurlarının kokpite nelerin aktarılacağına seçimi konusunda kafa karışıklığı ve fikir ayrılığı, yetki ve operasyonel bilgi dengesizlikleri yaşadıklarını ortaya çıkarmıştır.

Kabin memuru hizmet içi eğitimi ile ilgili olarak; Larrea vd. (2020) yaptıkları çalışma, bölgesel bir hava yolunda görev yapan yedi kabin memuruyla yapılan görüşmeleri içermektedir. Resmi eğitimin mesleğin uygulanışına oldukça katkı sağlayıcı olduğu özellikle daha deneyimli kabin memurlarıyla yapılacak uçuşlarda sağlanan etkileşimin çok katkı sağlayıcı olduğu belirtilmektedir. Rhoden, Raltson ve Ineson (2008) çalışmasında; kabin ekibinin en önemli görevlerinden olan güvenliği sağlama konusunda; kabin ekibinin, olumsuz davranışlar sergileyen yolcularla iletişim ile ilgili eğitim almalarının önemli olduğunu belirtmiş ve planlanan çoğu eğitimin kuramsal ve kısa kaldığını ve farklı öğrenme biçimlerine hitap etmede ve pratik öneriler sunmakta yetersiz olduğunu vurguladıklarını belirtmektedir.

Pilotlarla kabin memurları arasındaki iletişim engellerinin çok sayıda ölümcül kazaya yol açabildiği görülmektedir. Bu iki grup arasında takım çalışması ve etkin iletişimi sağlamak için kabin memurlarıyla yapılan çalışmada anahtar konular olarak; uçuş öncesi bilgilendirme, basit havacılık terminolojisi bilgisi, uçuş sonrası bilgi paylaşımı, uçuş ekibinin kapısını tıklatma ve telefonla görüşme kurallarının oluşturulması saptanmıştır (Ford, Henderson, O'hare, 2013, 368-387).

Kabin memuru hizmet içi eğitiminin geliştirilmesi ile ilgili olarak; Kim ve Park (2014), Kore havayollarında kabin memurlarının mesleki yeterliklerini özellikle ana uluslararası uçuşlarda yükseltmeye odaklanan bir çalışma yapmışlardır. Yeterlik temelli bir eğitimin, mesleki bilgi ve becerilere odaklanan bir eğitimin tersine kabin memurunun kişisel gelişimini kolaylaştırarak havayolu şirketinin verimliliğini artırabileceğini ifade etmektedirler. Kolander (2019) çalışmasında;

uçakta yaşanan acil durumlar ve kazaların nedeninin kaptan ve kabin memuru arasındaki yetersiz iletişim olduğunu belirtmektedir. Kokpit ve kabin ekibi iletişimini güçlendirmek için; sürekli pratik, dönüt ve sürekli pekiştireç ile farkındalık geliştirmek için uçuş ekibi kaynak yönetimi eğitiminin öneminden bahsetmektedir. Kusumorinyi ve Stepu 2021 yılında Endonezya’da yaptıkları çalışmada probleme dayalı öğrenme yöntemi ile mesleki eğitime henüz başlamış 24 kabin memuru adayıyla İngilizce konuşma becerilerini yükseltmeyi amaçlayan bir çalışma yapmışlardır. Araştırma sonucunda İngilizce konuşma becerisinin; sözcüksel, bağlamsal, söz-dizimsel, sesbilimsel, nezaket ve beden dilinin kullanımıyla ilişkili olduğu saptanmıştır.

Kabin memurlarının uçuş esnasında İngilizce kullanımı gerektiren durumlar ve İngilizce yetkinlikleri ile ilgili olarak; kabin memurlarıyla yapılan bir gereksinim çözümlemesi çalışmasında havada çalışma atmosferini oluşturan yedi unsur ortaya konulmuştur: Uçuş öncesi bilgilendirme, uçuş, kalkış öncesi, yemek servisi, problemleri çözme, satış, acil durumlar (Baroto, İragaliati, Anugerahwati, 2016, 145-151). Tsaur, Hsu ve Kung (2020) çalışmasında; kabin memurlarının uçuşta iletişim bağlamında yaşadıkları zorlukları; iş arkadaşları ile iletişim ve yolcular ile iletişim olarak başlıklandırmaktadır. Kopecka (2020) çalışmasında; kabin ekibinin kendi aralarında kullandıkları ve yolcuların anlamayacağı şekilde konuşmalarını içeren bir gizli dile sahip olduklarını belirtmiştir. Demirdöken (2019) çalışmasında; radyo-telefon iletişimi için dinleme becerisinin gelişiminin ve akıcı İngilizce konuşmanın önemi vurgulanmaktadır.

Hu (2014) çalışmasında; Çin sivil havacılığında kabin personelinin yaptığı İngilizce anonsların; ekibin İngilizce düzeyi ve kullandığı farklı aksanların ve ekibin İngilizce anons yapma becerilerinin eksikliğinden dolayı yetersiz kaldığını ortaya koymuştur. Shu-Chuan Chen (2017), ise Tayvan uluslararası hava limanında görev yapan kabin ekibi ile yaptığı çalışmada, iletişimde atılma olma motivasyonu ile deneyim arasında bağlantı olduğunu bulmuştur. Bu noktada; meslekte deneyimli bir eğitmenin alınacak İngilizce beceri eğitiminin, anons becerilerini geliştirmeye yönelik

bir eğitim almalarının, mesleğe seçilirken İngilizce düzeylerinin dikkate alınmasının ve uçuş esnasında kabin memurlarının konumlandırılmasında İngilizce becerisinin dengesinin sağlanmasının önemini vurgulanmaktadır.

Kabin memurlarının görevleri sırasında iletişim becerileri ile ilgili olarak kişisel özelliklerinin kolaylaştırıcı rolü alan yazında yer almaktadır. Banks (1994) kabin memurlarının genel duyurular sırasında (yiyecek-içecek servisi, beklenmedik stres, anlık ya da güne özel duyurular) kullandıkları ses tonunun farklılaştığını belirtmektedir. Çatışmalı olabilecek kabin ortamındaki gerilimleri yönetmede, yolcuları sakinleştirmek, düzene sokmak, kontrol etmek, rahatlatmak ve hizmette genel duyuruları yapma tarzının ve ses tonunun kolaylaştırıcı etkisi olduğunu tespit etmiştir. Seriwatana ve Charohensukmonkgkol (2020) Endonezya'ya ait olmayan yedi hava yolu şirketinde görev yapan 320 Endonezyalı kabin memurunun katılımıyla yaptıkları çalışmada kültürel zekanın kabin memurlarının takım içi güven duygusunun oluşmasına katkısını araştırmışlardır. Kültürel zekanın, takım içi güven duygusunun oluşmasıyla yüksek oranda ilişkili olduğu bulunmuştur.

Kabin hizmetleri ön lisans İngilizce müfredatının geliştirilmesi ile ilgili olarak; Setyaningish (2010) Endonezya'da yaptığı çalışmada, kabin memurları için iletişimsel bir mesleki İngilizce izlencesi geliştirmeye çalışmıştır. Çalışmasına gereksinim çözümlemesiyle başlamış ardından hedefleri belirlemiş, izlence tipini, ön izlenceyi ve pedagojik izlenceyi yazmış, izlenceyi uygulamış ve aldığı sonuçları değerlendirerek izlenceye son şeklini vermiştir. Görülmektedir ki kabin memurlarının İngilizce iletişim ve etkileşim kurmadaki yeterliliği mesleklerini icra etmelerindeki en önemli bileşen olabilmektedir. Xiaoqin ve Wenzhong (2016) çalışmasında; kabin hizmetleri İngilizce müfredatının geliştirilmesi ve güçlenmesi için ÖAI, içerik temelli dil öğretimi ve iş söylemi açılarından birleşen bir planlamanın; öğrencilerin gereksinimlerinin belirlenmesi, kuram ile pratiği birleştirmek ve iş alanlarında iletişimsel yetkinliklerini geliştirmek için önemli olduğunu

vurgulamaktadır. Çalışmada; kabin memurlarının sorun yaşadıkları konuların sırasıyla, sesletim, kabin hizmeti ile ilgili sözcükler ve doğru dilbilgisi yapısında cümle kurmak olduğu tespit edilmiştir.

Yukarıda yer alan araştırmalar incelendiğinde, kabin ekibi ile kokpit arasında iletişimin zamanlaması ve içeriği, İngilizce konuşma ve dinleme becerisinin yanında aksanların anlaşılması, anons yapılması, zor yolcularla iletişim ve dilin akıcı konuşulmasında sorunlar saptandığı görülmektedir.

ÖAI öğretiminde, uçuşa özgü malzemelerin kullanılması, uçuş sırasında iletişim ve güvenlikle ilgili yaşanabileceklerle ilgili senaryoların ÖAI eğitim programlarında yer alması, konuşma derslerinin saatinin artırılması ile kabin memurlarının motivasyon ve özgüvenlerinin de artabileceği belirtilmektedir.

Alan yazında yapılan çalışmalar tarandığında kabin memurlarıyla yapılan çalışmaların çoğunlukla kabin içi etkileşimin ve iletişimin yönetimi ile İngilizce'nin yetkin kullanımı etrafında kümелendiği görülmektedir (Banks, 1994; Skogstad, Dyregov ve Hellesoy,1995; Chute ve Weiner 1996; Rhoden, Raltson ve Ineson, 2008; Setyaningish 2010; Kim ve Park 2014; Hu 2014; Grout 2016; Kolander 2019; Demirdöken 2019; Kaya, 2021; Kuşçu, 2021; Akın, 2022). Kabin memurlarının yolcularla iletişimde kullandıkları mesleki İngilizce yeterliliklerini değerlendirmeye ve elde edilen bulguları SHKHP ÖAI dersi içeriğini geliştirmek üzere kullanılmasına yönelik bir çalışmaya alan yazında rastlanmamıştır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

Bu bölümde, öncelikle tez çalışmasının deseni detaylı olarak açıklanacaktır. Ardından çalışmada yer alan çalışma grubu, veri toplama aracı ve veri toplama süreci hakkında bilgi verilecektir.

3.1. Araştırmanın Deseni

Bu tez çalışmasında araştırmanın amacına uygun olduğu düşünülerek nitel verilerden faydalanılmış ve yarı yapılandırılmış görüşme yöntemi ile veri toplanmıştır. *“Nitel araştırmalar psikolojik ölçümler ve sosyal olaylarla ilgili nicel araştırma yöntemlerine göre daha derinlemesine bilgi sağlarlar”* (Büyüköztürk, Akgün, Demirel, Karadeniz, Çakmak, 2022, s.252). Görüşme konu başlıklarının belirlenmesi için daha önce kabin memuru olarak çalışmış ve üniversitede kabin hizmetleri dersi veren öğretim görevlilerinden uzman görüşü alınmıştır ve katılımcılarla yarı-yapılandırılmış görüşme yapılmıştır. *“Bu görüşme türü, önceden belirlenmiş birtakım soruların ve özel konuların uygulanmasını içerir. Bu sorular tipik olarak her görüşmeciden sistematik ve tutarlı bir düzende sorulur, ancak görüşmecilerin serbest bırakılmalarına izin verilir; yani, görüşmecilerin (aslında beklenen) hazırladıkları standartlaştırılmış soruların cevaplarının çok ötesinde araştırma yapmasına izin verir”* (Berg, Lune, 2019, 121).

3.2. Çalışma Grubu

Çalışma grubu, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Ulaştırma Hizmetleri Bölümü bünyesinde yer alan SHKHP mezunlarından oluşmaktadır. Programa yerleşen öğrencilerin %43'ü liseden yeni mezundur ve daha önce hiç üniversiteye yerleşmemiştir ve %44,9'u yabancı dille öğretim yapan resmi liselerden mezundur (YÖK Atlas, 2024).

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu SHKHP mezunu ve hali hazırda bir hava yolu şirketinde çalışan 10 kabin memuru araştırmanın çalışma grubunu oluşturmaktadır. Katılımcıların iş deneyimi ve İngilizce kurs geçmişine ilişkin bilgi Tablo 1'de verilmiştir. Veriler araştırmaya katılmaya gönüllü olan kabin memurları ile çevrimiçi görüşme/mülakat yöntemi ile toplanmıştır.

Tablo 1. Katılımcıların İş Deneyimi ve İngilizce Kurs Geçmişi

Katılımcı	İş deneyimi	İngilizce kurs geçmişi
1	2,5 yıl	✓
2	1 yıl	✓
3	6 ay	-
4	3 yıl	✓
5	6 ay	✓
6	1 yıl	✓
7	6 yıl	✓
8	7 ay	✓
9	1,5 yıl	-
10	2,5 yıl	-

3.3. Verilerin Toplanması

Birinci araştırma sorusu ile ilgili olarak; üniversitelerin Bologna süreci açık erişim AKTS bilgi paketi ders içerikleri ve Avrupa Diller Ortak Başvuru Metni (ADOBM) B1 seviye iletişimsel yetkinlik göstergeleri incelenmiştir.

İkinci ve üçüncü araştırma sorusu ile ilgili olarak; uzman görüşü alınarak bir görüşme formu oluşturulmuş, iki gönüllü katılımcı ile bir ön görüşme yapılmış ve sorular geliştirilmiştir. Nihayetinde, gönüllü 10 kabin memuru ile yarı-yapılandırılmış görüşme gerçekleştirilmiştir.

Üçüncü araştırma sorusu ile ilgili olarak; çalışma sonucunda elde edilen bulgular, alan yazında kabin memurları ve havacılık İngilizcesi ile ilgili yapılmış olan çalışmalar ile desteklenerek ve Türkiye ve KKTC ön lisans SHKHP Bologna süreci açık erişim özel amaçlı Mİ ders içeriklerinin incelenmesi ile birlikte karar kılınan dil beceri düzeyi olan ADOBM B1 İngilizce seviyesi için sözlü üretim becerisine yönelik olarak belirlenen iletişimsel yetkinlik düzeyleri; hedef dilde sorun çözme ve kullanılan iletişim stratejisine yönelik olarak incelenmiş ve tüm incelemeler ışığında eğitsel yansımalar belirlenmiştir.

3.3.1. Veri Toplama Araçları

Araştırmada yarı-yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır.

3.3.2. Veri Toplama Süreci

Araştırma verilerinin toplanması için Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi etik kurulundan onay alınmıştır (bkz. Ek 2). Üniversitenin mezun portalından, seçkisiz olmayan örnekleme yöntemlerinden biri olan rastgele örnekleme yöntemi ile katılımcılar belirlenmiştir. Kabin

memurlarının yoğun çalışma temposundan ötürü sadece 10 katılımcıya ulaşılabilmiştir. Katılımcılara gönüllü onam formu iletilmiş ve imzalı halinin e-posta yolu ile iletilmesi istenmiştir. Katılımcılar ile ortalama 30 dakikalık çevrimiçi yarı-yapılandırılmış görüşmeler yapılmış ve cevapları kaydedilmiştir.

3.4. Verilerin Çözümlemesi

Katılımcılardan elde edilen veriler; içerik analizi yöntemi ile kodlanarak yorumlanmış ve analiz edilmiştir. İçerik analizi süresince elde edilen veriler tema başlıkları altında gruplanmıştır. *“Tümevarımsal çözümleme (analiz) ve yaratıcı sentez, önemli numuneleri, temaları ve karşılıklı ilişkileri keşfetmek için verinin ayrıntılarına ve özelliklerine dalma, keşfetme ile başlar ve sonra doğrulama gelir, kurallarla değil analitik prensiplerle yönlendirilir; yaratıcı bir sentezle sonuçlanır”* (Best ve Khan, 2017, s.263).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR VE YORUM

Bu bölümde çalışmadan elde edilen bulgulara değinilecektir.

4.1. Birinci Araştırma Sorusuna İlişkin Bulgular

Birinci araştırma sorusu olan; “*Türkiye’deki Üniversitelerde Yer Alan Sivil Havacılık ve Kabin Hizmetleri Programlarındaki Mesleki İngilizce Eğitimin Görünümü Nasıldır?*” sorusu ile ilgili olarak; üniversitelerin Bologna süreci açık erişim AKTS bilgi paketi ders içerikleri ve ADOBM B1 seviye iletişimsel yetkinlik göstergeleri incelenmiştir.

Türkiye’de ve KKTC’de 19’u devlet üniversitesi olmak üzere toplamda 52 üniversitenin meslek yüksekokuluna bağlı SHKHP yer almaktadır. SHKHP havacılık yönetimi, ulaştırma hizmetleri, ulaştırma işletmeciliği programlarının içerisinde yer almaktadır. SHKHP ön lisans programı bulunan üniversitelerin Bologna süreci AKTS bilgi paketinde yer alan ders programları ve İngilizce ders içerikleri incelenmiştir (bkz. Tablo 2).

Programların, ders içeriklerinde özel amaçlı dil öğretiminin yer alıp almadığı incelendiğinde; mesleki İngilizce dersi yanında havacılık İngilizcesi ve İngilizce konuşma becerileri derslerinin içeriğinde ÖAİ uygulamalarına rastlanmıştır.

SHKHP uygulayan toplamda 52 üniversiteden zorunlu ÖAİ dersi bulunmayan 6 üniversite bulunmaktadır. 2 üniversitede ise bu ders seçmeli olarak verilmektedir. ÖAİ dersinde kullanılan ders kitabı ile ilgili 28 üniversite bilgi paylaşmamıştır. 14 üniversitenin ise ÖAİ ders içeriğinde yer alan

etkinlikler ve ders değerlendirme yöntemi ile ilgili bilgi bulunmamaktadır. Ders içeriği etkileşimsel olan ancak ders etkinlikleri ile ilgili detay paylaşmayan 5 üniversite bulunmaktadır.

ÖAI dersleri olan Üniversiteler:

- Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi,
- Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi,
- Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi,
- Bayburt Üniversitesi,
- Bingöl Üniversitesi,
- Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi,
- 9 Eylül Üniversitesi,
- Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi,
- Gümüşhane Üniversitesi (**seçmeli mesleki İngilizce dersi**)
- Iğdır Üniversitesi,
- Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi,
- İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa,
- Kafkas Üniversitesi,
- Muş Alparslan Üniversitesi,
- Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi,
- Uşak Üniversitesi,
- Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi,
- Antalya Belek Üniversitesi,
- Ataşehir Adıgüzel Meslek Yüksekokulu,
- Beykoz Üniversitesi,

- Doğuş Üniversitesi,
- Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi,
- Hasan Kalyoncu Üniversitesi,
- İstanbul Arel Üniversitesi,
- İstanbul Aydın Üniversitesi,
- İstanbul Beykent Üniversitesi,
- İstanbul Bilgi Üniversitesi,
- İstanbul Esenyurt Üniversitesi,
- İstanbul Gedik Üniversitesi,
- İstanbul Gelişim Üniversitesi,
- İstanbul Kültür Üniversitesi,
- İstanbul Medipol Üniversitesi,
- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi,
- İstanbul Okan Üniversitesi (**seçmeli mesleki İngilizce dersi**),
- İstanbul Rumeli Üniversitesi,
- İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu,
- İstanbul Topkapı Üniversitesi,
- İstinye Üniversitesi (**seçmeli mesleki İngilizce dersi**),
- İzmir Ekonomi Üniversitesi,
- İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu,
- Kapadokya Üniversitesi,
- KTO Karatay Üniversitesi,
- Maltepe Üniversitesi,
- Türk Hava Kurumu Üniversitesi,

- Akdeniz Karpaz Üniversitesi,
- Girne Amerikan Üniversitesi
- Girne Üniversitesi

ÖAİ dersleri çoğunlukla mesleki İngilizce ismiyle verilmektedir. Bunun dışında; Bayburt Üniversitesi, Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Kafkas Üniversitesi, İstanbul Arel Üniversitesi, İstanbul Esenyurt Üniversitesi, İstanbul Kültür Üniversitesi, İstanbul Nişantaşı Üniversitesi, İstanbul Topkapı Üniversitesi, KTO Karatay Üniversitesi, Akdeniz Karpaz Üniversitesi, Girne Amerikan Üniversitesi ve Girne Üniversitesinde **havacılık İngilizcesi** ismi ile, İzmir Ekonomi Üniversitesinde **kabin hizmetleri için havacılık İngilizcesi** ismi ile ve Beykoz Üniversitesinde **iş amaçlı İngilizce** ismiyle uygulanmaktadır. Avrasya Üniversitesi ve Doğu Akdeniz Üniversitesinde Gİ ve akademik İngilizce dersi yer aldığı ve ÖAİ dersi uygulanmadığı görülmüştür. İstanbul Esenyurt Üniversitesinde ise mesleki İngilizce dersi içeriğinde Genel İngilizce dersi verildiği görülmektedir. Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Kapadokya Üniversitesi ve Doğu Akdeniz Üniversitesinde ÖAİ' nin Gİ dersi içeriğinde verildiği ve okuma ve dinleme malzemesinin özel amaçlı olarak seçildiği görülmüştür. Kıbrıs İlim Üniversitesi ile ilgili bilgiye ulaşılamamıştır. Açık erişimden ulaşılan bilgilere göre; ÖAİ dersinde kullanılan ortak kitaplar, English for Cabin Crew, Flight Attendant, English for Aviation, Career Paths, Aviation English ve Hotels and Catering ders kitaplarıdır. Ders içeriklerinde yer alan öğretim etkinlikleri incelenmiştir.

İçeriğinde etkileşimsel hedefler olan ancak etkinliklerle ilgili detay paylaşmayan üniversiteler:

- Hasan Kalyoncu Üniversitesi,
- İstanbul Arel Üniversitesi,
- İstanbul Bilgi Üniversitesi,
- İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu,

- İstanbul Topkapı Üniversitesi

Çoğu programda ders değerlendirmesinin sınav, kısa sınav, ödev, sunum ya da proje değerlendirmesi şeklinde olduğu görülmektedir. Özellikle **beceriler** kısmında, okuma-yazma ağırlıklı bir İngilizce beceri kazanım hedefine rastlanmıştır. Ders malzemesinin özel amaçlı seçildiği İngilizce okuma ve konuşma dersi ve İngilizce konuşma becerileri dersi Avrasya Üniversitesi, İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu ve Türk Hava Kurumu Üniversitesinde ÖAI olarak yürütülmektedir. Ders öğretim yöntemleri ise; anlatım, tartışma, sunum, soru-cevap, problem çözme, uygulama, drama, canlandırma, konuşma ve mülakata hazırlığı olarak görülmüştür. Ayrıca sadece İzmir Ekonomi Üniversitesi ve İstanbul Medipol Üniversitesinde konuşma ve anons etkinlikleri içeriğinin yanında değerlendirmede sözlü sınavın da yer aldığı görülmektedir.

Etkileşimsel içeriğinin yanı sıra ders etkinlikleri detaylarını paylaşan üniversiteler:

- Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi,
- Eskişehir Teknik Üniversitesi,
- Iğdır Üniversitesi,
- Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi,
- Uşak Üniversitesi,
- Avrasya Üniversitesi,
- Beykoz Üniversitesi,
- Doğu Üniversitesi,
- İstanbul Aydın Üniversitesi,
- İstanbul Beykent Üniversitesi,
- İstanbul Rumeli Üniversitesi,
- İstinye Üniversitesi,

- İzmir Ekonomi Üniversitesi,
- İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu,
- KTO Karatay Üniversitesi,
- Maltepe Üniversitesi,
- Türk Hava Kurumu Üniversitesi,
- Doğu Akdeniz Üniversitesi,
- Girne Üniversitesi

Çoğu programın mesleki İngilizce dersi içeriğinde etkileşimsel hedefler olduğu ancak etkinlikler kısmında detay verilmediği gözükmemektedir. SHKHP ÖAI dersinin geliştirilmesi için; ders içeriğinin, genel İngilizce dersinden farklı olarak, etkileşimli şekilde; problem çözme, uygulama, konuşma etkinlikleri, anons yapma pratiği, mülakat hazırlığı çalışması içermesi gerekmektedir. Aynı zamanda değerlendirme yöntemlerinden biri olarak sözlü sınav yapan sadece iki program haricinde ders değerlendirmesinin sınav, kısa sınav ve ödev ile yapıldığı ve sunum ya da proje değerlendirmesinin de olduğu görülmektedir. Bu noktada, değerlendirme yöntemi olarak sözlü sınav yapılmasının da gerektiği düşünülmektedir.

Ankara ilinde biri vakıf ve biri devlet olmak üzere iki üniversitede program uygulanmaktadır (YÖK Atlas, 2024). Bu üniversiteler Türk Hava Kurumu Üniversitesi ve Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi'dir. Türk Hava Kurumu Üniversitesinde mesleki İngilizce dersi olmasına karşın ÖAI dersi İngilizce konuşma dersi içeriğinde verilmektedir. Konuşma becerisine yönelik bir planlama ve etkileşimsel ders içeriği olduğu görülmektedir. Derste iş amaçlı konuşma pratikleri ve mülakat hazırlığı yer almaktadır. Kullanılan ders kitabı English for Cabin Crew olmaktadır.

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi ÖAI dersini mesleki İngilizce ismi ile yürütmektedir. Flight Attendant ve English for Cabin Crew kitapları ders kitabı olarak kullanılmaktadır. Dil eğitimindeki

dört temel beceri (konuşma, dinleme, yazma, okuma), dilbilgisi kuralları, hedef dilde doğru iletişim yöntemleri, sözcük çalışması, serbest konuşma etkinlikleri ders içeriğinde yer almaktadır. İki üniversitenin ders içerikleri ÖAI dersine uygun gözükmektedir.



Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı Bulunan Tüm Üniversiteler	Bağlı Bulunduğu Meslek Yüksekokulu/ Program	Bologna AKTS Bilgi Paketinde Zorunlu Özel Amaçlı İngilizce Dersi		Özel Amaçlı Planlanan İngilizce Dersi Adı	Özel Amaçlı Mesleki İngilizce Dersinde Ortak Kullanılan Ders Kitabı	Özel Amaçlı Mesleki İngilizce Ders İçeriğinde Yer Alan Etkinlikler ve Ders Değerlendirme Yöntemi
		Var	Yok			
Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi	Sivil Havacılık MYO Ulaştırma Hizmetleri Bölümü	x		Mesleki İngilizce	Bilgi bulunmamaktadır.	Sınav
Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi	Ulaştırma Hizmetleri Bölümü	x		Mesleki İngilizce	Bilgi bulunmamaktadır.	Kısa sınav ve ödev
Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi	Sosyal Bilimler MYO Ulaştırma Hizmetleri Bölümü	x		Mesleki İngilizce	Flight Attendant English for Cabin Crew	Dil eğitimindeki dört temel beceri (konuşma, dinleme, yazma, okuma), dilbilgisi kuralları , hedef dilde doğru iletişim yöntemleri, sözcük, serbest konuşma etkinlikleri, ödev, sınav
Bayburt Üniversitesi	Ulaştırma Hizmetleri Bölümü	x		Havacılık İngilizcesi	Bilgi Bulunmamak-tadır.	Sınav
Bingöl Üniversitesi	Ulaştırma Hizmetleri Bölümü	x		Mesleki İngilizce	English for Cabin Crew	Bilgi bulunmamaktadır.
Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi	Ulaştırma İşletmeciliği Bölümü	x		Havacılık İngilizcesi	Bilgi bulunmamak- tadır.	Sunum ve sınav
9 Eylül Üniversitesi	Ulaştırma Hizmetleri Bölümü	x		Mesleki İngilizce	English for Cabin Crew	Sunum, sınav ve uygulama
Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi	Ulaştırma Hizmetleri Bölümü	x		Mesleki İngilizce	Bilgi bulunmamak- tadır.	Bilgi bulunmamak- tadır.
Eskişehir Teknik Üniversitesi	Ulaştırma Hizmetleri Bölümü	x		İngilizce Konuşma Becerileri	Bilgi bulunmamaktadır.	Bilgi bulunmamaktadır.
Gümüşhane Üniversitesi	Ulaştırma Hizmetleri Bölümü		x	Seçmeli mesleki İngilizce dersi	English for Cabin Crew	Sınav
Iğdır Üniversitesi	Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı	x		Mesleki İngilizce	English for Cabin Crew	Drama, sınav, konuşma performansı, mülakat hazırlığı
Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi	Ulaştırma Hizmetleri Bölümü	x		Genel İngilizce dersi içerisinde veriliyor.	Bilgi bulunmamaktadır.	Sınav, anons, mülakat

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı Bulunan Tüm Üniversiteler	Bağlı Bulunduğu Meslek Yüksekokulu/ Program	Bologna AKTS Bilgi Paketinde Zorunlu Özel Amaçlı İngilizce Dersi		Özel Amaçlı Planlanan İngilizce Dersi Adı	Özel Amaçlı Mesleki İngilizce Dersinde Ortak Kullanılan Ders Kitabı	Özel Amaçlı Mesleki İngilizce Ders İçeriğinde Yer Alan Etkinlikler ve Ders Değerlendirme Yöntemi
		Var	Yok			
İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa	Teknik Bilimler MYO Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı	x		Mesleki Yabancı Dil	Bilgi bulunmamaktadır.	Bilgi bulunmamaktadır.
Kafkas Üniversitesi	Ulaştırma Hizmetleri Bölümü	x		Havacılık İngilizcesi	Bilgi bulunmamaktadır.	İçerik belirtilmemiş.
Kırklareli Üniversitesi	Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı		x	Seçmeli Mesleki İngilizce dersi	English for Cabin Crew	Sınav
Muş Alparslan Üniversitesi	Ulaştırma Hizmetleri Bölümü	x		Mesleki İngilizce	Flight Attendant English for Cabin Crew	Ödev, sunum
Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi	Ulaştırma Hizmetleri Bölümü	x		Havacılık İngilizcesi	Bilgi bulunmamaktadır.	İçerik belirtilmemiş.
Uşak Üniversitesi	Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı	x		Mesleki İngilizce	English for Cabin Crew	Ödev, proje, uygulama, performans
Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi	Ulaştırma Hizmetleri Bölümü	x		Mesleki Yabancı Dil	Bilgi bulunmamaktadır.	İçerik belirtilmemiş.
Antalya Belek Üniversitesi	Ulaştırma Hizmetleri Bölümü	x		Mesleki İngilizce	Bilgi bulunmamaktadır.	Beceri temelli pratik ve etkinlik
Ataşehir Adıgüzel Meslek Yüksekokulu	Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı	x		Havacılık İngilizcesi	Flight Attendant	Beceri pratiği etkinlikleri, ayrıntı belirtilmemiş.
Avrasya Üniversitesi	Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı		x	İngilizce Konuşma	Bilgi bulunmamaktadır.	Konuşma, canlandırma, drama, sınav, ödev, proje, uygulama
Beykoz Üniversitesi	Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı	x		İş amaçlı İngilizce	Bilgi bulunmamaktadır.	Canlandırma ve sınav
Doğuş Üniversitesi	Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı	x		Havacılık İngilizcesi	Flight Attendant	Okuma, yazma, dinleme ve konuşma becerilerini kazanmak için kullanılan ders kitabı, dinleme kayıtları, videolar, diyalog kurma alıştırmaları

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı Bulunan Tüm Üniversiteler	Bağı Bulunduğu Meslek Yüksekokulu/ Program	Bologna AKTS Bilgi Paketinde Zorunlu Özel Amaçlı İngilizce Dersi		Özel Amaçlı Planlanan İngilizce Dersi Adı	Özel Amaçlı Mesleki İngilizce Dersinde Ortak Kullanılan Ders Kitabı	Özel Amaçlı Mesleki İngilizce Ders İçeriğinde Yer Alan Etkinlikler ve Ders Değerlendirme Yöntemi
		Var	Yok			
Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi	Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı	x		Havacılık İngilizcesi	Bilgi bulunmamaktadır.	İçerikle ilgili bilgi yok.
Hasan Kalyoncu Üniversitesi	Ulaştırma Hizmetleri Bölümü	x		Mesleki İngilizce	Bilgi bulunmamaktadır.	Ders içeriği etkileşimsel ama aktivite bilgisi yok.
İstanbul Arel Üniversitesi	Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı	x		Havacılık İngilizcesi	Flight Attendant	Ders içeriği etkileşimsel ama aktivite bilgisi yok.
İstanbul Aydın Üniversitesi	Havacılık Yönetimi Bölümü	x		Mesleki İngilizce	Aviation English	Öğretmen anlatımı (seminer), sınıf içi aktiviteler ve sınav
İstanbul Beykent Üniversitesi	Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı	x		Mesleki İngilizce	English for Cabin Crew	Beceri temelli pratikler, iletişim stratejileri ve serbest konuşma etkinlikleri
İstanbul Bilgi Üniversitesi	Ulaştırma Hizmetleri Bölümü	x		Kabin Ekibi İngilizcesi	Bilgi bulunmamaktadır.	Ders içeriği etkileşimsel ama aktivite bilgisi yok.
İstanbul Esenyurt Üniversitesi	Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı	x		Havacılık İngilizcesi	Bilgi bulunmamaktadır.	Genel İngilizce dersi uygulanıyor.
İstanbul Gedik Üniversitesi	Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı	x		Mesleki İngilizce	English For Cabin Crew	Ödev, sunum, uygulama ve sınav
İstanbul Gelişim Üniversitesi	Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı	x		Mesleki İngilizce	English for Aviation	Okuma, anlatım ve soru cevap
İstanbul Kültür Üniversitesi	Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı	x		Havacılık İngilizcesi	Flight Attendant	Etkileşimsel öğretim yöntemi ve sınav
İstanbul Medipol Üniversitesi	Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı	x		Mesleki İngilizce	Flight Attendant	Ders içeriği ile ilgili bilgi bulunmamaktadır.
İstanbul Nişantaşı Üniversitesi	Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı	x		Havacılık İngilizcesi	Flight Attendant	Etkileşimsel ders içeriği ve beceri temelli öğretim

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı Bulunan Tüm Üniversiteler	Bağı Bulunduğu Meslek Yüksekokulu/ Program	Bologna AKTS Bilgi Paketinde Zorunlu Özel Amaçlı İngilizce Dersi		Özel Amaçlı Planlanan İngilizce Dersi Adı	Özel Amaçlı Mesleki İngilizce Dersinde Ortak Kullanılan Ders Kitabı	Özel Amaçlı Mesleki İngilizce Ders İçeriğinde Yer Alan Etkinlikler ve Ders Değerlendirme Yöntemi
		Var	Yok			
İstanbul Okan Üniversitesi	Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı		x	Seçmeli Mesleki İngilizce	Bilgi bulunmamaktadır.	Ders içeriği ile ilgili bilgi bulunmamaktadır.
İstanbul Rumeli Üniversitesi	Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı	x		Mesleki İngilizce	English for Cabin Crew	Etkileşimsel ders içeriği, beceri temelli öğretim ve uygulama
İstanbul Şişli Meslek Yüksekokulu	Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı	x		İngilizce Konuşma Becerileri	Bilgi bulunmamaktadır.	Ders içeriği etkileşimsel ama aktivite bilgisi yok.
İstanbul Topkapı Üniversitesi	Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı	x		Havacılık İngilizcesi	Bilgi bulunmamaktadır.	Ders içeriği etkileşimsel ama aktivite bilgisi yok.
İstinye Üniversitesi	Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı		x	Seçmeli Mesleki İngilizce	Bilgi bulunmamaktadır.	Terminoloji öğretimi, beceri öğretimi, dinleme ve konuşma becerisine yönelik aktiviteler.
İzmir Ekonomi Üniversitesi	Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı	x		Kabin Hizmetleri için Havacılık İngilizcesi	English for Cabin Crew	Tartışma, problem çözme, soru-cevap, sunum ve sözlü sınav
İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu	Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı	x		Mesleki İngilizce	English for Cabin Crew	İngilizce okuma, anlama, yazma ve dinleme etkinlikleri, sınav
Kapadokya Üniversitesi	Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı	x		Genel İngilizce Alıştırmaları dersi içerisinde veriliyor.	English for Cabin Crew	Bilgi bulunmamaktadır.
KTO Karatay Üniversitesi	Ulaştırma Hizmetleri Bölümü	x		Havacılık İngilizcesi	Bilgi bulunmamaktadır.	Havacılık terimleri ve havacılık İngilizcesine yönelik öğretmen anlatımı (seminer), sınav
Maltepe Üniversitesi	Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı	x		Mesleki İngilizce	Hotels&Catering	Anlatım, tartışma, soru-cevap, sunum, uygulama.

Türk Hava Kurumu Üniversitesi	Ulaştırma Hizmetleri Bölümü	x		İngilizce Konuşma dersi içerisinde veriliyor.	English for Cabin Crew	Etkileşimsel ders içeriği, konuşma becerisine yönelik planlama.
Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti	Bağlı Bulunduğu Meslek Yüksekokulu/ Program	Bologna AKTS Bilgi Paketinde Zorunlu Özel Amaçlı İngilizce Dersi		Özel Amaçlı Planlanan İngilizce Dersi Adı	Özel Amaçlı Mesleki İngilizce Dersinde Ortak Kullanılan Ders Kitabı	Özel Amaçlı Mesleki İngilizce Ders İçeriğinde Yer Alan Etkinlikler ve Ders Değerlendirme Yöntemi
		Var	Yok			
Akdeniz Karpaz Üniversitesi	Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı	x		Havacılık İngilizcesi	Bilgi bulunmamaktadır.	Ders içeriği ile ilgili bilgi bulunmamaktadır.
Doğu Akdeniz Üniversitesi	Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı		x	Genel İngilizce ve Akademik İngilizce dersleri mevcut.	Bilgi bulunmamaktadır.	Genel İngilizce ve Akademik İngilizce dersine yönelik etkileşimsel içerik bilgisi bulunmamaktadır.
Girne Amerikan Üniversitesi	Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı	x		Havacılık İngilizcesi	Bilgi bulunmamaktadır.	Bilgi bulunmamaktadır.
Girne Üniversitesi	Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı	x		Havacılık İngilizcesi	Bilgi bulunmamaktadır.	Dinleme, akıcılık, telaffuz, sözcük çalışmaları, mesleki diyalog pratikleri
Kıbrıs İlim Üniversitesi	Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı			Bilgi bulunmamaktadır.	Bilgi bulunmamaktadır.	Bilgi bulunmamaktadır.

Tablo 2. Türkiye ve Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Sivil Havacılık ve Kabin Hizmetleri Ön Lisans Programı Bologna Süreci Açık Erişim Özel Amaçlı Mesleki İngilizce Ders İçeriklerinin İncelenmesi

4.1. a) Birinci Araştırma Sorusunun Alt Sorusuna İlişkin Bulgular

Birinci araştırma sorusunun alt sorusu olan “*Mesleki İngilizce programları öğrencileri Avrupa Diller Ortak Başvuru Metni (ADOBM) ’nin hangi düzeyine ulaştırmayı hedeflemektedir? Söz konusu düzeyde iletişimsel yetkinlik göstergeleri nelerdir?*” sorusu ile ilgili olarak; SHKHP bulunan üniversitelerin açık erişim ders içeriklerinde belirtilen ADOBM seviyeleri incelenmiştir (bkz.Tablo 3). 52 üniversiteden ADOBM A2 seviyesini hedefleyen sadece 2 program yer almaktadır, 6 programda B1 seviyesi doğrudan hedeflenmektedir ve 23 programın ise ders içeriğinde doğrudan belirtilmese de ders için belirlenen yetkinlik göstergelerinin ADOBM B1 seviyeye uygun olduğu görülmektedir. Bu programlarda ortak olarak kullanılan ders kitapları Flight Attendant ve English for Cabin Crew ve Aviation English kitapları ADOBM B1 seviyesine uygun olarak hazırlanmıştır.

Özetle, ADOBM B1 İngilizce dil seviyesi için belirlenen;

- Çeşitli basit dil yapılarının iletişim amacı ile kullanımı,
- Seyahatlerde hedef dilin kullanımı,
- Seyahat işlemi ile ilgili yetkililerle konuşma,
- Rapor etme,
- Duyuru yapma,
- Ayrıntılı talimat verme,
- Problemlerin ana noktalarını açıklama,
- Telefon üzerinden beklenmedik bir olayın ayrıntılarını verme,
- Doktora belirti tarif etme (betimleme),
- İletişim araçlarını günlük ve mesleki amaç ile kullanma,
- Yapılandırılmış bir görüşme yapma,
- Tartışma takip etme,

- Karşılıklı bir konuşmanın veya tartışmanın devam etmesine yardımcı olma,
- Anlaşılır şekilde görüş ve tepkisini ifade etme,
- Resmi ve resmi olmayan dil kullanımına yönelik uygun sözcük ve öbek kullanma,
- Bilgi alışverişi yapma, talimat alma ve sorun çözme ile ilgili rutin resmi tartışmalara katılabılme,
- Hedef dilde sorun çözmek için; bir şeyin neden problem olduğunu açıklama,
- Çözüm hakkında konuşma konularında çalışmalarının (özellikle canlandırma çalışmaları) ders içeriğine dahil edilmelidir.



ADOBM İletişimsel Yetkinlik	Hedef Dilde Sorun Çözme	İletişim Stratejisi
- Seyahatlerde dilin konuşulduğu yerlerde karşılaşılacak çoğu durumların üstesinden gelebilir. - Seyahatte ortaya çıkması muhtemel birçok durumla başa çıkabilmek için çok çeşitli basit dil yapılarından yararlanabilir. - Öngörülemeyen olayların ayrıntılarını ilişkilendirilebilir bu örneğin bir kaza bir fikir veya problemdeki ana noktaları kabul edilebilir bir netlikle açıklayabilir. - Ayrıntılı talimatlar vererek bir şeyin nasıl yapılacağını tarif edebilir. - Önceden hazırlanabilmesi koşuluyla aşına olduğu bir konu hakkında karmaşık olmayan olgusal bilgileri rapor edebilir. (Örneğin; bir sorunun doğasını belirtmek.) - Vurgu ve tonlama ile ilgili olası sorunlara rağmen yine de kendi alanlarındaki günlük olaylarla ilgili kısa provası yapılmış duyurular yapabilirler. - Alanında aşına olduğu bir konuda çoğu zaman zorlanmadan takip edebilecek kadar açık ve ana noktalarını kabul edilebilir bir netlikle açıklandığı önceden hazırlanmış karmaşık olmayan bir sunum yapabilir, takip soruları alabilir ancak hızlı sorulduysa sorunun tekrar edilmesini istemek zorunda kalabilir. - Konsantre olmaya hazır alıcılarını anlayabileceği öngörülebilir öğrenilmiş içeriğin çok kısa prova edilmiş duyurularını sunabilir.	- Bir şeyin neden problem olduğunu açıklayabilir. - Sorunlara getirilen çözümlere veya nereye gidileceğine yapılacağı veya bir etkinliğin nasıl organize edileceği ile ilgili pratik sorulara yönelik görüşlerini ve tepkilerini anlaşılır hale getirebilir. - Standart bir dilde veya aşına olduğu biraz da anlaşılır biçimde sesletilen ve olgusal bilgi alışverişine talimat almaya veya pratik sorunların çözümüne ilişkin tartışma içeren aşına olduğu konular üzerine rutin resmi tartışmalara katılabilir.	- Birinden az önce söylediklerini açıklamasını veya detaylandırma aşını isteyebilir - Karşılıklı anlayışı doğrulamak ve fikirlerin doğru yolda gelişmesine yardımcı olmak için birinin söylediklerinin bir kısmını tekrarlayabilir - Karşılıklı bir konuşmanın veya tartışmanın devam etmesine yardımcı olmak için temel bir dil ve strateji birikiminden yararlanabilir - Tartışmayı ilerletmek amacıyla diğer grup üyelerinden daha fazla ayrıntı ve açıklama isteyebilir - Aşına olduğu bir konudaki tartışmaya söz almak için uygun bir öbek kullanarak müdahale edebilir

• Günlük karşılıklı konuşmada kendisine yöneltilen açıkça sesletilmiş konuşmaları takip edebilir ancak bazen belirli sözcüklerin ve öbeklerin tekrarını istemek zorunda kalabilir. • Muhatapların deyimisel kullanımından kaçınmaları ve anlaşılır biçimde sesletmeleri halinde genel konular çevresinde söylenenlerin çoğunu takip edebilir. • Açık bir şekilde standart bir dilde veya aşına olduğu bir ağızda sesletilmesi koşuluyla arkadaşlarla yapılan resmi olmayan bir tartışmada ana noktaları genellikle takip edebilir. • Beklenmeyen bir olayla ilgili önemli ayrıntıları telefon üzerinden verebilir. • Anlatılmak istenen noktaların nispeten basit bir dilde ifade edilmesi veya tekrarlanması ve açıklama için fırsat verilmesi koşuluyla aşına olan veya tahmin edilebilir bir konuda oluşturulan savları ve tartışmayı takip edebilir. • Söylenenleri takip edebilir ancak hızlı ve uzayan bir tartışma oysa zaman zaman tekrar veya açıklama istemek zorunda kalabilir. • Genellikle söylenenleri takip edebilir ve gerektiğinde karşılıklı anlaşmayı doğrulamak için birinin söylediklerinin bir kısmını tekrarlayabilir. • Seyahat ederken seyahat veya konaklama ayarlarken veya bir yurt dışı ziyareti sırasında yetkililerle uğraşırken ortaya çıkması muhtemel çoğu işlemle ilgilenebilir. • Bir danışmada gerekli olan somut bilgileri sağlayabilir örneğin bir doktora		
---	--	--

belirtileri tarif edebilir ancak netlik açısından biraz kısıtlıdır. • Diğer kişinin hızlı ve uzayan bir yanıtı olursa sıra tekrar istemek zorunda kalsa bile bilgileri kontrol ederek ve onaylayarak yapılandırılmış bir görüşme yapabilir. • Belirtileri basit bir şekilde betimleyebilir. • Zaman zaman açıklama talep edebilmesi koşuluyla iletişim haberleşme araçlarını günlük kişisel veya mesleki amaçlar için kullanabilir.		
--	--	--

Tablo 3. Avrupa Diller Ortak Başvuru Metni (ADOBM) B1 İngilizce Seviyesi İçin Sözlü Üretim Becerisine Yönelik Olarak Belirlenen İletişimsel Yetkinlik Düzeyleri (Hedef Dilde Sorun Çözme ve Kullanılan İletişim Stratejisi)

4.2. İkinci Araştırma Sorusuna İlişkin Bulgular

Araştırmada yarı-yapılandırılmış çevrimiçi görüşme (sorular için bkz. Ek 1) ile elde edilen verilere içerik analizi yapılmıştır. İçerik analizi süresince elde edilen veriler, ikinci ve üçüncü araştırma soruları ve alt sorularına paralel olarak 4 tema başlığı altında gruplanmıştır. Bu temalar; uçuşlarda İngilizce kullanılan durumlar, uçuş sırasında İngilizce iletişimde en çok zorlanılan durum/beceri, İngilizce sorun çözme becerisi konusunda yetkinlik ve mesleki İngilizce dersi ile ilgili görüş, düşünce ve ihtiyaçlar olarak belirlenmiştir.

İkinci araştırma sorusu olan “*Sivil havacılık sektöründe çalışan mezunların mesleklerini icra ederken İngilizce kullanımını gerektiren durumlar nelerdir?*” sorusunun amacı; kabin memurlarının görevleri sırasında İngilizce kullanımını gerektiren bağlamları ve İngilizce kullanımı ile ilgili en çok zorlandıkları durumları keşfetmektir. Bu araştırma sorusu ile ilişkili ikinci tema olan **uçuşlarda İngilizce kullanılan durumlar**; yurt içi ve yurt dışı uçuşlarda katılımcı kabin memurlarının İngilizce kullanım alanlarını belirlemek amacıyla İngilizce kullanımı ve İngilizce konuşulması gereken durumlar ile ilgili 3,4 ve 6. görüşme sorularına katılımcıların cevaplarını içermektedir. “*Hiç yurtdışı uçuşta bulundunuz mu?*”, “*İngilizceyi yalnızca yurtdışı uçuşlarda mı kullanıyorsunuz?* *Yurtiçi uçuşlarda da kullandığınız oluyor mu?*” ve “*Uçuşlarda İngilizce kullanımını gerektiren durumlar nelerdir?*” sorularına katılımcıların verdikleri yanıtlar incelendiğinde; İngilizceyi en çok yolcularla iletişim, kabin içi iletişim ve acil durumlarda kullandıkları görülmektedir. 10 katılımcının tümü en çok yolcular ile iletişim kurarken İngilizce kullanımı gerektiğini, 6 katılımcı yabancı kaptan ile iletişim kurarken İngilizce konuşması gerektiğini ve 2 katılımcı yabancı ekip arkadaşı ile iletişim kurarken İngilizce konuştuğunu söylemiştir. 3 katılımcı ise görevleri sırasında anons yaparken İngilizce kullanımı gerektiğinden bahsetmektedir.

Sorulara verilen katılımcı yanıtları şu şekildedir;

“... Uçuşta en çok servis, iniş ve binişlerde, yolculara koltuk arasında bekleme isteminde bulunmamız gerektiğinde, bagajını almak isteyen yolcu ile konuşurken İngilizce kullanıyoruz. Özellikle İstanbul kalkışlı uçuşlarda yabancı kaptan çok.” (K1)

“Yurtdışı uçuşta bulundum. Kalkıştan varışa kadar her aşamada İngilizce konuşmak gerekiyor.” (K2)

“... İngilizceyi en çok kalkış-iniş anonslarında, süreçleri hızlandırmada, koltuk arası geçişinde yer göstermede, bagaj boyutu ile ilgili konuşmada, bilgilendirme ve uçağın kargo kısmında kullanıyoruz.” (K3)

“İngilizce, yurtdışı uçuşlarında ağırlıklı olmak üzere yurtiçi uçuşlarda da kullanılmakta. Örneğin, Kayseri-Kapadokya uçuşunda Türk yolcudan çok turist çok oluyor. Ortak konuşma dilimiz İngilizce oluyor. Uçuşta İngilizce satış yapıyoruz. Anadilin Arapça olduğu Dubai’de bile her yerde İngilizce konuşuluyor. Anons yaparken, türbülansa önce Türkçe sonra İngilizce kullanılıyor. Kafe satışı yaparken, hastalanan yolcu ile çok karşılaştım, doktor anonsunda da İngilizce kullandım.bazen kaptan yabancı olabiliyordu. Kokpit ekibi ile İngilizce konuşmamız gereken durumlar olabiliyordu. Hareket kabiliyeti kısıtlı yolcuların eşlikçileri ile İngilizce konuşuyoruz ve onlara bir bilgilendirme kartı veriyoruz. Genelde yolculardan gelen yer değişim talepleri oluyor ya da kabin memuru olarak bizlerin acil çıkışta oturanlara bilgilendirme yapmamız gerekiyor. ...bilgilendirmeleri hem Türkçe hem de İngilizce yapıyoruz.” (K4)

“... yurtiçi uçuşlarda özellikle Kapadokya uçuşunda turist çok oluyor. İngilizceyi en çok yolcular ile iletişim kurarken menüyü sorduklarında, iniş ve kalkış zamanı ile ilgili bilgilendirmede ve yabancı kaptanlarla konuşurken kullanıyoruz. Genellikle İngilizce bilgilendirme yaptığımızı söyleyebilirim.” (K5)

“İngilizce yurtiçi uçuşlarda da sıklıkla kullanılıyor. Genelde aktarmalı uçuşu olan yolcular belli bir saatte yetişip yetişemeyeceklerini soruyorlar. Merak ettikleri oluyor ya da yolcular arasında problemler yaşanabiliyor. Bir de yabancı kaptanlarla İngilizce konuşuyoruz. Anonslar, ilkyardım durumlarında ya da yabancı ekip arkadaşlarımız olabiliyor. Kafe satışı ve yolcular ile ilgili durumlarda İngilizce kullanıyoruz. Ancak bazen alerji anonsu gibi spesifik anonslar yapmak da gerekebiliyor.” (K6)

“... Yurtdışı uçuşlarda İngilizceye daha çok ihtiyaç duymaktayız. İngilizce; yabancı kaptana bilgilendirme yaparken, kokpit arandığında, kaptanın isteği sorulduğunda, anons yaparken, yolcularla iletişimde, karşılama ve bilgilendirme, servis ve satışta kullanılıyor.” (K7)

“...İngilizce bazen yurtiçi uçuşta daha bile çok kullanılıyor. Örneğin Antalya uçuşlarında Kazakistan ve Rusya'dan gelenler Ankara aktarmalı geldiğinde Türk yolcu çok daha az oluyor. Aktarmalı İzmir ve Bodrum uçuşlarında da aynı şekilde. Uçuşta artık anonslar otomatik. Ancak bazen özel durumlarda anons yapmamız gerekebiliyor. Özellikle türbülans ve doktor anonslarını ise kelimesi kelimesine yapmamız gerekiyor. Bunun dışında, yolcu sorularını cevaplarken, aktarmalı yolculara uçuş gecikmesinin anlatırken ya da sipariş alırken İngilizce konuşmamız gerekiyor. Bunun dışında yolculardan bizimle sohbet etmek isteyenler de oluyor tabii, İngilizce sohbet de edebiliyorum.” (K8)

“... özellikle Antalya uçuşlarında turist çok fazla oluyor. Yurtdışı Almanya uçuşlarında ise Türk daha fazla, hatta Almanya uçuşlarında hiç İngilizce konuşmam gerekmedi diyebilirim. Uçuşta misafirlerimizin siparişlerini alırken, sorularını cevaplarken, kanat üstündeki yolculara bilgilendirme yaparken, acil durum anonslarında önce Türkçe sonra İngilizce konuşuyoruz. ... Yabancı kaptan çok sayıda. Kaptanla İngilizce iletişim kurmak gerekebiliyor.” (K9)

“... Yurtiçi uçuşlarda özellikle Antalya uçuşunda çok sayıda turist oluyor. Servis ve uçuş esnasında ağırlıklı İngilizce kullanıyoruz. Aslında uçuşun her safhasında kullanıyoruz diyebilirim. Yolcu

talepleri, bilgilendirme, anons ve acil sağlık durumlarında İngilizce konuşmamız gerekmekte. Ekip içerisinde çok fazla yabancı ekip arkadaşım oluyor. Yerel dili konuşan bir ekip arkadaşımız hep oluyor, yerel ekip arkadaşımıza ortak dil olan İngilizcede bilgilendirme yapıyoruz. Uçuşta bazı yolcular kural dışı olabiliyorlar. ...Bazen de yolcu kötü bir gün geçirmiş olabiliyor ve sadece sizinle sohbet etmek isteyebiliyor.” (K10)

Tüm katılımcıların hem yurt içi hem de yurtdışı uçuşta bulundukları ve İngilizceyi hem yurtiçi hem de yurtdışı uçuşlarda kullandıkları ve genel olarak anons, servis, yolculara bekleme istemi yaparken, süreçleri hızlandırmada, yolcu sorularını yanıtlama, yolcu sorunlarını çözme, güvenlik ve yolcularla sohbet ile ilgili durumlarda İngilizce kullandıkları görülmektedir. Kabin memurları yolcu karşılamada, iniş ve binişte, bagajını almak isteyen yolcu ile konuşurken ve bagaj boyutu ile ilgili konuşmada, uçağın kargo kısmında, acil çıkışta oturanları bilgilendirirken ve kanat üstündeki yolculara bilgilendirme yaparken ve hareket kabiliyeti kısıtlı yolcuların eşlikçileriyle de konuşurken İngilizce iletişim kurmaktadırlar.

Kabin içinde ekip arkadaşları ve pilot ile iletişimde ise; yabancı ekip arkadaşları çok sayıda olmamakta ve yerel ekip arkadaşlarının olduğu durumda yönlendirme yapmaları gerekmekte ve bu durumda ortak dil olarak İngilizce konuşmaktadırlar. Ekip ile en çok ekipman kontrolü yaparken İngilizce iletişim kurmaktadırlar. Ekip arasında kullanılan terimsel dil bu noktada öne çıkmaktadır.

Kabin memurları daha çok yabancı kaptan ile uçmaktadırlar ve yabancı kaptan ile en çok kokpit arandığında ve kaptanın isteği sorulduğunda İngilizce ortak konuşma dili olarak kullanılmaktadır. Ek olarak, acil durumlarda; türbölans ve doktor anonsu yapmaları gerektiğinde ya da kural dışı yolculara manifesto okumaları gerektiğinde de İngilizce konuşmaktadırlar. Katılımcılar, türbölans ve doktor anonsunu tüm ekibin aynı şekilde olmak üzere kelimesi kelimesine yapmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Uçuşta güvenlikten de sorumlu olan kabin ekibinin birbiri ile iletişiminin

hayati olduğu ortaya çıkmaktadır. Yurtdışı uçuşlarda ağırlıklı olmak üzere hem yurtiçi hem de yurtdışı uçuşlarda kalkıştan varışa kadarki her aşamada İngilizce iletişim kurmaları gerektiği için kabin memurunun İngilizce iletişim yetkinliği hayati boyutta önem kazanmaktadır.

4.2. a) İkinci Araştırma Sorusunun Alt Sorusuna İlişkin Bulgular

İkinci araştırma sorusunun alt sorusu olan; “*Sivil havacılık sektöründe çalışan mezunların İngilizce kullanımı ile ilgili en çok zorlandıkları bağlamlar nelerdir?*” sorusu ile ilişkili ikinci tema olan **uçuş sırasında İngilizce iletişimde en çok zorlanılan durum/beceri**; katılımcı kabin memurlarının yolcularla, ekip arkadaşları ile ve çocuk yolcularla İngilizce iletişimde zorlandıkları, etkileşimde bulundukları muhatabın aksanı ile ilgili zorluk yaşıyıp yaşamadıkları ve geliştirmeleri gereken dil öğrenme ihtiyaçlarını saptamak amacıyla 7, 8, 9 ve 10. görüşme sorularına katılımcıların verdikleri cevapları içermektedir. “*Yolcularla İngilizce iletişim kurarken en çok zorlandığınız durum/beceri nedir?*”, “*Uçuşlarda yabancı ülkelerden ekip arkadaşlarınız oluyor mu? Onlarla İngilizce konuşurken sorun yaşıyor musunuz?*”, “*Çocuk yolcular ile İngilizce iletişim kurmanız gerektiğinde sorun yaşıyor musunuz, bu sorunun üzerinden gelmek için neler yapıyorsunuz?*”, “*İngilizce iletişim kurduğunuz yolcuların kullandıkları farklı aksanlar sizin için zorluk yaratıyor mu?*” sorularına katılımcıların verdikleri yanıtlar incelendiğinde; kabin memurlarının yetişkin ve çocuk yolcularla, yabancı ekip arkadaşlarıyla ve yabancı kaptan ile İngilizce iletişimde zaman zaman zorlandıkları görülmektedir. 10 katılımcının tümü İngiliz İngilizcesi ile ilgili zorlanabildiklerini, 7 katılımcı ise en çok farklı İngilizce aksanları anlamakta zorlandığını söylemiştir. 3 katılımcı yabancı çocuk yolcuları anlamakta zorlanmaktadır. Katılımcılardan 4’ü yabancı kaptan ile İngilizce konuşmakta ve kaptanı anlamakta zorlanabildiğini ve 2’si ise İngilizce anons yapmakta zorlanılabildiğini söylemiştir.

Sorulara verilen katılımcı yanıtları şu şekildedir;

“... Arap yolcular Manchester uçuşlarında kelime yutarak hızlı konuştuklarında yolcularla iletişim kurmak zor oluyor. İngiliz aksanını anlamakta da güçlük çekiyorum.” (K1)

“Yolcuların İngiliz aksanı konuşmayı, anlamayı ve takip etmeyi zorlaştırabiliyor.” (K2)

“...Yurtdışı uçuşlarda en çok anadili İngilizce olmayan Rus ve Arap yolcular ile konuşmakta zorlanıyorum. Aksanlar bu noktada beni zorluyor diyebilirim.” (K3)

“İngiliz vatandaşı Pakistanlı yolcu aksanlarını anlamakta güçlük çekiyorum. ..İngiliz aksanını anlamakta güçlük çekebiliyorum. Hint İngilizcesi de beni zorluyor...Ekipte en çok Suriyeli kaptanı anlama endişesi oluyordu aksandan dolayı. Ancak ben bu konuda hiç zorlanmadım çünkü kaptanların genelde ya çay, kahve, içecek istekleri ya da yemek ısıtma istemleri oluyordu. ...Genel anlamda kabin ekibin İngilizcesi de her zaman yeterli düzeyde değil. Bir sefer kapıda çanta kalmış, anons yapmamız istendi. Ekip arkadaşlarım anons yapamadılar ve kendilerine bu konuda güvenemediler. Sonunda birisi “There is a luggage. Please identify yourself.” diye komik bir anons yaptı.” (K4)

“... Kelimeler bazen aklıma gelmeyebiliyor. Bir keresinde para bozmam gerekmişti, bozuk para kelimesi aklıma gelmedi; “iron money” diyerek ifade ettim. Bir de aksan farklılığı yabancı yolcuları anlamakta zorluk yaratabiliyor.” (K5)

“İspanyol kaptanlar çok hızlı ve yutarak konuşuyorlar, bu durum bizi iletişimde zorlayabiliyor. İngiltere Manchester uçuşunda İspanyol ve Fransız yolcuların aksan farklılığı İngilizce iletişimi zorlaştırıyor.” (K6)

“...İngiltere uçuşlarında aksandan ötürü zorlanabiliyorum. Aksan dışında İngiliz İngilizcesindeki farklı kelime kullanımı da işi zorlaştırabiliyor... Örneğin jelibon satıyoruz ve İngiliz çocuk yolcu “gummybear ya da goldbear” olarak ifade edebiliyor. (K7)

“... Akıcı şekilde rahatça İngilizce konuşabiliyor olsam da acil durumlarda bazen heyecanıma yenik düşebiliyorum, yoksa kullandığımız kalıplar aslında standart. En çok aşırı yoğun ve stresli durumlarda hızlı cümle kurarken zorlanıyorum. Yolcular İngiliz aksanı ile konuştuklarında anlamak bazen zor olabiliyor... ...İngiliz bir çocuk yolcu ile iletişim kurmam gerekti ancak ne istediğini aksanından dolayı bir türlü anlayamadım. Bir seferinde bir yolcu sandviç almış ancak numarası belli değil, böyle durumlarda amirin anons yapmaya yeltenmediği oluyor. İşte o zaman heyecanlanan ve anons yapmaktan çekinen ekip arkadaşlarım olabiliyor.” (K8)

“Yolcuların özellikle İngiliz aksanı zorlayabiliyor. Çünkü kelimeleri yutarak konuşuyorlar. ... Yabancı kaptan çok sayıda. Kaptanla İngilizce iletişim kurmak gerekebiliyor.” (K9)

“Aslında Rus İngilizcesini anlamak aksandan dolayı zor oluyor, İngiliz aksanı da zaman zaman anlaşılmaz olabiliyor...Ortak dil Türkçe ve İngilizce ve daha sık İngilizce kullanıyoruz...ortak dil olan İngilizcede bilgilendirme yapıyoruz... Yabancı çocuk yolcular ile İngilizce iletişim kurarken zaman zaman zorlandığımız durumlar olabiliyor. Özellikle refakatsiz çocuk yolcu dil yeterliği de düşükse onların anlayacağı şekilde İngilizce kullanmaya çalışıyoruz. Bir seferinde Lahor uçuşuydu. Bir eşliksiz çocuk yolcumuzun servis esnasında kurduğu cümleyi anlayamadık. Uçak yemeklerinde genelde et menü ve vejetaryen menü oluyor. Çocuk yolcu bize “no need chicken “dedi ve tam olarak anlayamadık. Tam olarak ne istediğini anlayamadığımız için sorular sordüğümüzde Urduca ve İngilizce karışık yanıtlar verdi ve ona tavuk servis etmiş bulunduk. Eliyle hayır işareti yapıp “no” deyince tavuk istemediğini ve vejetaryen olduğunu anladık. Diğer yolcular da bu esnada bize yardım ettiler.” (K10)

Kabin memurları yolcular ile İngilizce iletişimde en çok yolcuların kullandıkları farklı aksanları anlamak ve yolcu taleplerine İngilizce cevap vermek konusunda zorlanmaktadırlar. Bu noktada; en çok İngiliz aksanını anlamakta ve daha sonra ise İngiliz vatandaşı Pakistanlı yolcu

aksanını Hint İngilizcesini, Arap yolcular ve Manchester uçuşunda yolcular sözcükleri yutarak hızlı konuştuklarında, ana dili İngilizce olmayan Rus ve Arap yolcular ile konuşurken ve İngiltere, Manchester uçuşunda İspanyol ve Fransız yolcularının kullandıkları farklı aksanları anlamakta zorlanmaktadırlar. Aynı zamanda, yolcu taleplerine cevap vermek noktasında; özellikle İngiliz çocuk yolcular ile İngilizce konuşurken, İngiliz İngilizcesindeki farklı sözcük kullanımından ötürü yolcu taleplerine cevap vermek, yolcuların farklı kültürel yiyecek tercihleri ve İngiliz ve Amerikan aksanındaki farklı sözcük kullanımı konularında zorluk yaşamaktadırlar. Bu durum, kabin memurunun İngiliz ve Amerikan İngilizcesinde farklı sözcük kullanımlarına aşına hale gelmesi gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır.

Yabancı ekip arkadaşları ve anadili İngilizce olan ya da olmayan yabancı kaptanı anlamak ve kaptan ile İngilizce konuşurken ise; İspanyol kaptan çok hızlı ve sözcükleri yutarak konuştuğunda zorlanmakta ve en çok Suriyeli kaptanı anlama endişesi taşımaktadırlar. Uçuşlarda yabancı ekip arkadaşları pek olmasa da varış ülkesine ait dili konuşan yerel bir ekip arkadaşı her uçuşta bulunmakta ve yerel ekip arkadaşı ile İngilizce iletişim kurarken de zorlanabilmektedirler. Çocuk yolcularla iletişimde ise çocuk yolcuların sözcükleri yutarak hızlı konuşmalarından dolayı zorluk çekebildikleri, ancak beden dilinden yardım alarak alternatif sözcük kullanımı ile sorun çözebildiklerini belirtmektedirler.

Bulgular ışığında görülmektedir ki, kabin memurlarının İngilizce iletişimde en çok zorlandıkları beceri İngilizce dinleme becerisi olarak ortaya çıkmaktadır. Farklı İngilizce aksanların anlaşılma zorlanmasının sebebi, kabin memurlarının öğrenimleri süresince farklı aksanlarda İngilizce dinleme yapmamış olmamaları ya da meslekte deneyim eksikliğinden kaynaklanıyor olabilir, kabin memurları mesleklerini icra ederken kullandıkları belli başlı cümleler ve karşılaştıkları sorunlar ve yolcu/kaptan talepleri ile ilgili bilgi sahibi oldukça ve deneyim kazandıkça dinleme becerisinde gelişme kaydedebilirler ve bu durum uçuşta sözel İngilizce iletişimlerine de yansıyabilir.

Katılımcıların ilgili görüşme sorularına verdikleri yanıtlara göre belirlenen üçüncü tema olan **İngilizce sorun çözme becerisi konusunda yetkinlik**; katılımcı kabin memurlarının kendi İngilizce dil seviyelerinin yeterliliği, İngilizcedeki yetkinliği ve İngilizce konuşma becerisi ile ilgili görüşlerini, uçahta İngilizce iletişim kurarak sorun çözme becerileri ile ilgili ihtiyaçlarını saptamak amacıyla; 5 ve 11. görüşme sorularına verdikleri cevapları içermektedir. *“İngilizce konuşma becerisi seviyenizi mesleğinizi icra etmek için yeterli buluyor musunuz?”*, *“Uçuş sırasında bir sorunla karşılaştığınızda bunu çözme konusunda İngilizce becerinizin yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?”* sorularına katılımcıların verdikleri yanıtlar incelendiğinde; katılımcıların tamamının İngilizce konuşma becerisi seviyelerini mesleklerini icra etmek için yeterli düzeyde bulduğu ancak uçuş sırasında bir sorun ile karşılaştıklarında İngilizce konuşarak sorun çözmede, yolcuların kullandıkları farklı aksanları tek seferinde anlamak konusunda zorlanabildikleri ve bazı katılımcıların ekip arkadaşı ya da kabin memuru ile yardımlaşmaya ihtiyaç duyduğu hatta bazı durumlarda yolcuların da yardımının alınabildiği görülmektedir. Özellikle uçak içi satış ve aktarmalı uçuşu olan yolculara uçuş gecikmesini anlatırken ve anlık gelişen durumlar ile ilgili anons yapmak gerektiğinde zorlanılabildiği söylenmiştir. Katılımcılar, sorun çözme yöntemi olarak; muhataptan cümlelerini tekrar etmelerini istedikleri, doğru anlayıp anlamadıklarını teyit ettikleri ya da aydınlatma isteminde bulundukları, son olarak da başka bir ekip arkadaşından yardım aldıkları ya da kabin amirine yönlendirdiklerini belirtmişlerdir. 10 katılımcının tamamı, İngilizce sorun çözebilmektedir. Sorun çözme yöntemi olarak; 3 katılımcı tekrar isteminde bulunmakta, 1 katılımcı muhataptan daha yavaş konuşmasını istemekte, 1 katılımcı doğru anlayıp anlamadığını teyit etmekte, 1 katılımcı alternatif kelime kullanmakta (çocuk yolcular ile iletişimde), 3 katılımcı jest, mimik ve beden diline başvurmakta ve sorun çözmektedir. Nihayetinde, sorunu çözemediği durumda 2 katılımcı kabin amirine yönlendirme yapmakta olduğunu söylemiştir ve 1 katılımcı ise yolcu yardımı almaktadır.

Sorulara verilen katılımcı yanıtları şu şekildedir;

“... Arap yolcular Manchester uçuşlarında kelime yutarak hızlı konuştuklarında yolcularla iletişim kurmak zor oluyor. İngiliz aksanını anlamakta da güçlük çekiyorum. Böyle bir durumda, daha yavaş konuşmalarını istiyoruz ve anlaşmanın bir yolunu her şekilde bulabiliyoruz.” (K1)

“...Özellikle dilbilgisi yapılarını, dinleme, konuşma ve kelime bilgisini katıldığım İngilizce kursu sayesinde geliştirebildim. Bu noktada, bağlı bulunduğum hava yolu şirketinin hizmet içi İngilizce eğitiminin de etkili olduğunu söyleyebilirim.” (K2)

“Mezuniyetimden hemen sonra İngilizce seviyem, işimi icra etmek için yeterli düzeydeydi.” (K3)

“... Bir sefer bir İngiliz yolcu benden su istedi. Ücretini söyledim. Ücretsiz olması gerektiğini söyleyerek argo kelime kullandı, bir seferinde ise Irak hava sahası kapandığında yolculara dönmek zorunda olduğumuzu açıklayan bir anons yaptık. Yolculardan birisi neden geri döndük, benim toplantım var dedi, böyle durumlarda İngilizce açıklama yaparak sorun çözmemiz gerekebiliyor. Yolcularla İngilizce iletişim kurarken olayları çözemezsem bir üstüme yönlendiriyorum. Bu tür durumları çözmek için özellikle Rusya, Madrid ve Dubai uçuşları için telefonuma sözlük indiriyorum.” (K4)

“...Bir defasında Fransız bir yolcu bayıldı ve İngilizce doktor anonsu yapmam gerekti. Anlaşamadığımız durumda jest, mimik ve beden dili kullanıyoruz. Bir defasında çok komik bir şey başıma geldi. Bir yolcu bozuk bir İngilizce ile sipariş vermeye çalıştı. Aksanından Türk olduğunu düşündüm. “Türk müsünüz?” diye sorduğumda evet yanıtı aldım. Bazen Türk yolcular da İngilizce konuşmaya çalışıyorlar. İletişimi doğru kurarak sorun çözebiliyoruz.” (K5)

“Fransız yolcular bazen İngilizce konuşmayı reddedebiliyorlar. Bu noktada ekip ile yardımlaşıyor ya da başka bir Fransızca konuşan yolcudan İngilizce olarak çeviri yardımı isteyebiliyoruz...Çocuk yolcular ile iletişim kurarken ise dil bariyerinden çok çocukların çekingenliği konusunda

zorlanıyoruz. Bu konuda ailelileri yardımcı oluyor...En nihayetinde işaret dili ile anlaşıyoruz. Uçukta yaşanabilecek sorunlar konusunda eğitim aldım. Aktarmalı uçuşlarda daha sık sorunlar yaşanabiliyor.” (K6)

“...Çocuk yolcularla iletişim kurarken İngiltere uçuşunda çok zorlandım. Sürekli olarak söylediği cümleyi tekrar etmesini istemek durumunda kaldım. ...Bunun dışında satış işleminde pos cihazı bazı kartları çekmiyor. İngiltere uçuşlarında hep daha çok alışveriş oluyor. Yolcuya çekmediğini söyledik ve sonra deneyelim dedik ancak yolcu kartını bloke etmekle bizi suçladı. Önce aksanlarından ötürü anlayamadım ve tekrar etmesini rica ettim. O zaman anlayışla karşıladılar. İletişim doğru kurulunca dil bariyerinin de deneyimle birlikte aşıldığını düşünüyorum. Bu noktada; beden dili, jest, mimik kullanımı ve doğru anladım mı diye teyit etmenin önemli olduğunu deneyimledim.” (K7)

“...Bir seferinde Medine dönüşünde düz gece uçuşundaydık. Bir çocuk ses çıkarıyor diye bir yolcu ve çocuklu aile sözel kavga etmeye başladılar, oysa ses yoktu. Bunun dışında hastalanan, bayılan yolcu ve ilk yardım da gerekebiliyor...Ben problem çözmeyi severim, mesleğimde ilerlemek için gerekli olduğunu bildiğim için pratik gözü ile bakıyorum ve her fırsatta iletişimde bulunmaya çalışıyorum... İngiliz bir çocuk yolcu ile iletişim kurmam gerekti ancak ne istediğini aksanından dolayı bir türlü anlayamadım. Birkaç kez tekrar etmesini istedim, kabin amiri ile dinleyerek tuvalete gitmek istediğini anladık. İngilizcemin genel olarak uçuşta İngilizce sorun çözmek için yeterli olduğunu düşünüyorum.” (K8)

“...Yolcuları anlamadığımızda, söylediklerini tekrarlamalarını rica ediyoruz...Çocuk yolcular ile iletişim kurmakta zorlandığım bir durum yaşamadım ancak eğer zorlansaydım bu sorunu çözmek için ekip arkadaşlarıma yönlendirme yapardım.” (K9)

“...Ekip içerisinde çok fazla yabancı ekip arkadaşım oluyor. Yerel dili konuşan bir ekip arkadaşımız hep oluyor. Rus kabin memuru, yolcular ile kendi dilinde konuşuyor. Ortak dil Türkçe ve İngilizce ve

daha sık İngilizce kullanıyoruz. Ancak bu kabin memuru arkadaşlarımız bizlere İngilizce çeviride bulunmadıkları için yolcular da bizimle İngilizce konuşmaya istekli olmayabiliyorlar, bu noktada yolcularla iletişimimiz sekteye uğrayabiliyor. Bu sorunu aşmak için yerel ekip arkadaşımıza ortak dil olan İngilizcede bilgilendirme yapıyoruz, onları servis gibi safhalarda diyaloga teşvik ediyoruz. Yabancı çocuk yolcular ile İngilizce iletişim kurarken zaman zaman zorlandığımız durumlar olabiliyor. Özellikle refakatsiz çocuk yolcu dil yeterliği de düşükse onların anlayacağı şekilde İngilizce kullanmaya çalışıyoruz. Bizler yolcularla iletişimde de sıklıkla terminoloji kullanıyoruz. Ancak eşliksiz çocuk yolcuların İngilizce söylediklerimizi anlayabilmeleri için alternatif kelimelerle daha basitleştirerek anlatmaya çalışıyoruz, bu esnada beden dili kullanarak da dil bariyerinin üstesinden gelebiliyoruz. ...İngilizceyi rahatlıkla kullanarak sorun çözebiliyorum. Uçuşta bazı yolcular kural dışı olabiliyorlar. Bir defasında madde etkisi altında olduğunu düşündüğümüz bir yolcu kokpite girmeye çalıştı. Bu bizim için tehdit demektir. Biz böyle yolculara manifesto okuruz. Ezberden İngilizce manifesto okudum. Bana küfretti ben de ona yolcuları rahatsız ederse olacakları anlattım. Nihayetinde bu yolcuya kelepçe takıldı. Bu esnada diğer yolcular kendi vatandaşına kelepçe takıldığı için bize kızıp tepki gösterdiler, onlara da açıklama yapmamız gerekti. Bu tür durumlar da yaşanabiliyor.” (K10)

Katılımcıların tamamı İngilizce seviyesini mesleğini icra etmek için yeterli bulmaktadır. Bu noktada; üç katılımcı, İngilizce seviyesinin mezun olduğunda yeterli düzeyde olduğu, dört katılımcı İngilizce dil becerisini, özellikle konuşma becerisini, kendi özel çabası veya katıldığı bir İngilizce kursu sayesinde geliştirdiğini (her yıl verilen hizmet içi tazeleme eğitiminin katkısından da bahsedilmiştir), üç katılımcı ise İngilizce becerisinin yeterli düzeyde olmasına karşın işe başlamadan önce İngilizce kursu sayesinde dil becerilerini daha da geliştirdiğini aktarmıştır. İki katılımcı işe başlamadan önce İngilizce seviyesinin C düzeyinde olduğunu söylemiştir, iki katılımcı ise kendi İngilizce becerisi dışında ekip arkadaşlarının İngilizce seviyesinin her zaman yeterli düzeyde

olmadığından ve özellikle anons yapmaktan çekinen ekip arkadaşları, hatta kabin amirinin de olabildiğinden bahsetmiştir. Kabin memurları İngilizce seviyelerini genel anlamda yeterli bulsalar da anons yapma gibi durumlarda çekingen kalabilmelerinin sebebi deneyim eksikliği olabilir.

Katılımcıların, uçuş sırasında bir sorun ile karşılaştıklarında İngilizce iletişim kurarak sorun çözme becerisi ile ilgili yaptıkları değerlendirmeye göre; yolcuların kullandıkları farklı aksanları tek seferinde anlamak konusunda zorlanabildikleri ve bazı katılımcıların ekip arkadaşı ya da kabin memuru ile yardımlaşmaya ihtiyaç duyduğu hatta bazı durumlarda yolcuların da yardımının alınabildiği görülmektedir. Özellikle uçak içi satış ve aktarmalı uçuşu olan yolculara uçuş gecikmesini anlatırken ve anlık gelişen durumlar ile ilgili anons yapmak gerektiğinde zorlanılabildiği söylenmiştir. Bu durumun sebebi, deneyim eksikliği olabilir ve meslekte deneyim kazanıldıkça farklı aksanları daha kolay anlayabilir ve uçuşta karşılaşılan sorunlarda çözümün bir parçası olabilecek iletişim becerisine sahip olabilirler.

Kabin memurları, eşiksiz çocuk yolcular ile İngilizce iletişim kurarken ise normalde yetişkin yolcular ile konuşurken kullandıkları terminolojileri kullanmayıp, daha basit sözcükler ile konuşarak çocuk yolcular ile anlaşabildiklerini aktarmışlardır. Kabin ekibinin kendi içerisinde kullandıkları dilin terimler içermesi, çocuklar ile iletişimde sözcüklerin basitleştirilmesini gerektirebilmektedir. Kullandıkları sözcükleri basitleştirerek anlatım noktasında ekip arası yardımlaşmaya ihtiyaç duyuluyor olabilir. Bu noktada, kabin ekibinin İngilizce sözcük haznesinin zengin olması gerekliliği önemli bir konu olarak ortaya çıkmaktadır.

Bir katılımcı; yerel ekip arkadaşları ile ortak dil olarak İngilizce konuşulduğu; ancak kimi zaman bu ekip arkadaşlarının yolcular ile kendi dillerinde konuştuklarını ve bu durumun yolcuların kendileri ile İngilizce iletişim kurmalarını engelleyebildiğini aktarmıştır. Bu noktada; yolcuların ortak dil olarak İngilizce konuşmayı reddetmemesi için yerel ekip arkadaşlarını uçuşun farklı safhalarında

yolcularla iletişime teşvik ettiklerini ve yönlendirdiklerini aktarmıştır. Yolcuların kendi anadilini konuşan kabin memuru ile iletişimde olmak istemesi olağan olmakla beraber, ortak dil olarak İngilizceye vurgu yapılması ve ekip içi iletişimin de güçlü olması gerektiği açıkça gözükmektedir.

Genel olarak; çalışmada yer alan tüm kabin memuru katılımcılar İngilizce seviyelerini mesleklerini icra etmek ve uçuş sırasında yaşanabilecek olası problemleri çözmek için yeterli seviyede görmekte, sorun çözme yöntemi olarak; muhataptan cümlelerini tekrar etmelerini istemek, doğru anlayıp anlamadıklarını teyit etmek ya da aydınlatma isteminde bulunmak, son olarak da başka bir ekip arkadaşından yardım almak ya da kabin amirine yönlendirmek suretiyle sorunu çözmektedirler. Katılımcıların neredeyse tamamı; deneyim ile ve doğru iletişim kurarak, en nihayetinde jest, mimik ve beden dili kullanımı ile yolcular ile anlaşmanın bir yolunu her şekilde bulduklarını belirtmişlerdir. Bunun sebebi, kabin memurlarının deneyim ile öğrenmiş oldukları iletişim stratejileri olabilir.

4.3. Üçüncü Araştırma Sorusuna İlişkin Bulgular

Üçüncü araştırma sorusu olan; “*Sivil havacılık sektöründe çalışan mezunların İngilizce kullanımı için lisans mesleki İngilizce dersinin etkililiğine yönelik düşünceleri nelerdir?*” sorusu ve üçüncü araştırma sorusunun alt sorusu olan “*Sivil havacılık sektöründe çalışan mezunların İngilizce kullanımı için lisans mesleki İngilizce derslerine yönelik önerileri ışığında mesleki İngilizce programının geliştirilmesine yönelik olası yansımalar neler olabilir?*” sorularının amacı; kabin memurlarının İngilizce kullanımı için ön lisans eğitimlerinde aldıkları mesleki İngilizce dersinin etkililiğine yönelik düşüncelerini ve İngilizce kullanımı için ön lisans mesleki İngilizce derslerine yönelik önerilerini keşfetmek ve elde edilen bulgular ışığında, mesleki İngilizce dersi eğitim programının içeriğini geliştirmeye yönelik eğitsel yansımaları belirlemektir. Bu araştırma sorusu ve alt sorusu ile ilişkili olarak belirlenen dördüncü tema olan **mesleki İngilizce dersi ile ilgili görüş, düşünce ve ihtiyaçlar**, katılımcı kabin memurlarının ön lisans eğitimi süresince herhangi bir özel amaçlı mesleki İngilizce dersi alıp almadıkları, almış oldukları mesleki İngilizce dersinin içeriğinin etkililiği hakkında görüşlerini, bu noktada genel İngilizce dersinden farklı bir işleyiş olup olmadığını ve mesleki İngilizce dersinin içeriğini geliştirmeye yönelik kabin memurlarının önerilerini belirlemek amacıyla; 12, 13, 14 ve 15. görüşme sorularına verdikleri cevapları içermektedir. “*Ön lisans eğitiminiz süresince mesleki İngilizce dersi aldınız mı?*”, “*Uçuşta size katkı sağlayıcı oldu mu?*”, “*Derste yapılan hangi etkinliklerin İngilizce iletişim kurmada katkı sağlayıcı olduğunu düşünüyorsunuz?*”, “*Genel İngilizce dersi mi yoksa mesleki İngilizce dersi mi İngilizce iletişim kurma konusunda sizin için daha etkili oldu?*”, “*Mesleki İngilizce dersi, kabin memurlarının uçuşta İngilizce kullanımına yönelik olarak nasıl geliştirilebilir? Sizce neler eklenmeli?*” sorularına katılımcıların verdikleri yanıtlar incelendiğinde; çoğu katılımcının; bu dersin genel anlamda genel İngilizce dersinden farklı olarak işlendiği, fakat aynı zamanda mesleki İngilizce dersi içeriğinde genel İngilizce dersinin de ders saatleri bölünerek yapıldığı, çevrimiçi eğitim dönemine denk gelen

katılımcıların bu dersten uzaktan verim alamadığı, ders saatlerinin yetersiz olduğu, katılımcıların çoğunun kendi özel çabası ya da bir dil kursu vasıtasıyla işe başlamadan önce İngilizce konuşma becerilerini geliştirdikleri görülmektedir. Katılımcıların tamamı; özel amaçlı planlanan mesleki İngilizce dersinde uygulanacak olan; etkileşimli ders işleme yönteminin, sözcük ve belirli konuşma kalıplarının öğretilmesinin, anons öğretiminin ve derste yapılacak canlandırmaların, İngilizce özgeçmiş hazırlama ve mülakat provası yapmanın da mesleklerini İngilizce iletişim kurarak icra etmek için katkı sağlayabileceğini düşünmektedirler. Aynı zamanda dersin İngilizce işlenmesinin, gerçek malzeme kullanımının, ders saatlerinin artırılmasının gerekliliğinden sıkça bahsedilmiştir. 10 katılımcıdan 7'si Mİ dersinden memnundur. 3 katılımcı dersten verim alamadığını ve 2 katılımcı ise Gİ dersi içeriğinde Mİ dersi işlendiğini söylemiştir. 3 katılımcı Mİ dersinin terimsel kaldığını, 1 katılımcı Mİ dersinin bölünerek içerisinde Gİ dersi ile verildiğini ve 2 kişi ise hem Mİ hem de Gİ dersinde Mİ dersi gördüğünü söylemiştir.

Sorulara verilen katılımcı yanıtları şu şekildedir;

“Okulda aldığım İngilizce eğitimi dışında kendim bir İngilizce kursuna katılarak İngilizcemizi geliştirdim. Mesleki İngilizce dersimizde canlandırmalar yapıyordu. Bunun dışında, sunum ödevi, konu verip üzerine tartışma ve dilbilgisi sınavları yapıyordu. Ancak, 2. Sene bizlere işimizde kullanacağımız kalıpların öğretimi yapılsaydı, mülakat hazırlığı yapsaydık daha etkili olurdu diye düşünüyorum. Derse yabancı konuk getirilmesi ya da İngilizce-Türkçe çeviriler yapılması katkı sağlayabilir, bu şekilde kelime çalışmak çok faydalı oluyordu.” (K1)

“Ön lisans eğitimim sonrasında İngilizce kursuna katılarak İngilizcemizi geliştirdim. Almış olduğum mesleki İngilizce dersi iş hayatında karşılaşılabileceğim olası senaryolara beni hazırladığı için etkili olduğunu düşünüyorum. Ancak, ders dili Türkçe idi. Benim katılmış olduğum İngilizce dil kursunda ise tüm derslerimiz İngilizce olduğu için aşinalığımız artıyordu. Kabin memuru geçmişi olan bir

İngilizce öğretmeninden ders aldığım için derste anekdotlar paylaşmakta ve canlandırmalar yapılmaktaydı. Bu yüzden, işe bir bakıma deneyimli başladım diyebilirim. Genel İngilizce dersi de aldım ancak haftalık 4 saat uzaktan eğitim olduğu için bir katkısını göremedim. Bu derse de doğru konuşmak için daha çok önem verilmesi gerektiğini düşünüyorum, ders saati en az 8 saat olabilir çünkü sınıf mevcutlarımız da fazlaydı. Ders, programda yer alan saatten daha az işlenmekteydi. Özellikle dilbilgisi yapılarını, dinleme, konuşma ve kelime bilgisini katıldığım İngilizce kursu sayesinde geliştirebildim. Bu noktada, bağlı bulunduğum hava yolu şirketinin hizmet içi İngilizce eğitiminin de etkili olduğunu söyleyebilirim. Uçak içi çalışmalar da çok önemli. Sınıfımızda daha önce hiç uçağa binmemiş ya da uçak görmemiş çok sayıda arkadaşımız vardı. Mesleki İngilizce dersinin etkileşimli şekilde, haftalık olarak herkese görevler verilerek, sınıf içinde uçuşta kullandığımız gerçek materyallerin kullanımı ile daha etkili olabileceğini düşünmekteyim.” (K2)

“Mesleki İngilizce dersinde kullandığımız bir ders kitabı vardı ve bu kitapta her alanda bilgi mevcuttu. Kule, havalimanı park alanı, kayıp eşya ile ilgili genel havacılık İngilizcesine dair her bilgi vardı. Derste İngilizce anonslar, dinleme etkinlikleri, anons ezberleme ve tekrar etme, bilgi verme çalışmaları yapardık. Dersin kapsamlı şekilde sadece İngilizce olmasının katkı sağlayacağını düşünüyorum. Ders dili İngilizceydi. Sorun çözme konusunda kullanılan İngilizce ile ilgili uçakta yolcuların olası sorunlarına ne gibi çözümler bulunabileceğinin canlandırmasının yapılması öngörü sağlaması açısından etkili olabilir. Ders saatleri uzatılabilir, işin uygulama boyutuna daha çok ağırlık verilebilir.” (K3)

“İngilizce seviyemi özel çabamla geliştirdim...Çünkü korona dönemi online eğitimden verim alamadım. Mesleki İngilizce dersini üniversitede 2 farklı öğretmenden aldım...Ders etkileşimden uzak ve sadece öğretmenin konuştuğu şekilde ilerliyordu. Ders dili İngilizce olursa, ders içeriğinde canlandırmalara yer verilirse ve karşılaşılabileceğimiz durumlar üzerine konuşulursa daha etkili

olabileceğini düşünüyorum. Özellikle yolcu memnuniyetsizliği, hastalanan yolcu, ilaç ve doktor anonslarına yer verilebilir.” (K4)

“...Üniversitedeki mesleki İngilizce dersi terimler ve havacılık alfabesi öğrenmeye katkı sağladı. Genel İngilizce dersi ise konuşma becerime katkı sağladı diyebilirim. Genel İngilizce dersinde ders kitabı, canlandırma ve durum çalışması kullanılıyordu ve yolcular ile sohbet canlandırması bile bu derste yapılmaktaydı. Mesleki İngilizce dersinde gerçek materyal kullanımı, mülakat hazırlığı ve mülakat simülasyonuna yer verilirse daha etkili olacağını düşünüyorum. Bizler maalesef uçan garson olarak görülebiliyoruz çoğu zaman ancak iş yükümüz ve iletişim gerektiren alanlar oldukça fazla, bu şekilde bir ilerleyişin mesleğin gerektirdiklerini anlamak adına da katkı sağlayacağını düşünüyorum.” (K5)

“Okulda almış olduğum İngilizce dersinde terimler öğretiliyordu ancak akıcı İngilizce öğretimi yetersizdi. Mesleki İngilizce dersi bana; uçuşta kokpit ve yatılarda kullanacağım İngilizce konusunda yardımcı oldu. Aynı zamanda; uçuş ekibi iletişimi, acil durumda gereken bilgiler ve hava alanı anonsları konusunda da pratik imkanı sundu. Genel İngilizce dersinin daha çok katkısı olduğunu söyleyebilirim çünkü daha fazla cümle yapısı ve kelime çalışıldı. Mesleki İngilizce dersi ise daha çok terimseldi. Kabin memuru uçuş programı uygulamasında kullanılan İngilizce terimler (duty time gibi), kokpit ile iletişim, diyalog kurma ve yolcularla en sık yaşanan sorunlar veya yolculardan en sık gelen sorular genel olarak konuşuluyordu. Ancak bazen alerji anonsu gibi spesifik anonslar yapmak da gerekebiliyor. Mesleki İngilizce dersinde diyalog örnekleri, acil durumlar, durum bazlı beyin fırtınası, İngilizce tartışmalar, anekdot paylaşımı, bilgilendirme, kapı kodu söyleme gibi daha çok canlandırma yapılması daha iyi olur diye düşünüyorum.” (K6)

“Üniversitede İngilizce derslerinde eğitim dili Türkçeydi. Mesleki İngilizce dersinde havacılık İngilizcesi terimleri öğretildi. Kitap üzerinden gittik. Havalimanı bölümleri, servis yaparken

kullanılabilecek kibar cümleler, resmi konuşma kalıplarını öğrendik. Ancak ders dili Türkçeydi, canlandırmalar yaptık ancak onlar da Türkçeydi. Genel İngilizce dersinde ise havacılıkta kullanılabilecek cümleler kurduk. İki ders birbirini tamamladı diyebilirim. Genel İngilizce dersinde daha yoğun bir işleyiş olmalı. Sınıfta seviyelerimiz de çok karışıktı, bu durum da süreci zorlaştırdı. Dilde özgüven kazanmak için İngilizce canlandırmalar ve derslerde ders öncesi soru-cevap zamanı yapılabilir. Örneğin; her ders birisine görev verilebilir ve hoca hatırlatmalarda bulunabilir. Farklı senaryolar üzerinde konuşmanın da çok katkıda bulunacağını düşünüyorum.” (K7)

“Ben kursa da gittim ancak İngilizceyi tamamen kendi çabamla ve sosyalliğim sayesinde öğrendim diyebilirim. Üniversitede sınıfın İngilizce seviyesi çok düşüktü. Özellikle sınıf arkadaşlarım sınavlardan iyi not alsalar dahi konuşmada çok eksiklerdi. Ben akıcı İngilizce konuşabiliyordum ancak dilbilgisi odaklı sınavlarda başarısız oluyordum. Üniversitede almış olduğum mesleki İngilizce dersinden fayda sağladım çünkü ben istekli bir öğrenciydim. Zorunlu bir hazırlık eğitimi olmadığı için sınıfta İngilizce seviye farkı çoktu. Bu durumdan dolayı mesleki İngilizce dersi yarı yarıya genel İngilizce ve mesleki İngilizce olarak işlendi. Uçuş dışında da tüm operasyonel süreçlerde İngilizce kullanımını bilmek gerekli. Bir iş kazası tutanağını İngilizce bilmek bile önemli. Mesleki İngilizce dersinde uçuşta karşılaşılabilecek olası senaryolar üzerinden canlandırma, görsel sunum, tartışmalar yer alırsa daha etkili olacağını düşünüyorum.” (K8)

“Mezun olduğum sene pandemiye denk geldik. Online ders işlediğimiz için çok fazla verim alamadım. Ben herhangi bir kursa gitmeden İngilizceyi okulda öğrendim. Üniversitede almış olduğum mesleki İngilizce dersi, sınıfın İngilizce seviyesi çok farklı olduğu için çok katkı sağlamadı. Derste konuşma çemberi etkinliği yaptığımızı hatırlıyorum. Ancak konuşma becerime katkı sağladığını söyleyebilirim. Mesleki İngilizce dersi tek taraflı olarak işlenmemeli görüşündeyim. Ders etkileşimli şekilde işlenmeli, etkinler çeşitli olmalı, canlandırmalar bu noktada işe yarıyor ancak sınıfın ortasında olmamalı çünkü çekinen arkadaşlar olabiliyor. Mesleki İngilizce dersi öğretmenim ile bireysel

iletişimimim esnasında bana “I wonder if you mind....” kalıbını örnek vermişti. Ben bu kalıbı hiç unutmadım ve yolcularla İngilizce konuşurken de çok kullandım. Bu şekilde kalıp öğretiminin de faydalı olacağını düşünüyorum.” (K9)

“Ben İngilizceyi okulda ve daha çok kendi çabam ve özel ilgim ile öğrendim diyebilirim. Üniversitede aldığım mesleki İngilizce dersi Genel İngilizce dersine nazaran nispeten terminoloji öğrenimi açısından daha çok katkı sağladı diyebilirim. Mesleki İngilizce dersi aynı zamanda mesleğe girişte yolcularla iletişim anlamında da adaptasyonuma yardımcı oldu. Derste rneğin “drawer” kelimesini görsel şekilde ğrendik. Ben bu kelimeyi her gün tüm uçuşlarda kullanıyorum. Uçaktaki ekmece demek. Bir de “latch” kelimesini çok kullanıyorum mandal anlamında. Mesleki İngilizce dersinde İngilizce terimler üzerinde çok duruldu, bunun dışında yolcular ile yapılabilecek potansiyel diyalog pratiği ve canlandırmalar yapıldı. Derste aynı zamanda uçak İngilizcesine yönelik dinleme çalışmaları da yaptık. Diyalogları dinlemek ve anlama çalışması uçak İngilizcesi ve diyalog kurma konusunda çok katkı sağlayıcı oldu. Genel İngilizce dersinde ise sadece temel seviyede dilbilgisi yapılarını çalıştık. Mesleki İngilizce dersinde mülakat video çekimi ve İngilizce CV hazırlama yaptığımız için mesleki İngilizce dersinin İngilizce konuşmada daha çok faydası oldu. Mesleki İngilizce dersinde potansiyel mülakat soruları üzerinde konuşularak resmi bir giyim ile bir mülakat görüşmesi simülasyonu yapılabilir ya da öğrencilerden video çekmesi istenebilir. Benim bağlı bulunduğum hava yolu şirketinin sloganı şirket terminolojisinde “touch-drill” dir. Her yıl bizlere verilen tazeleme eğitiminde de 2 günlük aldığımız havacılık İngilizcesi ve anons eğitiminde de dokunarak ve yaşayarak öğrenme yer almaktaydı. Bu noktada, gerçek materyal kullanımı ve deneyimleyerek öğrenmenin önemli olduğunu ve derslerde bu şekilde öğrenmenin yer alması gerektiğini düşünüyorum. Her ğrencinin anons yapma pratiğinin olması gerekiyor. Çünkü yüzlerce anons var. Anons yapmak ve anons tonunu öğrenmek de önemli çünkü örneğin anneler gününde yumuşak ton ile anons yaparken, 23 Nisan anonsunu coşkulu ve doktor anonsunu ise ciddi bir tonda

yapmak gerekiyor. Mesleki İngilizce dersi içeriğinde anons kalitesi ile ilgili bir çalışmanın katkı sağlayacağını düşünüyorum.” (K10)

4.3. a) Üçüncü Araştırma Sorusunun Alt Sorusuna İlişkin Bulgular

Üçüncü araştırma sorusunun alt sorusu olan “*Sivil havacılık sektöründe çalışan mezunların lisans mesleki İngilizce derslerine yönelik önerileri ışığında mesleki İngilizce programının geliştirilmesine yönelik olası yansımalar neler olabilir?*” sorusu ile ilgili olarak katılımcıların yanıtları incelendiğinde; 10 katılımcının tamamı derste yapılacak canlandırmaların İngilizce konuşma becerisine katkı sağlayacağını düşünmektedir. 3 katılımcı dersin etkileşimli şekilde işlenmesinin, 4 katılımcı ders dilinin İngilizce olmasının, 4 katılımcı derste kelime çalışmalarına daha çok yer verilmesinin, 3 katılımcı iş amaçlı kullanılabilecek belirli konuşma kalıplarının öğretilmesinin ve 3 katılımcı ise ders içeriğinde mülakat hazırlığı ve provasının yer almasının daha etkili olacağını düşünmektedir. Yanı sıra, 2 katılımcı ders kitabı üzerinden ders işlemenin etkili olduğunu düşünmektedir ve 3 katılımcı derste gerçek malzeme kullanımının öneminden bahsetmiştir. 10 katılımcıdan 2’si derste anons öğretimi üzerinde daha çok durulması gerektiğini düşünmekte ve 2 katılımcı ise bu derste İngilizce özgeçmiş hazırlamaya yönelik istemlerinden bahsetmiştir. 2 katılımcı ise 4 saat olarak işlenen Mİ dersinin ders saatlerinin artırılması gerektiğini düşünmektedir.

Katılımcıların çoğu, Mİ dersinin tek başına mesleğe hazırlamak adına yeterli olduğunu düşünseler de bir kurs desteği almaya ihtiyaç duymaları, dersin dilbilgisi ve mesleki bilgi öğretimi açısından yetersiz kaldığını göstermektedir. Mİ dersi ve Gİ dersinin İngilizce iletişim kurmaya katkısı ile ilgili olarak çoğu katılımcı; Mİ dersinin Gİ dersinden farklı olarak işlendiği, fakat aynı zamanda Mİ dersi içeriğinde Gİ dersinin de ders saatleri bölünerek yapıldığını belirtmişlerdir. Aynı

zamanda, katılımcılar dört saat olan mesleki İngilizce dersinin ders saatlerinin artırılmasının daha etkili olabileceğinden de bahsetmişlerdir. Bu durumun sebebi, İngilizce dilbilgisi öğretimini Mİ dersi içeriğinde almaya yönelik beklentileri ve sınıf içi İngilizce seviye farklılıkları olabilir. Öğrencilerin İngilizce dil seviyelerinin birbirine yakın olmasının öğretimde kolaylaştırıcı rolü olabilmektedir. Bu noktada, SHKHP öğrencileri için Mİ dersi öncesi planlanan bir Gİ eğitimi alınması önemli bir konu olarak ortaya çıkmaktadır. Buna ek olarak; katılımcıların Gİ dersinin temel seviyede dilbilgisi yapıları, cümle ve sözcük çalışması içerdiğinden dolayı dil becerilerine katkı sağladığını düşündükleri görülmektedir. Bu durumun sebebi, öğrencilerin halihazırda alışagelmış öğrenim yaşantıları olabilir. Ders kitabı üzerinden ders işlenmesi konusunda ders kitabının kapsayıcılığı önem kazanmaktadır. Bu noktada, derste kullanılan ders kitaplarının etkili olduğu görülmektedir.

Katılımcılardan bazıları, Gİ dersinin İngilizce konuşma becerisi ve akıcılık anlamında da katkı sağladığını düşünmektedirler. Bu anlamda, Gİ ve Mİ dersi birbirini tamamlar gözükmektedir. Ancak çalışmanın ilginç olan bulgusu; bazı katılımcıların ÖAİ dersini Gİ dersi içeriğinde almış oldukları ve Mİ dersinin ise daha çok havacılık İngilizcesi şeklinde terimsel olarak işlendiğidir. Kabin memurlarının görevleri sırasında sıkça terimler kullanmaları ve görevleri sırasında kullandıkları uygulamaların terim içermesi bu durumun sebebi olabilir. Ancak, ÖAİ dersinin, havacılık terimleri dersinden ayrılması ve kabin memurlarına yönelik olarak; derste yapılacak çeşitli etkileşimsel, göreve dayalı ve iletişimsel öğrenme yöntemlerine uygun olarak planlanması ve aynı zamanda bir sözlü değerlendirme yapılması gerekliliği de ortaya çıkmaktadır. Bu durum, katılımcıların pandemi döneminde uzaktan işlenen derslerden verim alamadıklarını belirtmelerinin bir sebebi olabilir. Çevrimiçi yürütülen Mİ derslerinin etkileşimden uzak olması, sınıf içi canlandırma ve rol yapma çalışmalarından keyif aldıkları sonucuna ulaşılan kabin memurları için tekdüze kalmaktadır. Ders içi etkileşimi sağlamak için, ÖAİ dersini veren öğretmenin alan bilgisine

sahip ya da alan geçmişı olması öğretim planlamasında katkı sağlayıcı olabilmektedir. Bu noktada, öğretmennin alan uzmanı ile iş birliği içerisinde olması önemli bir konu olarak ortaya çıkmaktadır.

Aynı zamanda katılımcılar, İngilizce dil yeterlilikleri konusunda sorulan soruyu yanıtlarken çokça, mesleğe başlamadan önce gitmiş oldukları İngilizce kursunun içeriği ile okulda almış oldukları İngilizce derslerini karşılaştırarak yanıt vermişlerdir. Verilen yanıtlar incelendiğinde; kursta eğitim dilinin İngilizce olması ve beceri odaklı etkinliklerin yer alması sebebiyle İngilizce dil seviyelerini geliştirebildikleri söylenebilir. Katılımcılar, Mİ dersinin etkililiğine ilişkin yaptıkları değerlendirmede ise; ders dilinin Türkçe olması sebebi ile derste yapılan etkileşimli çalışmalardan yeterince verim alamadıklarını belirtmişlerdir. Bu noktada, ders dilinin İngilizce olması, dinleme becerisi ve İngilizceye maruz kalma sıklığının artması adına önem kazanmaktadır.

Bütününde; katılımcıların tamamı; özel amaçlı planlanan Mİ dersinde uygulanacak olan; etkileşimli ders işleme yönteminin, etkinliklerin çeşitliliğinin sağlanmasının ve göreve dayalı bir ders işleyişinin, anons öğretiminin (anons kalitesi çalışması) ve dilde özgüven kazanmak için derste yapılacak canlandırmaların (kapı kodu söyleme, bilgilendirme gibi), İngilizce özgeçmiş hazırlama ve mülakat provası yapmanın, diyalog örneklerinin incelenmesi, durum temelli beyin fırtınası yapılması, olası senaryolar üzerinde hep beraber konuşulması, İngilizce münazara ve tartışmalar yapılmasının da mesleklerini İngilizce iletişim kurarak icra etmek ve dilde özgüven kazanmak için katkı sağlayabileceğini düşünmektedirler.

Mesleki İngilizce dersinde Yapılan Etkinlikler ve Değerlendirme şu şekildedir;

1. Canlandırma,
2. Sunum ödevi,
3. Konu verilip üzerinde tartışma,
4. Dil bilgisi sınavları,

5. Anekdöt paylaşıımı,
6. Ders kitabı üzerinden ders işleme,
7. Dinleme etkinlikleri (anons dinleme),
8. Konuşma etkinlikleri (anons ezberleme ve tekrar etme, bilgi verme çalışmaları),
9. Öğretmen anlatımı (etkileşimden uzak ve sadece öğretmenin konuştuğı şekilde),
10. Havacılık İngilizcesi (havacılık alfabesi öğretimi),
11. Terminoloji öğretimi,
12. Anons yapma pratiğı,
13. Olası senaryolar hakkında sohbet etme/beyin fırtınası,
14. Dersin genel İngilizce ve mesleki İngilizce olarak yarı yarıya işlenmesi,
15. Konuşma çemberi,
16. Türkçe canlandırma,
17. Türkçe-İngilizce sözcük çevirileri yapma,
18. Sözcüklerin görsel sunum tekniğı ile öğretilmesi,
19. Kalıp öğretimi,
20. Diyalog pratiğı,
21. Mülakata hazırlık (simülasyon) ve İngilizce özgeçmiş hazırlama,
22. Değerlendirme yöntemi olarak dilbilgisi sınavı yapılması

Mesleki İngilizce dersi ile ilgili sorun alanları aşağıdaki şekildedir;

1. Mesleki İngilizce dersinin terimsel kalması,
2. Sınıf mevcudunun fazlalığından ötürü ders saatlerinin (4 saat) yetersizliğı,
3. Dersin programda yer alan ders saatinden daha az işlenmesi,
4. Sınıfta seviye farklılıklarından ötürü Mesleki İngilizce dersinin içeriğinin Genel İngilizce dersi ile birleştirilerek (ders saatleri bölüştürölerek) verilmesi,

5. Dersin uzaktan işlenmesi (pandemi sebebiyle),
6. Dersin etkileşimden uzak olması ya da etkileşimsel etkinliklerin Türkçe yapılması,
7. Mesleki İngilizce dersinin eğitim dilinin Türkçe olması,
8. Mesleki İngilizce dersinde yapılan dinleme çalışmalarının farklı İngilizce aksanlarını (özellikle İngiliz İngilizcesi) içermemesi

Mesleki İngilizce dersi içeriğini geliştirmeye yönelik katılımcı önerileri şu şekildedir;

1. Etkileşimli ders işleme yönteminin kullanılması,
2. Derste kullanılacak etkinliklerin çeşitliliğinin sağlanması,
3. Dersin başında öğretmen tarafından haftalık olarak herkese verilen görevin takibinin yapılması,
4. Ders öncesi soru-cevap zamanı yapılması,
5. Sözcük ve belirli konuşma kalıplarının öğretilmesinin (I wonder if you mind gibi),
6. Anons öğretimi yapılması,
7. Derste canlandırma ve rol oynama yapılması (kapı kodu söyleme, bilgilendirme gibi),
8. İngilizce özgeçmiş hazırlama ve mülakat provası yapılması,
9. Diyalog örneklerinin incelenmesi,
10. Durum temelli beyin fırtınası yapılması,
11. Olası senaryolar üzerinde hep beraber konuşulması,
12. İngilizce münazara ve tartışmalar yapılması,
13. Ders dilinin sadece İngilizce olması,
14. Mesleki İngilizce dersine yabancı konuk davet edilmesi,
15. 4 saat olan ders saatinin artırılması,
16. Uçak içi çalışmalar yapılması,

17. Gerçek malzeme kullanımı ve işin kuramsal boyutundan çok uygulama boyutuna önem verilmesi,
18. Sorun çözme konusunda kullanılan İngilizce ile ilgili uçakta yolcuların olası sorunlarına, özellikle yolcu memnuniyetsizliğine ne gibi çözümler bulunabileceğinin canlandırmasının yapılması, hastalanan yolcu durumunda ilaç ve doktor anonsları yapılması,
19. Öğretmenin ulaşılabilirliğinin olması ve öğretmen ile bireysel görüşme yapılabilmesi,
20. Mülakat hazırlığı ve mülakat simülasyonu yapılması ya da öğrencilerden bir iş başvuru videosu istenmesi,
21. Ders içeriğine anons yapmak ve anons tonunu öğrenmek ile ilgili anons kalitesi ile ilgili bir çalışma eklenmesi,
22. Mesleki İngilizce dersinin daha kapsayıcı şekilde uçuş dışında tüm operasyonel süreçlerde İngilizce kullanımını içermesi.

BEŞİNCİ BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

5.1. Sonuç

Bilim ve teknolojide bir dünya dili (lingua franca) olan İngilizce, uluslararası çalışanlar ve yolcular ile direkt iletişim halinde bulunan ön hat çalışanlardan olan kabin ekibi için ortak dil olması sebebi ile önem kazanmaktadır. Bu noktada ICAO tarafından belirlenmiş olan dil yeterliliğinin sağlanması gerekmektedir.

Çalışmadan elde edilen bulgular ile alan yazında kabin memurları ve havacılık İngilizcesi ile ilgili yapılmış olan çalışmalar ve Türkiye ve KKTC SHKHP Bologna süreci açık erişim özel amaçlı mesleki İngilizce ders içerikleri araştırılmıştır. SHKHP yer alan üniversitelerin ders içeriklerinin incelenmesi sonucunda karar kılınan ortak dil beceri düzeyi olan Avrupa Diller Ortak Başvuru Metni B1 İngilizce seviyesi için sözlü üretim becerisine yönelik olarak belirlenen iletişimsel yetkinlik düzeyleri incelenmiştir. Tez; kabin memurlarının ÖAI kullanımlarını geliştirmek üzere ön lisans programlarında verilen mesleki İngilizce derslerinin İngilizce iletişim kurma üzerinde etkililiğini belirlemek ve özel amaçlı mesleki İngilizce dersi programına yönelik olası yansımalarını belirlemeyi amaçlamaktadır. Kabin memurlarıyla yapılan çalışmaların çoğunlukla kabin içi etkileşimin ve iletişimin yönetimi ile İngilizcenin yetkin kullanımı etrafında kümelendiği görülmüştür (Banks, 1994; Skogstad, Dyregov ve Hellesoy,1995; Chute ve Weiner 1996; Rhoden, Raltson ve Ineson, 2008; Setyaningish 2010; Kim ve Park 2014; Hu 2014; Grout 2016; Kolander 2019; Demirdöken 2019; Kaya, 2021; Kuşçu, 2021; Akın, 2022). Kabin memurlarının yolcularla iletişimde kullandıkları mesleki İngilizce yeterliliklerini değerlendirmeye ve elde edilen bulguların SHKHP mesleki İngilizce dersi içeriğini geliştirmek üzere kullanılmasına ilişkin bir çalışmaya alan yazında rastlanmamıştır.

İlgili alan yazında yapılan çalışmaların büyük çoğunluğunun henüz iş deneyimi olmayan öğrenciler ile yapılmış olmasının bu durumun başlıca sebebi olabileceği düşünülmektedir. Bu durumun aynı zamanda, geniş zaman aralığı ile yapılan çalışmaların halen benzer sonuçlara ulaşması sebebiyle, etkisiz kalabildiğini gösterdiği söylenebilir. Tezin, alan yazındaki bu boşluğu doldurması ve mesleki İngilizce dersi içeriği ile ilgili eğitsel öneriler sunması amaçlanmaktadır.

Çalışma sonucunda; SHKHP ile ilgili olarak, Bologna süreci açık erişim mesleki İngilizce dersi bilgi paketi ders içeriğine yönelik olarak incelendiğinde; mesleki İngilizce dersinin genellikle zorunlu ders olarak verildiği, ders ile ilgili etkileşimsel hedefler ve özellikle beceriler bütününde kazanım hedefleri belirlendiği görülmüş ve derslerin içeriğinde de ÖAİ uygulamalarına rastlanmıştır. Ancak, SHKHP bulunan 52 üniversitenin yarısından fazlasının etkinlik ve içerik detayı paylaşmadığı göze çarpan bir diğer bulgudur. ÖAİ dersleri için kullanılan ortak kitapların; English for Cabin Crew, Flight Attendant, English for Aviation, Career Paths, Aviation English ve Hotels&Catering kitapları ADOBM B1 düzeye uygun gözükmektedir. Ders kitabının özel amaçlı seçimi, Kara'nın 2023 yılında yaptığı çalışmada da vurgulanmaktadır.

Üniversitelerin SHKHP ders içeriklerinin çoğunda ADOBM B1 düzey doğrudan işaret edilmese de kullanılan ders malzemesi ve ders içerikleri bu seviyeye uygun gözükmektedir. Aynı zamanda, ADOBM B1 düzey için belirlenen dil stratejileri ve iletişimsel yetkinlik düzeyleri de B1 düzeye uygun gözükmektedir. Özetle, ÖAİ dersinde ADOBM B1 düzeye uygun bir eğitim programı tasarımı, SHKHP öğrencileri için uygun gözükmektedir. Bu bulgu, Büyükkalay'ın 2016 yılında yaptığı çalışma bulgusu ile örtüşmektedir.

Çoğu programın Mesleki İngilizce dersi içeriğinde etkileşimsel hedefler olduğu ancak etkinlikler kısmında detay verilmediği gözükmektedir. Aynı zamanda değerlendirme yöntemlerinden biri olarak sözlü sınav yapan sadece iki program haricinde ders değerlendirmesinin; yazılı sınav, kısa sınav, ödev, sunum, proje değerlendirmesi ile yapıldığı görülmektedir. ÖAİ derslerinin içeriğine

uygun bir sözlü sınav değerlendirmesi yapılması gerektiği düşünülmektedir. Bu bulgu Altmışdört'ün 2017 yılında yaptığı çalışma ve Başaran'ın 2024 yılında yapmış olduğu çalışma ile benzer sonucu vermektedir.

Kabin memurları ile yapılan görüşme sonucunda; İngilizceyi hem yurtiçi hem de yurtdışı uçuşlarda; en çok yolcular ile iletişim kurarken, yabancı kaptan ile iletişim kurarken, yabancı ekip arkadaşı ile iletişim kurarken ve anons yaparken kullandıkları görülmektedir. Baroto, İragaliati ve Anugerahwati'nin 2016 yılında yapmış olduğu çalışmada da benzer bir sonuca ulaşılmıştır.

Katılımcıların tamamı, İngilizce konuşma becerisi seviyelerini mesleklerini icra etmek için yeterli düzeyde bulmaktadır. Bununla beraber yolcularla İngilizce iletişim kurarken; katılımcıların tümünün daha çok yolcuların ve kaptanın kullandığı farklı aksanları anlamak (özellikle İngiliz İngilizcesi) ve çoğunluğunun İngiliz İngilizcesinde farklı sözcük kullanımından kaynaklı (çocuk yolcularla iletişim) yolcu taleplerine cevap vermekte ve anons yapmakta zorlandıkları görülmektedir. Çalışma sonucunda elde edilen bulgular olan kabin memurlarının yolcuların kullandığı farklı aksanları anlamada zorlanması; Hu'nun 2014 yılında yapmış olduğu çalışma ile benzer bir sonuca varmaktadır. Çalışmanın bir diğer bulgusu olan sözcükler konusunda zorlanılması ise Xiaoqin ve Wenzhong'un 2016 yılında yaptıkları çalışma ve Kazakova ve Nikitina'nın 2022 yılında yaptıkları çalışma ile benzer sonuca ulaşmaktadır.

Katılımcılar özellikle; uçak içi satış ve aktarmalı uçuşu olan yolculara uçuş gecikmesini anlatırken ve anlık gelişen durumlar ile ilgili anons yapmak gerektiğinde zorlanabildiklerini belirtmiştir. Kabin memurları ayrıca, sorun çözme yöntemi olarak; beden dilinden yardım alarak alternatif ve basit sözcük kullanımı ile sorun çözebildiklerini belirtmektedirler. Aynı zamanda, yolcular ile iletişimde kabin ekibinin sorun çözme yöntemi olarak kullandığı iletişim stratejileri olan; muhataptan cümlelerini tekrar etmelerini istedikleri, doğru anlayıp anlamadıklarını teyit ettikleri,

aydınlatma isteminde bulunmaları ADOBM B1 seviye için belirlenmiş olan iletişim stratejileri ile uygun gözükmetedir.

Mesleki İngilizce dersi ilgili olarak; katılımcıların çoğu mesleki İngilizce dersinin genel anlamda genel İngilizce dersinden farklı olarak işlendiği, kimi zaman genel İngilizce dersinin ders saatleri bölünerek mesleki İngilizce dersi içerisinde yer verildiği, çevrimiçi eğitim dönemine denk gelen katılımcıların dersten verim alamadığı, ders saatlerinin yetersiz olduğu, katılımcıların çoğunun kendi özel çabası ya da bir dil kursu vasıtasıyla işe başlamadan önce İngilizce konuşma becerilerini geliştirdikleri görülmektedir. Kabin memurları, mesleki İngilizce dersi saatlerinin bölünerek içeriğinde genel İngilizce dersinin dahil edilmesinin sebebi olarak sınıf içi seviye farklılıklarından sıkça bahsetmişlerdir. Sınıf içi seviye farklılıklarının mesleki İngilizce dersine bu etkisi ile ilgili bulgu, Begimkulova ve Mannonova'nın 2020 yılında yaptığı çalışma ile benzer sonuca ulaşmaktadır.

Katılımcıların çoğu, işe başlamadan önce bir kurs desteği alarak dil becerilerini (özellikle konuşma becerisi) geliştirmiş olsalar da ön lisans eğitimlerinde almış oldukları mesleki İngilizce dersinden memnun gözükmetedir. Otanjac 2021 yılında yapmış olduğu çalışmada da benzer bir sonuca ulaşmıştır. Ancak, çalışmanın ilginç olan bulgusu; bazı katılımcıların mesleki İngilizce dersini genel İngilizce dersi içeriğinde almış oldukları ve mesleki İngilizce dersinin ise daha çok havacılık İngilizcesi şeklinde terimsel olarak işlendiğidir. Dersin terimsel kalması ile ilgili bulgu, Aiguo'nun 2008 yılında yapmış olduğu çalışma ile benzerdir.

Ders anlatım yöntemi ile ilgili olarak; katılımcıların neredeyse tamamı, dersin daha etkileşimsel hale gelmesine yönelik istemlerinden bahsetmişlerdir. Özel amaçlı planlanan mesleki İngilizce dersinde uygulanacak olan; etkileşimli ders işleme yönteminin, sözcük ve belirli konuşma kalıplarının öğretilmesinin, anons öğretiminin ve derste yapılacak canlandırmaların, İngilizce özgeçmiş hazırlama ve mülakat provası yapmanın İngilizcenin etkin kullanımına katkı

sağlayabileceğini düşünmektedirler. Çalışma sonucunda elde edilen bulgu olan, mesleki İngilizce dersinin ders saatlerinin yetersiz bulunması, Kuşçu'nun 2021 yılında yapmış olduğu çalışma ile benzer sonuca sahiptir. Bir diğer bulgu olan; dersin özel amaçlı ve etkileşimli şekilde planlanması gerektiğinin düşünülmesi de ilgili alan yazın ile benzer sonuca ulaşmıştır (Tahang v.d, 2021; Güler, 2021; İlhan ve Kayabaşı, 2014; İlter, 2020; Hocoğlu, 2020; Altmışdört, 2017; Zırhlı, 2021; Uçak, 2022; Lan ve Yen, 2022; Akın, 2022; Abdullayeva, 2023; Alsayegh, 2024; Kusumorinyi ve Stepu, 2021).

Kabin memurları, görüşme sorularını yanıtlarken, mesleki İngilizce ders dilinin İngilizce olmasına ve ders içi uygulamalarda gerçek malzeme kullanımına yönelik isteklerinden sıkça bahsetmişlerdir. Gerçek malzeme kullanımı ile ilgili istemleri, Altmışdört ve Işık'ın 2010 yılında yaptığı çalışma ve Altmışdört'ün 2017 yılında yaptığı çalışma ile benzer sonuca ulaşmıştır. Çalışma sonucunda elde edilen bulgulardan olan; dinleme, konuşma ve sözcük çalışmalarına yer verilmesi (Banlı, 2020; Güler, 2021; Hocoğlu, 2020; Bekteshi ve Xhaferi, 2020; Arslan, 2020; Zırhlı, 2021; Sikumbang ve Dalimunte, 2021; Poyraz, 2022, Kurniawan ve Fitriani, 2022; Situmorang v.d., 2023; Bozkurt, 2023; Alsayegh, 2024; Demirdöken, 2019) ve öğrenci merkezli ders işlenmesine yönelik istemleri de alan yazını destekler niteliktedir (Aiguo, 2008; Altmışdört ve Işık, 2010; Banlı, 2020). Bütünleşik İngilizce becerilerini içeren, özel amaçlı mesleki İngilizce dersi tasarımı; özel amaçlı İngilizce öğretiminin amaca yönelikliği, öğrenci merkezliliği, ihtiyaç analizi yapılması, gerçek malzeme kullanımı, içerik temelli, probleme dayalı ya da göreve dayalı olarak işlenmesi karakteristiklerine de uymaktadır.

Mesleki İngilizce dersi ile ilgili öğretmenin rolü her zaman olduğu gibi önem kazanmaktadır. Görüşmelerde katılımcılardan birisi, kabin memuru geçmişi olan bir öğretmenden mesleki İngilizce eğitimi aldığını ve derste anekdotlar paylaşarak neredeyse deneyimli bir şekilde işe başladığını söylemiştir. İlgili alan yazın da öğretmenin alan bilgisine sahip olması ile ilgili benzer sonucu

vermektedir (Altmışdört ve Işık, 2010; Altmışdört, 2017; Güler, 2021; Topkaraoğlu, 2022; Kaya, 2024).

Kabin memurları, almış oldukları Mİ eğitimlerinden genel anlamda memnun olduklarına yönelik görüşlerinden bahsetmiş olsalar da mesleki deneyimlerinde en çok zorlandıkları durumlar olan; farklı aksanları anlama, sözcük bilgisi ve anons yapma ile ilgili olarak; okuma-yazma becerisi ağırlıklı bir Mİ dersi planlamasından çok konuşma becerisi ve sesletim yönünden gelişmeye ihtiyaç duydukları aşıkardır. Mİ dersinin bu anlamda canlandırma, konuşma pratikleri, kelime ve cümle düzeyi sesletim çalışmaları ve ortak yapılan hatalara yönelik etkinlikler ile geliştirilmesi gerekmektedir.

Alan yazın taranırken; yolcuların güvenliğinin sağlanmasında çok önemli bir göreve sahip olan kabin ekibinin kendi arasındaki iletişiminin önemi ile ilgili çalışmalara rastlanmıştır. Kabin ekibinin özellikle kaptan ile iletişimde çekingen kalabildikleri görülmektedir. Bu durum ile ilgili, çalışmanın bir başka önemli sonucu olarak; kabin memuru ile pilotun birlikte katılacağı hizmet içi eğitim planlamasının “uçuş ekibi bilincinin” oluşmasında ve kabin içi iletişim ve etkileşiminde nitelik artışı sağlayabileceği düşünülmektedir.

Nihayetinde, “uçan bir garson” dan çok adeta uçuşun ev sahipleri olan kabin memurlarının hem birbiri ile hem de yolcular ile iletişimlerinin “kuralların kan ile yazıldığı” uçuş esnasında hayati olduğu aşıkardır. Dahası, uçan bir tüp içerisinde canların emanet edildiği kabin ekibi, yerden çok yüksekte birçok sorunu çözmek durumunda kalmaktadır. Bu sebeple, İngilizcede iletişimsel yetkinlik düzeyleri (dinleme ve konuşma), sorun çözme becerisi ve kişisel özelliklerinin kolaylaştırıcı rolünün yanı sıra, kabin ekibinin ve kaptanın birbiriyle arada saydam duvarlar olmaksızın rahatça iletişime geçebilmeleri gerekmektedir. Tüm bunlardan hareketle, kabin memurlarının yetiştirilmesinde hem ön

lisans hem de hizmet içi eğitim programları, İngilizcenin yetkin kullanımı, sorun çözme becerisi ve takım ruhunun kazanılması açılarından çok büyük öneme ve sorumluluğa sahip olmaktadır.

5.2. Öneriler

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular incelendiğinde SHKHP ÖAİ dersinin kabin memurluğu mesleğini yetkinlikle yapmakta olumlu etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmada elde edilen sonuçlar ve ulaşılan bulgular ışığında şu öneriler sunulmaktadır:

- SHKHP öğrencilerine yönelik bir mesleki İngilizce öncesi genel İngilizce eğitimi öğrencilerin mesleki İngilizce 'ye hazır bulunuşluğunu ve derse katılımı olumlu yönde etkileyebilir.

-Mesleki İngilizce dersinde kuramsal bilginin yanı sıra uçak içi uygulama boyutuna önem verilmelidir.

- Mesleki İngilizce dersinin, ADOBM B1 düzey İngilizce seviyesi yetkinliği, hedef dilde sorun çözme ve kullanılan iletişim stratejisi çalışmalarını ve uygun bir sözlü sınav değerlendirmesini içerecek biçimde geliştirilmesi gerekmektedir.

- SHKHP ön lisans programı mesleki İngilizce dersi içeriğinin, etkileşimli şekilde, çevrimiçi uygulamalar ile sözcük öğrenimi avantajını kullanarak ve fakat dilbilgisi odağını ve öğrencilerin alışageldiği öğrenme yöntemlerini de içerecek şekilde, dilbilgisi ile mesleki bilginin dengelenerek sunulmasını içermesi gerektiği düşünülmektedir.

-Sesletime dönük çalışmalar ders içeriğine dahil edilmelidir. (Canlandırma, rol oynama, kelime ve cümle düzeyi sesletim çalışmaları)

- Özgün malzeme kullanımını içeren; problem çözme, uygulama, konuşma etkinlikleri, anons yapma pratiği, mülakat hazırlığı çalışması gibi etkinlikleri içeren mesleki İngilizce dersleri, ÖAI öğretimine uygun gözükmeğektir.

- Öğretmenler, ders malzemesinin yerelleşmesi ve uyarlanması konusunda esnekliğe sahip olabilmelidir. Bu noktada öğretmenin alan bilgisinin derinleşmesi için alan uzmanları ile iş birliği yapabilme olanağı olması önemli bir konu olarak ortaya çıkmaktadır.

- ÖAI dersleri için SHKHP ÖAI dersinde kullanılan ortak ders kitapları olan ve ADOBM B1 düzeyi hedefleyen English for Cabin Crew, Flight Attendant, English for Aviation ders kitapları kullanılması uygun gözükmeğektir.

-ÖAI dersinin Gİ dersinden farklı olarak; göreve dayalı, iş birliğine dayalı, probleme dayalı ve içerik temelli bir etkileşimli öğretim yolunun tercih edilmesi öğrenci katılımı ve amaca yönelikliği sağlayabilir.

-Mesleki İngilizce dersi daha kapsayıcı olmalıdır. Ders dinleme malzemesi; yolcuların kullandıkları farklı aksanlar ile ilgili özellikle İngiliz İngilizcesi ile ilgili farklı aksanları içerecek şekilde B1 düzeye özel olarak seçilmelidir.

-Havacılık terimleri dersi ve mesleki İngilizce dersleri birbirinden ayrı olarak planlanmalıdır.

- Kabin memurlarının araştırma sorularına cevap verirken kendi hizmet içi eğitimlerini de baz alarak yanıt verdikleri görülmüştür. Bu doğrultuda hem SHKHP Mİ dersi ile hizmet içi İngilizce eğitimi arasında yapılacak karşılaştırmalı bir çalışma ile hem de daha fazla sayıda kabin memurunun meslek içi İngilizce eğitimlerinin etkililiği konusunda yapılacak akademik çalışmalarla alana katkı sağlanabilir.

KAYNAKÇA

- Abdullayeva, S. (2023). Effective Approaches in Teaching English For Specific Purposes. *Society and Innovations*. Özel Sayı 4.
- Aiguo, W. (2008). Reassessing the Position of Aviation English: From A Special Language To English for Specific Purposes. *Ibérica*. 15(15), 151-164.
- Akduman, G. ve Karahan, G. (2020). Kabin Memurunun Sahip Olması Gereken Yetkinlikler: Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Mezunu İstihdam Edilen Kişilerle Bir Alan Araştırması. *Havacılık ve Uzay Çalışmaları Dergisi*. 1(1), 7-32.
- Akın, A. (2020). Students' Attitudes Towards and Beliefs about Task Based Language Teaching and Its Effects on Language Self-Efficacy Beliefs. (Yüksek Lisans Tezi. 644546). Ufuk Üniversitesi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>
- Alkur, C. (2019). Evaluation of An English Language Program Implemented at Civil Aviation Cabin Services Program at an Aviation Vocational School in Turkey. (Yüksek Lisans Tezi. 595069). Orta Doğu Teknik Üniversitesi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>
- Altıncı, G. (2017). The Proper Tests in Language Teaching: A Study on Instructors, Students' and Researchers' Perspectives. *Science Journal of Turkish Military Academy*. 27(2), 167-186.
- Altıncı, G. ve Işık A. (2010). Yabancı Dil Öğretiminde Malzeme Değerlendirme. *Journal of Uludağ University Faculty of Education*. 23(1), 221 – 238.
- Alsayegh, F.K. (2024). Enhancing Language Learning Through PBL in An Aviation Engineering Class. *English Language Teaching*. 17(1), 50-64.

- Arslan, M.S. (2020). Quizlet Kullanımının Özel Amaçlı İngilizce Öğrenen Yükseköğretim Öğrencilerinin Kelime Dağarcığı Gelişimlerine Etkileri. (Yüksek Lisans Tezi. 632980). Çağ Üniversitesi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>
- Ata, N. (2021). Türkiye’de Havacılık Psikiyatrisi ve Psikolojisi. *Lokman Hekim Dergisi*, 11 (1). 160-172.
- Balcı, E. (2023). Özel Amaçlı İngilizce: Çevrimiçi Program Tasarımı, Uygulama Ve Değerlendirme. (Doktora Tezi. 797460). Dokuz Eylül Üniversitesi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>
- Banks, S. (1994). Performing Public announcements: The Case of Flight Attendants Works Discourse. *Text and performance quarterly*. 14(3), 253-267.
- Banlı, S. (2020). *A Corpus-Based Study on the English Used in Automotive Engineering: Implications for Teaching English for Specific Purposes*. (Doktora tezi. 632945). Çukurova Üniversitesi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>
- Baroto, M.A.M., İragiliati E. ve Anugerahwati E. (2016). Developing English Textbook for Pre-Service Flight Attendant Students. *Journal Pendidikan Humaniora*. 4(3), 143-151.
- Başara, S. (2024). Öğretim Görevlilerinin Özel Amaçlı İngilizcenin Değerlendirilmesine İlişkin İnançları: Vaka Çalışması. (Yüksek Lisans Tezi. 852877). Gazi Üniversitesi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>
- Beginikulova, D.B. ve Mannonova, S. A. (2020). The Problems in Teaching English for Specific Purpose. *International Scientific Journal Theoretical & Applied Science*. 7(87). 349-351.
- Bekteshi, E. ve Xhaferi, B. (2020) . An Analysis of English for Specific Purposes Among University Students . *Educational Process International Journal*, 9(2).
- Berg, B. L., Lune, H. (2019). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Eğitim Yayınevi.

- Best, J. W., Kahn, V.J. (2017). *Eğitimde Araştırma Yöntemleri*. Eğitim Yayınevi.
- Bilokcuoğlu, H. (2012). English for Specific Purposes. *LAÜ Sosyal Bilimler Dergisi*. 3(1), 78 – 91.
- Bozkurt, K. (2023). *Enhancing Vocabulary Learning in Civil Aviation Students: A Comparative Study of The Effects of Online Interactive Vocabulary Activities And Course Book-Based Activities*. (Tez No. 841685). Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>
- Büyükkalay, N. (2016). *The Effects of ADOBM-Based ESP Speaking and Listening Activities on the Success of Students in Faculties of Tourism*. (Yüksek Lisans Tezi. 421498). Akdeniz Üniversitesi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>
- Büyüköztürk, Ş., Akgün, Ö. E., Demirel, F., Karadeniz, Ş., & Çakmak, E. K. (2022). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, 32. PEGEM Akademi Yayıncılık.
- Carver, D. (1983). Some Propositions about ESP. *ESP Journal* 2(2). 131-37.
- Chan, C. S. (2019). Long-Term Workplace Communication Needs of Business Professionals: Stories From Hong Kong Senior Executives and Their Implications For ESP and Higher Education. *English for Specific Purposes*, 56, 68-83.
- Chen, S.C. (2017). Paternalistic Leadership and Cabin Crews' Upward Safety Communication: The Motivation of Voice Behavior. *Journal of Air Transport Management*. 62, 44-53.
- Choi, L., J. (2021). Implementing English for Medical Purposes (EMP) in South Korea: Nursing Students' Ongoing Needs Analysis. *Nurse Education Today*. 104 <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2021.104989>
- Chute, R.D., ve Wiener E. (1996). Cocpit-Cabin Communication: II. Shall We Tell the Pilots. *The International Journal of Sociology* 6 (3).

Çolak, N. (2013). Havacılık Sektöründe Değişen Beklentilerin Eğitim ile Karşılanması ve

Bu Süreçte “Kabin Memuru” Rolü. *Türk Hava Yolları Turkish Aviation Academy*

Dergisi, 38. Erişim adresi: <https://akademi.thy.com/DynamicFiles/PDF/TAA6.pdf>

Demirdöken, G. (2019). *Ready For Take-Off: An Aviation English Needs Analysis Study in Turkey*.

(Tez No. 560243). Bahçeşehir Üniversitesi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>

Demirhan, S. (2019). Kabin Memurluğunun Havada Kalan Tarihi ve Mesleğin Cinsiyetli İnşası.

Akdeniz Kadın Çalışmaları ve Toplumsal Cinsiyet Dergisi, 2(1), 19-47.

Diken, Ü. (2006). *Gereksinim Çözümlemesi Kullanılarak Uygulanan Özel Amaçlı Dil (İngilizce)*

Öğretimi (Süleyman Demirel Üniversitesi Eğirdir Meslek Yüksekokulu Örneği) (Tez No.

204849). Süleyman Demirel Üniversitesi]. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>

Douglas, D. (2000). *Assessing Languages for Specific Purposes*. Cambridge University Press.

Dudley-Evans, T., St John, M. J. (1998). *Developments in English for Specific Purposes*. Cambridge

University Press.

Erbay, N., Annaç-Göv, S. (2022). Türkiye'de Yayınlanan Uçuş Görevlilerine İlişkin Ulusal Tezlerin

İçerik Analizi. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 21(1), 250-263.

Estival, D., Farris, C., & Molesworth, B. (2016). *Aviation English: A lingua franca for pilots and air*

traffic controllers. Routledge.

Filipieva, T. (2012). Psychology of Flight Attendant's Profession. *Psychology in Russia: State of Art*,

5(1), 335-346.

- Ford, J., Henderson, R. ve O'hare, D. (2013). Barriers to Intra-aircraft Communication and Safety: The Perspective of the Flight Attendants. *The International Journal of Aviation Psychology*. 23(4), 368–387.
- Foster, K. (1989). Selecting the Team to Meet the Passangers Preferences. *International Journal of Physical Distrubution & Logistic Management*. 19(3), 5-9.
- Gerighty, T. & Davis, S. (2010). *English for Cabin Crew*. <https://ircambridge.com/books/English-for-Cabin-Crew-SB.pdf>
- Güler, G.D. (2021). Mesleki Orta Öğretimde Öğrenci ve Öğretmen Görüşlerini Hedefleyen Özel Amaçlı İngilizce Üzerine Bir İhtiyaç Analizi Çalışması. (Yüksek Lisans Tezi. 662128). Çanakkale On Sekiz Mart Üniversitesi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>
- Hocaoğlu, N.Ş. (2020). Investigating the English for Specific Purposes Needs of Political Science and International Relations Students. (Yüksek Lisans Tezi. 628475). Çağ Üniversitesi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>
- Hu, J. (2014). Analysis on Current Situation of English Broadcast of Passenger Cabin and its Countermeasures. *International Conference on Education Technology and Social Science (ICETSS 2014)* , 223. doi: [10.2991/icetss-14.2014.48](https://doi.org/10.2991/icetss-14.2014.48)
- Hutchinson, T., ve Waters, A. (1987). *English for Specific Purposes: A Learner-Centered Approach*. Cambridge: Cambridge University Press. <http://dx.doi.org/10.1017/CBO9780511733031>
- İlhan, E. ve Kayabaşı, Y. (2014). Yükseköğretim Düzeyindeki Özel Amaçlı İngilizce Derslerinde İçerik Tabanlı Yabancı Dil Öğretim Yaklaşımının Öğrencilerin Akademik Başarılarına Etkisi. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*. 12 (1), 35 – 55.

- İlter, O. (2020). *A Flipped Learning Syllabus for Teaching English for Specific Purposes: an Action Research Study*. (Doktora tezi: 650225). Atatürk Üniversitesi.
- ISCO. (2021). *ISCO-08 Structure, Index Correspondence with ISCO-88*. Erişim adresi: <https://www.ilo.org/public/english/bureau/stat/isco/isco08/>
- Kaya, E. (2024). *İngilizce Öğretmenlerinin Özel Amaçlı İngilizce Öğretimine İlişkin Tutumlarının Araştırılması ve İhtiyaçlarının Belirlenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi. 855183). Hacettepe Üniversitesi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>
- Kazakova, L. N. ve Nikitina, S.V. (2022). İktisat Öğrencilerinde İngilizce Öğretimi Sürecinde Aktif Kelime Dağılımını Genişletme Motivasyonunun Oluşturulması. *Samara Bilimsel Bülteni*, 11 (4). <https://doi.org/10.55355/snv2022114307>
- Kim, Y. ve Park, H. (2014). An Investigation of the Competencies Required of Airline Cabin Crew Members: The Case of a Korean Airline. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*. 13(1), 34-62.
- Kolander, C.K. (2019). Flight and Cabin Crew Teamwork: Improving Safety in Aviation Formerly with the Association of Flight Attendants. *Crew Resource Management*. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-812995-1.00014-2>.
- Kurniawan, A.H. ve Fitriani, N. (2022). Need Analysis for English for Special Purposes (ESP) in Informatics Management Class at ABC University. *Journal Jupensi*, 2(3),185-196.
- Kusumorinyi, L.A, ve Stepu, S.S.W. (2021). Implementing a Problem Based Learning: PBL Method to Improve Students' Speaking Skills in Flight English Class. *The 10th National Online Seminar on Linguistics, Language. Teaching and Literature*, 85.

- Kuşçu, E. Y. (2021). *A Suggested Syllabus for Speaking Course at An Aviation Vocational School in Accordance with ADOBM B1 Level* (Tez No. 660675) Başkent Üniversitesi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>
- Lan, T.T.T ve Yen, L.L. (2022) Application of Some Active Learning Methods and Assessment in English for Accounting. *Journal for Educators, Teachers and Trainers*, 13 (4), 418, 423.
- Larrea, M.F., Hodge, S., Kikkawa, Y. ve Mavin, T.J. (2020). How Work Influences Cabin Crew Learning: A Situated Learning Perspective. *Engaging The Next Generation of Aviation Professionals*. 93-99.
- Larrea, M.F., Hodge, S., Sotomayor, M, L. ve Kikkawa, L. (2022). Becoming A Cabin Crew Member: A Situated Learning Approach to Training and Workplace Experience. *Research In Post-Compulsory Education*, 27(4), 664-685.
- Laurance, A. (1997). English for Specific Purposes: What Does It Mean? Why Is It Different? *On-CUE Journal*, 5(3), 9-10.
- Mathews, E. (2004). “Aviation Language”. *ICAO Aviation Language Symposium in Montreal*.
- Mede, E. Koparan, N. ve Atay D. (2018). Perceptions of Students, Teachers and Graduates About Civil Aviation Cabin Services ESP Program: An Exploratory Study in Turkey. *Key Issues in English for Specific Purposes in Higher Education*, 157-175.
- Otanjac, M.R.I. (2021). Students’ Attitudes Toward ESP Course at University Level. *Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Dergisi*. 4, 273-281. doi: 10.5937/specedreh20-34308
- Poyraz, E. (2022). Investigating English for Specific Purposes Classrooms Through the Lens of English as a Materials and Pragmatic Strategies Lingua Franca: Perceptions. Bahçeşehir Üniversitesi (Doktora tezi.755803) <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>

- Rhoden, S., Ralston, R. ve Ineson E.M. (2006). Cabin Crew Training to Control Disruptive Airline Passenger Behavior: A Cause for Tourism Concern?. *Tourism management*, 29, 538–547.
- Robinson, P. (1991). *ESP Today: A Practitioner's Guide*. New York: Prentice Hall.
- Santos, L.M.D. (2020). The Motivations of Learning English for Specific Purposes (ESP) Courses: A Study of English for Nursing Purposes. *Universal Journal of Educational Research*, 8(12A). 7809-7817. <https://doi.org/10.13189/ujer.2020.082569>
- Sasabone, L., Jubhari, Y., Sukmawati ve Sujarwo (2021). The Implementation of English for Specific Purposes (ESP) in Improving Students Speaking Skill of UKI Paulus Makassar, *Education, Language, Culture Journal (EDULEC)*, 1(1). <https://doi.org/10.56314/edulec.v1i1.1>
- Seriwatana P., ve Charohensukmonkgkol, P. (2020). Cultural Intelligence and Relationship Quality in the Cabin Crew Team: The Perceptions Of Members Belonging The Cultural Minority Groups. *Journal of Human Resources of Hospitality & Tourism*. <https://doi.org/10.1080/15332845.2020.1821431>
- Setyaningish, Y. (2010). *Developing A Communicative English Syllabus For Pre-Service Flight Attendant Training*. Yüksek Lisans Tezi, Negeri Malang Üniversitesi. Endonezya.
- Setyaningish, Y. (2015). Language Use And Communication Skills For Flight Attendants. *Lingua Scientia Language Journal (JBLS)*, 7(2), 113-120.
- Sikumbang, S.R., ve Dalimunte, A. A. (2021). Medical Students' Perceptions and Target Needs in English for Specific Purposes Courses. *Journal of Linguistics, Literature and Language Teaching*, 5 (2) , 553-559. <https://doi.org/10.30743/ll.v5i2.4511>

- Skogstad, A., Dyregrov, A., ve Hellesoy, O. H. (1995). Cockpit-Cabin Crew Interaction: Satisfaction with Communication and Information Exchange. *Aviation, Space, and Environmental Medicine*, 66(9), 841–848.
- Situmorang, D.L., Husna, F., Subagio, L.A., Silvinia, M. ve Raninsah, R. (2023). Systematic Literature Review: English for Specific Purposes (ESP) in Business Communication. *Journal of Language and Education*. 1(2), 1-16.
- Tahang , H., Manuputty, R., Uluelang, K. ve Yuliana (2021). ESP Material for Maritime Affairs and Fisheries School in Indonesia. *International Journal of Language Education*. 5 (3), 152-164.
- Topkaraoglu, M. (2022). Özel Amaçlı İngilizce Öğretmenlerinin Mesleki Bilgisinin Ölçülmesi. (Doktora tezi. 739523.) Yeditepe Üniversitesi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>
- Tsaur, S. H., Hsu, F. S., ve Kung, L. H. (2020). Hassles of Cabin Crew: An Exploratory Study. *Journal of Air Transport Management*, 85, 101812.
- Tut, Ö. ve Bolat, Y. (2022). Türkiye’de 2019-2021 Yılları Arasında Mesleki İngilizce Öğretimi Üzerine Yapılan Lisansüstü Tezlerin İncelenmesi. *Türkiye Mesleki ve Sosyal Bilimler Dergisi*, 10, 83-98. <https://doi.org/10.46236/jovosst.1198560>
- Uçak, P. (2022). Özel Amaçlı İngilizce Dersi Öğrencilerinin Çevrimiçi İşbirlikçi Öğrenmeye Karşı Tutum ve Algıları. (Yüksek Lisans Tezi. 760241). Bahçeşehir Üniversitesi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>
- Xiaoqin L. ve Wenzhong Z. (2016) Towards an Integrated Approach to Cabin Service English Curriculum Design: A Case Study of China Southern Airlines’ Cabin Service English Training Course. *Higher Education Studies*, 6 (2), 30-31.

Xi Zhu, S. ve Lai Ma, W. (2015). Cockpit/cabin Crew Communication: Problems and Countermeasures. *International Conference on Education, Management, Commerce and Society (EMCS)*

Yan-Yun., S. (2011). A Research in the Automatic Learning of the Cabin Attendant Students. *Journal of Zhejiang institute of communications*, 2, 60-64.

Zırhlı, P. (2021). İşbirlikli Kullanılan Mobil Öğrenme Uygulamasının Özel Amaçlı İngilizce Dersi Öğrencilerinin Kelime Başarısı, Kalıcılık ve Öğrenen Özerkliği Üzerindeki Etkisi. (Yüksek Lisans Tezi. 672905). Bahçeşehir Üniversitesi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>

<https://web.shgm.gov.tr/tr/havacilik-personeli/2138-kabin-memuru>

<https://yokatlas.yok.gov.tr>, 2024

<https://www.britishcouncil.org/sites/default/files/annual-report-2015-2016.pdf>

EKLER

EK 1: Etik Kurul Belgesi

**ANKARA YILDIRIM BEYAZIT ÜNİVERSİTESİ (AYBÜ)**
SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER ETİK KURULU
PROJE ONAY BELGESİ

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Sivil Havacılık ve Kabin Hizmetleri bölümü öğretim görevlilerinden Pınar Şahin'in, "Kabin Memurlarının Yolcularla İletişiminde Yabancı Dil Faktörü: Mezunlar ile Bir Çalışma" adlı araştırması değerlendirilmiştir.

Proje etik açısından uygun bulunmuştur. 

Proje etik açısından geliştirilmesi gerekmektedir.

Proje etik açısından uygun bulunmamıştır.

AYBÜ SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER ETİK KURULU KARARI (Etik Kurul tarafından doldurulacaktır)	
Araştırma kodu (Yıl – Araştırma sıra no)	2024-396
Başvuru formunun Etik Kurula ulaştığı tarih	03.05.2024
Etik Kurul Karar toplantı tarihi ve karar no	22.05.2024 / 05-396
Yer	Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Esenboğa Külliyesi
Katılımcılar	Formda imzası bulunan üyelerimiz toplantıya katılmıştır.

KURUL BASKANI VE ÜYELER:

Prof. Dr. Zafer ÇELİK	Başkan
Prof. Dr. Suat ERDEM	Öye
Doç. Dr. Bahar İNKAYA	Öye
Doç. Dr. Bayram SİNKAYA	Öye
Doç. Dr. Hakan DULKADİROĞLU	Öye
Doç. Dr. Halime Şenay GÜZEL	Öye
Doç. Dr. Keziban Büşra KAYNAK EKİCİ	Öye
Dr. Öğr. Üyesi Asuman ÇUKUR	Öye
Dr. Öğr. Üyesi Esin KIVRAK KÖROĞLU	Öye
Dr. Öğr. Üyesi İrem ŞENGÜL	Öye
Dr. Öğr. Üyesi İpek METE	Öye

7

EK 2: Görüşme Soruları

Görüşme soruları

1. Hangi üniversiteden ne zaman mezun oldunuz?
2. Kaç yıldır uçuş personeli olarak çalışmaktasınız?
3. Hiç yurtdışı uçuшта bulundunuz mu?
4. İngilizceyi yalnızca yurtdışı uçuşlarda mı kullanıyorsunuz? Yurtiçi uçuşlarda da kullandığınız oluyor mu?
5. İngilizce konuşma becerisi seviyenizi mesleğinizi icra etmek için yeterli buluyor musunuz?
6. Uçuşlarda İngilizce kullanımını gerektiren durumlar nelerdir?
7. Yolcularla İngilizce iletişim kurarken en çok zorlandığınız durum/beceri nedir?
8. Uçuşlarda yabancı ülkelere ekip arkadaşlarınız oluyor mu? Onlarla İngilizce konuşurken sorun yaşıyor musunuz?
9. Çocuk yolcular ile İngilizce iletişim kurmanız gerektiğinde sorun yaşıyor musunuz, bu sorunun üzerinden gelmek için neler yapıyorsunuz?
10. İngilizce iletişim kurduğunuz yolcuların kullandıkları farklı aksanlar sizin için zorluk yaratıyor mu?
11. Uçuş sırasında bir sorunla karşılaştığınızda bunu çözme konusunda İngilizce becerinizin yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?
12. Ön lisans eğitiminiz süresince mesleki İngilizce dersi aldınız mı? Uçuшта size katkı sağlayıcı oldu mu?
13. Derste yapılan hangi etkinliklerin İngilizce iletişim kurmada katkı sağlayıcı olduğunu düşünüyorsunuz?
14. Genel İngilizce dersi mi yoksa mesleki İngilizce dersi mi İngilizce iletişim kurma konusunda sizin için daha etkili oldu?

15. Mesleki İngilizce dersi, kabin memurlarının uçuşta İngilizce kullanımına yönelik olarak nasıl geliştirilebilir? Sizce neler eklenmeli?



EK 3: Katılımcılar ile Gerçekleştirilen Görüşmelerin Metinleri

Katılımcı 1:

2022 yılında AYBÜ den mezun oldum. 2 buçuk yıldır kabin memuru olarak çalışmaktayım. Tüm uçuşlarda bulundum. Ben özel lisede okudum. İngilizce seviyem mezun olduğumda B2 seviyesindeydi, şu an İngilizce seviyem C seviye başlangıcı. Okulda aldığım İngilizce eğitimi dışında kendim bir İngilizce kursuna katılarak İngilizceyi geliştirdim. Mesleki İngilizce dersimizde canlandırmalar yapılıyordu. Bunun dışında, sunum ödevi, konu verip üzerine tartışma ve dilbilgisi sınavları yapılıyordu. Ancak, 2. Sene bizlere işimizde kullanacağımız kalıpların öğretimi yapılsaydı, mülakat hazırlığı yapsaydık daha etkili olurdu diye düşünüyorum. Derse yabancı konuk getirilmesi ya da İngilizce-Türkçe çeviriler yapılması katkı sağlayabilir, bu şekilde kelime çalışmak çok faydalı oluyordu. Uçuşta en çok servis, iniş ve binişlerde, yolculara koltuk arasında bekleme isteminde bulunmamız gerektiğinde, bagajını almak isteyen yolcu ile konuşurken İngilizce kullanıyoruz. Özellikle İstanbul kalkışlı uçuşlarda yabancı kaptan çok. Fakat ben en çok anadili İngilizce olmayan yabancı kaptanlar ile uçtum. Kullandığımız terimler genellikle aynı olduğu için kaptan ile İngilizce konuşmakta zorlanmadım hiç. Ancak, Arap yolcular Manchester uçuşlarında kelime yutarak hızlı konuştuklarında yolcularla iletişim kurmak zor oluyor. İngiliz aksanını anlamakta da güçlük çekiyorum. Böyle bir durumda, daha yavaş konuşmalarını istiyoruz ve anlaşmanın bir yolunu her şekilde bulabiliyoruz.

Katılımcı 2:

1 senedir kabin memuru olarak çalışmaktayım. Yurtdışı uçuşta bulundum. Yolcuların İngiliz aksanı ile konuşmayı anlamayı ve takip etmeyi zorlaştırabiliyor. Ön lisans eğitimim sonrasında İngilizce kursuna katılarak İngilizcemi geliştirdim. Almış olduğum mesleki İngilizce dersi iş hayatında karşılaşılabileceğim olası senaryolara beni hazırladığı için etkili olduğunu düşünüyorum. Ancak, ders dili Türkçe idi. Benim katılmış olduğum İngilizce dil kursunda ise tüm derslerimiz İngilizce olduğu için aşinalığımız artıyordu. Kabin memuru geçmişi olan bir İngilizce öğretmeninden ders aldığım için derste anekdotlar paylaşmakta ve canlandırmalar yapılmaktaydı. Bu yüzden, işe bir bakıma deneyimli başladım diyebilirim. Genel İngilizce dersi de aldım ancak haftalık 4 saat uzaktan eğitim olduğu için bir katkısını göremedim. Bu derse de doğru konuşmak için daha çok önem verilmesi gerektiğini düşünüyorum, en az 8 saat olabilir çünkü sınıf mevcutlarımız da fazlaydı. Programda yer alan saatten daha az işlenmekteydi. Özellikle dilbilgisi yapılarını, dinleme, konuşma ve kelime bilgisini katıldığım İngilizce kursu sayesinde geliştirebildim. Bu noktada, bağlı bulunduğum hava yolu şirketinin hizmet içi İngilizce eğitiminin de etkili olduğunu söyleyebilirim. Uçak içi çalışmalar çok önemli. Sınıfımızda daha önce hiç uçağa binmemiş ya da uçak görmemiş çok sayıda arkadaşımız vardı. Mesleki İngilizce dersinin etkileşimli şekilde, haftalık görevler verilerek, sınıf içinde uçuşta kullandığımız gerçek materyallerin kullanımı ile daha etkili olabileceğini düşünmekteyim.

Katılımcı 3:

AYBÜ'den 2020 yılında mezun oldum. 6 aydır kabin memuru olarak çalışıyorum. Mezuniyetimden hemen sonra İngilizce seviyem, işimi icra etmek için yeterli düzeydeydi. Yurtdışı uçuşlarda en çok anadili İngilizce olmayan Rus ve Arap yolcular ile konuşmakta zorlanıyorum. Aksanlar bu noktada beni zorluyor diyebilirim. Benim uçuşlarımda hiç çocuk yolcu denk gelmedi. Genelde onlar, kabin amirine yakın olacak şekilde ön tarafta otururlar, bu yüzden çok fazla iletişime geçmedim. Yabancı ekip arkadaşım da olmadı. Kendi aramızda ise ekipmanları kontrol etmek dışında İngilizce bir diyalogumuz olmuyor. İngilizceyi en çok kalkış-iniş anonslarında, süreçleri hızlandırmada, koltuk arası geçişinde yer göstermede, bagaj boyutu ile ilgili konuşmada, bilgilendirme ve uçağın kargo kısmında kullanıyoruz. Mesleki İngilizce dersinde kullandığımız bir ders kitabı vardı ve bu kitapta her alanda bilgi mevcuttu. Kule, havalimanı park alanı, kayıp eşya ile ilgili genel havacılık İngilizcesine dair her bilgi vardı. Derste İngilizce anonslar, dinleme etkinlikleri, anons ezberleme ve tekrar etme, bilgi verme çalışmaları yapardık. Dersin kapsamlı şekilde sadece İngilizce olmasının katkı sağlayacağını düşünüyorum. Ders dili İngilizceydi. Sorun çözme konusunda kullanılan İngilizce ile ilgili uçakta yolcuların olası sorunlarına ne gibi çözümler bulunabileceğinin canlandırmasının yapılması öngörü sağlaması açısından etkili olabilir. Ders saatleri uzatılabilir, işin uygulama boyutuna daha çok ağırlık verilebilir.

Katılımcı 4:

2021 yılında AYBÜ den mezun oldum. 3 yıldır kabin memuru olarak çalışmaktayım. Yurtiçi ve yurtdışı uçuşlarda bulundum. İngilizce, yurtdışı uçuşlarında ağırlıklı olmak üzere yurtiçi uçuşlarda da kullanılmakta. Örneğin, Kayseri-Kapadokya uçuşunda Türk yolcudan çok turist çok oluyor. Ortak konuşma dilimiz İngilizce oluyor. İngilizce seviyemi özel çabamla geliştirdim. Ben Arabistan'da yaşıyordum ve Türkiye'ye geldiğimde İngilizce dersinde sınıfın gerisindeydim, hatta İngilizce öğrenmeye sıfırdan başladım bile diyebilirim. Kurs desteği de aldım ve sınıfta ilk işe giren ben oldum. Çünkü korona dönemi online eğitimden verim alamadım. Uçuşta İngilizce satış yapıyoruz. Anadilin Arapça olduğu Dubai'de bile her yerde İngilizce konuşuluyor. Anons yaparken, türbülansa önce Türkçe sonra İngilizce kullanılıyor. Kafe satışı yaparken, hastalanan yolcu ile çok karşılaştım, doktor anonsunda da İngilizce kullandım. İngiliz vatandaşı Pakistanlı yolcu aksanlarını anlamakta güçlük çekiyorum. Bir sefer bir İngiliz yolcu benden su istedi. Ücretini söyledim. Ücretsiz olması gerektiğini söyleyerek argo kelime kullandı. Ben kursta da İngilizce derslerinde de dinleme aktivitelerini hep Amerikan İngilizcesi ile yaptım. İngiliz aksanını anlamakta güçlük çekebiliyorum. Hint İngilizcesi de beni zorluyor. Bir seferinde Irak hava sahası kapandığında yolculara dönmek zorunda olduğumuzu açıklayan bir anons yaptık. Yolculardan birisi neden geri döndük, benim toplantım var dedi. Anlatmak çok zor oldu. Genel anlamda kabin ekibin İngilizcesi de her zaman yeterli düzeyde değil. Bir sefer kapıda çanta kalmış, anons yapmamız istendi. Ekip arkadaşlarım anons yapamadılar ve kendilerine bu konuda güvenemediler. Sonunda birisi "There is a luggage. Please identify yourself." diye komik bir anons yaptı. Ekippe pek İngilizce konuştuğumuzu söyleyemem. Ancak bazen kaptan yabancı olabiliyordu. Kokpit ekibi ile İngilizce konuşmamız gereken durumlar olabiliyordu. Ekipte en çok Suriyeli kaptanı anlama endişesi oluyordu aksandan dolayı. Ancak ben bu konuda hiç zorlanmadım çünkü kaptanların genelde ya çay, kahve, içecek istekleri ya da yemek ısıtma istemleri oluyordu. Çocuk yolcuya pek denk gelmedim. Hareket kabiliyeti kısıtlı yolcuların eşlikçileri ile

İngilizce konuşuyoruz ve onlara bir bilgilendirme kartı veriyoruz. Yolcularla İngilizce iletişim kurarken olayları çözemezsem bir üstüme yönlendiriyorum. Genelde yolculardan gelen yer değişim talepleri oluyor ya da kabin memuru olarak bizlerin acil çıkışta oturanlara bilgilendirme yapmamız gerekiyor. Yurtiçi uçuşlarda önce Türkçe biliyor musunuz diye soruyoruz. Ama bilgilendirmeleri hem Türkçe hem de İngilizce yapıyoruz. Bu tür durumları çözmek için özellikle Rusya, Madrid ve Dubai uçuşları için telefonuma sözlük indiriyorum. Mesleki İngilizce dersini üniversitede 2 farklı öğretmenden aldım. İlk yıl dersten kaldım, derse katılmadım. Online ders olduğu için katkı sağlamayacağını düşündüm. Ders etkileşimden uzak ve sadece öğretmenin konuştuğu şekilde ilerliyordu. Ders dili İngilizce olursa, ders içeriğinde canlandırmalara yer verilirse ve karşılaşılabileceğimiz durumlar üzerine konuşulursa daha etkili olabileceğini düşünüyorum. Özellikle yolcu memnuniyetsizliği, hastalanan yolcu, ilaç ve doktor anonslarına yer verilebilir.

Katılımcı 5:

AYBÜ'den 2023 yılında mezun oldum. 6 aydır kabin memuru olarak çalışmaktayım. Yurtdışı uçuşta bulundum ancak yurtiçi uçuşlarda özellikle Kapadokya uçuşunda turist çok oluyor. Ben lisede de havacılık okuyordum ve lisede de mesleki İngilizce dersi aldım. Oradan bir içerik temelim vardı diyebilirim. Lise zamanımda İngilizce kursuna gittim. İngilizceyi en çok yolcular ile iletişim kurarken menüyü sorduklarında, iniş ve kalkış zamanı ile ilgili bilgilendirmede ve yabancı kaptanlarla konuşurken kullanıyoruz. Genellikle İngilizce bilgilendirme yaptığımızı söyleyebilirim. Yabancı ekip arkadaşım olmadı. İngilizce iletişim kurarken çok zorlanmadım. Sadece kelimeler bazen aklıma gelmeyebiliyor. Bir keresinde para bozmam gerekmişti, bozuk para kelimesi aklıma gelmedi; “iron money” diyerek ifade ettim. Bir defasında Fransız bir yolcu bayıldı ve İngilizce doktor anonsu yapmam gerekti. Anlaşamadığımız durumda jest, mimik ve beden dili kullanıyoruz. Aksan farklılığı yabancı yolcuları anlamakta zorluk yaratabiliyor. Bir defasında çok komik bir şey başıma geldi. Bir yolcu bozuk bir İngilizce ile sipariş vermeye çalıştı. Aksanından Türk olduğunu düşündüm. “Türk müsünüz?” diye sorduğumda evet yanıtı aldım. Bazen Türk yolcular da İngilizce konuşmaya çalışıyorlar. İngilizcemin mesleğimi icra etmek için yeterli olduğunu düşünmekteyim. Belli kalıpları ezberlemek yetiyor aslında. Üniversitedeki mesleki İngilizce dersi terimler ve havacılık alfabesi öğrenmeme katkı sağladı. Genel İngilizce dersi ise konuşma becerime katkı sağladı diyebilirim. Genel İngilizce dersinde ders kitabı, canlandırma ve durum çalışması kullanılıyordu ve yolcular ile sohbet canlandırması bile bu derste yapılmaktaydı. Mesleki İngilizce dersinde gerçek materyal kullanımı, mülakat hazırlığı ve mülakat simülasyonuna yer verilirse daha etkili olacağını düşünüyorum. Bizler maalesef uçan garson olarak görülebiliyoruz çoğu zaman ancak iş yükümüz ve iletişim gerektiren alanlar oldukça fazla, bu şekilde bir ilerleyişin mesleğin gerektirdiklerini anlamak adına da katkı sağlayacağını düşünüyorum.

Katılımcı 6:

AYBÜ'den 2023 yılında mezun oldum. 1 yıldır kabin memuru olarak çalışmaktayım. İngilizce yurtiçi uçuşlarda da sıklıkla kullanılıyor. Genelde aktarmalı uçuşu olan yolcular belli bir saatte yetişip yetişemeyeceklerini soruyorlar. Merak ettikleri oluyor ya da yolcular arasında problemler yaşanabiliyor. Bir de yabancı kaptanlarla İngilizce konuşuyoruz. İspanyol kaptanlar çok hızlı ve yutarak konuşuyorlar, bu durum bizi iletişimde zorlayabiliyor. Fransız yolcular da İngilizce konuşmayı reddedebiliyorlar. Bu noktada ekip ile yardımlaşıyor ya da başka bir Fransızca konuşuru yolcudan İngilizce olarak çeviri yardımı isteyebiliyoruz. Anonslar, ilkyardım durumlarında ya da yabancı ekip arkadaşlarımız olabiliyor. Kafe satışı ve yolcular ile ilgili durumlarda İngilizce kullanıyoruz. İşe girerken bir İngilizce kursuna gittim. C1 seviyesinde işe girdim. Okulda almış olduğum İngilizce dersinde terimler öğretiliyordu ancak akıcı İngilizce yetersizdi. İngiltere Manchester uçuşunda İspanyol ve Fransız yolcuların aksan farklılığı İngilizce iletişimi zorlaştırıyor. Çocuk yolcular ile iletişim kurarken ise dil bariyerinden çok çocukların çekingenliği konusunda zorlanıyoruz. Bu konuda ailelileri yardımcı oluyor. Çocuk yolcular genelde ya sipariş veriyor ya da tuvaletin yerini soruyorlar. Ancak, servis esnasında gürültüden alçak olan seslerini duymak zor olabiliyor. En nihayetinde işaret dili ile anlaşıyoruz. Uçukta yaşanabilecek sorunlar konusunda eğitim aldım. Aktarmalı uçuşlarda daha sık sorunlar yaşanabiliyor. Mesleki İngilizce dersi bana; uçuşta kokpit ve yatılarda kullanacağım İngilizce konusunda yardımcı oldu. Aynı zamanda; uçuş ekibi iletişimi, acil durumda gereken bilgiler ve hava alanı anonsları konusunda da pratik imkanı sundu. Genel İngilizce dersinin daha çok katkısı olduğunu söyleyebilirim çünkü daha fazla cümle yapısı ve kelime çalışıldı. Mesleki İngilizce dersi ise daha çok terimseldi. Kabin memuru uçuş programı uygulamasında kullanılan İngilizce terimler (duty time gibi), kokpit ile iletişim, diyalog kurma ve yolcularla en sık yaşanan sorunlar veya yolculardan en sık gelen sorular genel olarak konuşuluyordu. Ancak bazen alerji anonsu gibi spesifik anonslar yapmak da gerekebiliyor. Mesleki İngilizce dersinde

diyalog örnekleri, acil durumlar, durum temelli beyin fırtınası, İngilizce tartışmalar, anekdot paylaşımı, bilgilendirme, kapı kodu söyleme gibi daha çok canlandırma yapılması daha iyi olur diye düşünüyorum.

Katılımcı 7:

AYBÜ'den 2017 yılında mezun oldum. 6 yıldır kabin memuru olarak çalışmaktayım. Son 1 yıldır sadece yurtdışı uçmaktayım. Yurtdışı uçuşlarda İngilizceye daha çok ihtiyaç duymaktayız. Ben okul zamanında İngilizce kursuna gittim, bana katkısı oldu. Üniversitede İngilizce derslerinde eğitim dili Türkçeydi. Yurtdışına genelde Ankara'dan uçuyoruz. Genelde yurtdışı uçuşu olarak Almanya'ya gidiyoruz. Yolcular ile İngilizce iletişim kurabilmek için orta seviyede bir İngilizce yetiyor çünkü basit kelimelerle anlaşabiliyoruz. İngiltere uçuşlarında aksandan ötürü zorlanabiliyorum. Aksan dışında İngiliz İngilizcesindeki farklı kelime kullanımı da işi zorlaştırabiliyor. İngilizce bunun dışında sadece yabancı kaptana bilgilendirme yaparken, kokpit arandığında, kaptanın isteği sorulduğunda, anons yaparken, yolcularla iletişimde, karşılama ve bilgilendirme, servis ve satışta kullanılıyor. Çocuk yolcularla iletişim kurarken İngiltere uçuşunda çok zorlandım. Sürekli olarak söylediği cümleyi tekrar etmesini istemek durumunda kaldım. Örneğin jelibon satıyoruz ve İngiliz çocuk yolcu “gummybear ya da goldbear” olarak ifade edebiliyor. Bunun dışında satış işleminde pos cihazı bazı kartları çekmiyor. İngiltere uçuşlarında hep daha çok alışveriş oluyor. Yolcuya çekmediğini söyledik ve sonra deneyelim dedik ancak yolcu kartını bloke etmekle bizi suçladı. Önce aksanlarından ötürü anlayamadım ve tekrar etmesini rica ettim. O zaman anlayışla karşıladılar. İletişim doğru kurulunca dil bariyerinin de deneyimle birlikte aşıldığını düşünüyorum. Bu noktada; beden dili, jest, mimik kullanımı ve doğru anladım mı diye teyit etmenin önemli olduğunu deneyimledim. Mesleki İngilizce dersinde havacılık İngilizcesi terimleri öğretildi. Kitap üzerinden gittik. Havalimanı bölümleri, servis

yaparken kullanılabilecek kibar cümleler, resmi konuşma kalıplarını öğrendik. Ancak ders dili Türkçeydi, canlandırmalar yaptık ancak onlar da Türkçeydi. Genel İngilizce dersinde ise havacılıkta kullanılabilecek cümleler kurduk. İki ders birbirini tamamladı diyebilirim. Genel İngilizce dersinde daha yoğun bir işleyiş olmalı. Sınıfta seviyelerimiz de çok karışıktı, bu durum da süreci zorlaştırdı. Dilde özgüven kazanmak için İngilizce canlandırmalar ve derslerde ders öncesi soru-cevap zamanı yapılabilir. Örneğin; her ders birisine görev verilebilir ve hoca hatırlatmalarda bulunabilir. Farklı senaryolar üzerinde konuşmanın da çok katkıda bulunacağını düşünüyorum.

Katılımcı 8:

AYBÜ den 2021 yılında mezun oldum. 7 aydır kabin memuru olarak çalışmaktayım. Yurtdışı uçuşta çok bulundum. İngilizce bazen yurtiçi uçuşta daha bile çok kullanılıyor. Örneğin Antalya uçuşlarında Kazakistan ve Rusya'dan gelenler Ankara aktarmalı geldiğinde Türk yolcu çok daha az oluyor. Aktarmalı İzmir ve Bodrum uçuşlarında da aynı şekilde. Mesleğimi yapmak için İngilizce seviyemin yeterli olduğunu düşünüyorum, bunun özgüvenim ve atılganlığım sayesinde olduğunu düşünmekteyim. Ben kursa da gittim ancak İngilizceyi tamamen kendi çabamla ve sosyallığım sayesinde öğrendim diyebilirim. Üniversitede sınıfın İngilizce seviyesi çok düşüktü. Özellikle sınıf arkadaşlarım sınavlardan iyi not alsalar dahi konuşmada çok eksiklerdi. Ben akıcı İngilizce konuşabiliyordum ancak dilbilgisi odaklı sınavlarda başarısız oluyordum. Uçuşta artık anonslar otomatik. Ancak bazen özel durumlarda anons yapmamız gerekebiliyor. Özellikle türbülans ve doktor anonslarını ise kelimesi kelimesine yapmamız gerekiyor. Bunun dışında, yolcu sorularını cevaplarırken, aktarmalı yolculara uçuş gecikmesinin anlatırken ya da sipariş alırken İngilizce konuşmamız gerekiyor. Uçuş gecikmesinde yolcular yetiyecek miyim diye çok soruyorlar, her şekilde ulaşacaklarını rahatça anlatabiliyorum. Akıcı şekilde rahatça İngilizce konuşabiliyor olsam

da acil durumlarda bazen heyecanıma yenik düşebiliyorum, yoksa kullandığımız kalıplar aslında standart. En çok aşırı yoğun ve stresli durumlarda hızlı cümle kurarken zorlanıyorum. Yolcular İngiliz aksanı ile konuştuklarında anlamak bazen zor olabiliyor. Bir de yurtdışı uçuşlarda özellikle kahveye süt yerine kahve kreması isteniyor, bu yüzden artık otomatik yanıtlar verebiliyorum, alıştım. Hatta bazen İngilizce konuşur gibi yurtiçi uçuşlarda Türkçe konuştuğum bile oluyor. Mesela bir Türk yolcuya “su ister misiniz?” yerine “bir şişe su ister misiniz?” diye sorduğum çok oldu. Bunun dışında Tekirdağ’da “çayınıza süt ister misiniz?” diye sorduğum da olmuştur. Ben problem çözmeyi severim, mesleğimde ilerlemek için gerekli olduğunu bildiğim için pratik gözü ile bakıyorum ve her fırsatta iletişimde bulunmaya çalışıyorum. Bunun dışında yolculardan bizimle sohbet etmek isteyenler de oluyor tabii, İngilizce sohbet de edebiliyorum. Bir seferinde bir yolcu sandviç almış ancak numarası belli değil, böyle durumlarda amirin anons yapmaya yeltenmediği oluyor. İşte o zaman heyecanlanan ve anons yapmaktan çekinen ekip arkadaşlarım olabiliyor. Kabin ekibinde yabancı uçucu personel yok, ben hiç denk gelmedim. İngiliz bir çocuk yolcu ile iletişim kurmam gerekti ancak ne istediğini aksanından dolayı bir türlü anlayamadım. Birkaç kez tekrar etmesini istedim, kabin amiri ile dinleyerek tuvalete gitmek istediğini anladık. İngilizcemin genel olarak uçuşta İngilizce sorun çözmek için yeterli olduğunu düşünüyorum. Üniversitede almış olduğum mesleki İngilizce dersinden fayda sağladım çünkü ben istekli bir öğrenciydim. Zorunlu bir hazırlık eğitimi olmadığı için sınıfta İngilizce seviye farkı çoktu. Bu durumdan dolayı mesleki İngilizce dersi yarı yarıya genel İngilizce ve mesleki İngilizce olarak işlendi. Uçuş dışında tüm operasyonel süreçlerde İngilizce kullanımını bilmek gerekli. Bir iş kazası tutanağını İngilizce bilmek bile önemli. Bir seferinde Medine dönüşünde düz gece uçuşundaydık. Bir çocuk ses çıkarıyor diye yolcu ve çocuklu aile sözel kavga etmeye başladılar, oysa ses yoktu. Bunun dışında hastalanan, bayılan yolcu ve ilk yardım da gerekebiliyor. Mesleki İngilizce dersinde uçuşta karşılaşılabilecek olası senaryolar üzerinden canlandırma, görsel sunum, tartışmalar yer alırsa daha etkili olacağını düşünüyorum.

Katılımcı 9:

AYBÜden 2021 yılında mezun oldum. 1 buçuk yıldır uçucu personel olarak çalışmaktayım. Yurtiçi ve yurtdışı uçuşlarda bulundum, özellikle Antalya uçuşlarında turist çok fazla oluyor. Yurtdışı Almanya uçuşlarında ise Türk daha fazla, hatta Almanya uçuşlarında hiç İngilizce konuşmam gerekmedi diyebilirim. İngilizce konuşma beceri seviyemin yeterli olduğunu düşünüyorum çünkü yolcularla iletişimde gerekli bilgilendirmeyi yapabiliyorum. Mezun olduğum sene pandemiye denk geldik. Online ders işlediğimiz için çok fazla verim alamadım. Ben herhangi bir kursa gitmeden İngilizceyi okulda öğrendim. Uçuşta misafirlerimizin siparişlerini alırken, sorularını cevaplarken, kanat üstündeki yolculara bilgilendirme yaparken, acil durum anonslarında önce Türkçe sonra İngilizce konuşuyoruz. Yolcuların özellikle İngiliz aksanı zorlayabiliyor. Çünkü kelimeleri yutarak konuşuyorlar. Anlamadığımızda, söylediklerini tekrarlamalarını rica ediyoruz. Ekip arkadaşlarım hep Türk. Ancak yabancı kaptan çok sayıda. Kaptanla İngilizce iletişim kurmak gerekebiliyor. Çocuk yolcular ise basit konuştukları için anlamak çok zor olmuyor. Onlarla iletişim kurmakta zorlandığım bir durum yaşamadım ancak eğer zorlansaydım bu sorunu çözmek için ekip arkadaşlarıma yönlendirme yapardım. Üniversitede almış olduğum mesleki İngilizce dersi, sınıfın İngilizce seviyesi çok farklı olduğu için çok katkı sağlamadı. Derste konuşma çemberi etkinliği yaptığımızı hatırlıyorum. Ancak konuşma becerime katkı sağladığını söyleyebilirim. Mesleki İngilizce dersi tek taraflı olarak işlenmemeli görüşündeyim. Ders etkileşimli şekilde işlenmeli, etkinler çeşitli olmalı, canlandırmalar bu noktada işe yarıyor ancak sınıfın ortasında olmamalı çünkü çekinen arkadaşlar olabiliyor. Mesleki İngilizce dersi öğretmenim ile bireysel iletişimim esnasında bana “I wonder if you mind....” kalıbını örnek vermişti. Ben bu kalıbı hiç unutmadım ve yolcularla İngilizce konuşurken de çok kullandım. Bu şekilde kalıp öğretiminin de faydalı olacağını düşünüyorum.

Katılımcı 10:

AYBÜ'den 2021 yılında mezun oldum. İki buçuk yıldır uçuşu personelim. Yurtdışı uçuşlarda sıklıkla bulundum. Yurtiçi uçuşlarda özellikle Antalya uçuşunda çok sayıda turist oluyor. Servis ve uçuş esnasında ağırlıklı İngilizce kullanıyoruz. Aslında uçuşun her safhasında kullanıyoruz diyebilirim. Yolcu talepleri, bilgilendirme, anons ve acil sağlık durumlarında İngilizce konuşmamız gerekmekte. İngilizce seviyemi mesleğim için yeterli buluyorum. Ben İngilizceyi okulda ve daha çok kendi çabam ve özel ilgim ile öğrendim diyebilirim. Aslında Rus İngilizcesini anlamak aksandan dolayı zor oluyor, İngiliz aksanı da zaman zaman anlaşılmaz olabiliyor ancak ben kendi ilgime göre İngiliz aksanına kendimi maruz bıraktığım için ve çok sayıda İngiltere uçuşunda bulunduğum için aşına hale geldim diyebilirim. Ekip içerisinde çok fazla yabancı ekip arkadaşım oluyor. Yerel dili konuşan bir ekip arkadaşımız hep oluyor. Rus kabin memuru yolcular ile kendi dilinde konuşuyor. Ortak dil Türkçe ve İngilizce ve daha sık İngilizce kullanıyoruz. Ancak bu kabin memuru arkadaşlarımız bizlere İngilizce çeviride bulunmadıkları için yolcular da İngilizce konuşmaya istekli olmayabiliyorlar, bu noktada bizim yolcularla iletişimimiz sektöre uğrayabiliyor. Bu sorunu aşmak için yerel ekip arkadaşımıza ortak dil olan İngilizcede bilgilendirme yapıyoruz, onları servis gibi safhalarda diyaloga teşvik ediyoruz. Yabancı çocuk yolcular ile İngilizce iletişim kurarken zaman zaman zorlandığımız durumlar olabiliyor. Özellikle refakatsiz çocuk yolcu dil yeterliği de düşükse onların anlayacağı şekilde İngilizce kullanmaya çalışıyoruz. Bizler yolcularla iletişimde de sıklıkla terminoloji kullanıyoruz. Ancak eşliksiz çocuk yolcuların İngilizce söylediklerimizi anlayabilmeleri için alternatif kelimelerle daha basitleştirerek anlatmaya çalışıyoruz, bu esnada beden dili kullanarak da dil bariyerinin üstesinden gelebiliyoruz. Bir seferinde Lahor uçuşuydu. Bir eşliksiz çocuk yolcumuzun servis esnasında kurduğu cümleyi anlayamadık. Uçak yemeklerinde genelde et menü ve vejetaryen menü oluyor. Çocuk yolcu bize “no need chicken “ dedi tam olarak anlayamadık. Tam olarak ne istediğini anlayamadığımız içkelin sorular sordüğümüzde Urduca ve İngilizce karışık

yanıtlar verdi ve tavuk servis etmiş bulunduk. Eliyle hayır işareti yapıp “no” deyince tavuk istemediğini ve vejetaryen olduğunu anladık. Diğer yolcular da bu esnada bize yardım ettiler. Ekip yemeğinden kaptan yemeğinden servis yaptık ve sorunu çözdük. İngilizceyi rahatlıkla kullanarak sorun çözebiliyorum. Uçuşta bazı yolcular kural dışı olabiliyorlar. Bir defasında K- madde etkisi altında olduğunu düşündüğümüz bir yolcu kokpite girmeye çalıştı. Bu bizim için tehdit demektir. Biz böyle yolculara manifesto okuruz. Ezberden İngilizce manifesto okudum. Bana küfretti ben de ona yolcuları rahatsız ederse olacakları anlattım. Nihayetinde bu yolcuya kelepçe takıldı. Bu esnada diğer yolcular kendi vatandaşına kelepçe takıldığı için bize kızıp tepki gösterdiler, onlara da açıklama yapmamız gerekti. Bu tür durumlar da yaşanabiliyor, bazen de yolcu kötü bir gün geçirmiş olabiliyor ve sadece sizinle sohbet etmek isteyebiliyor. Üniversitede aldığım mesleki İngilizce dersi Genel İngilizce dersine nazaran nispeten terminoloji öğrenimi açısından daha çok katkı sağladı diyebilirim. Mesleki İngilizce dersi aynı zamanda mesleğe girişte yolcularla iletişim anlamında da adaptasyonuma yardımcı oldu. Derste örneğin “drawer” kelimesini görsel şekilde öğrendik. Ben bu kelimeyi her gün tüm uçuşlarda kullanıyorum. Uçaktaki çekmece demek. Bir de “latch” kelimesini çok kullanıyorum mandal anlamında. Mesleki İngilizce dersinde İngilizce terimler üzerinde çok duruldu, bunun dışında yolcular ile yapılabilecek potansiyel diyalog pratiği ve canlandırmalar yapıldı. Derste aynı zamanda uçak İngilizcesine yönelik dinleme çalışmaları da yaptık. Diyalogları dinlemek ve anlama çalışması uçak İngilizcesi ve diyalog kurma konusunda çok katkı sağlayıcı oldu. Genel İngilizce dersinde ise sadece temel seviyede dilbilgisi yapılarını çalıştık. Mesleki İngilizce dersinde mülakat video çekimi ve İngilizce özgeçmiş hazırlama yaptığımız için mesleki İngilizce dersinin İngilizce konuşmada daha çok faydası oldu. Mesleki İngilizce dersinde potansiyel mülakat soruları üzerinde konuşularak resmi bir giyim ile bir mülakat görüşmesi simülasyonu yapılabilir ya da öğrencilerden video çekmesi istenebilir. Benim bağlı bulunduğum hava yolu şirketinin mottosu şirket terminolojisinde “touch-drill” dir. Her yıl bizlere verilen tazeleme eğitiminde de 2 günlük aldığımız havacılık İngilizcesi ve

anons eğitiminde de dokunarak ve yaşayarak öğrenme yer almaktaydı. Bu noktada, gerçek materyal kullanımı ve deneyimleyerek öğrenmenin önemli olduğunu ve derslerde bu şekilde öğrenmenin yer alması gerektiğini düşünüyorum. Her ğrencinin anons yapma pratiğinin olması gerekiyor. Çünkü yüzlerce anons var. Anons yapmak ve anons tonunu öğrenmek önemli çünkü örneğin anneler gününde yumuşak ton ile anons yaparken, 23 Nisan anonsunu coşkulu ve doktor anonsunu ise ciddi bir tonda yapmak gerekiyor. Mesleki İngilizce dersi içeriğinde anons kalitesi ile ilgili bir çalışmanın katkı sağlayacağını düşünüyorum.



ÖZET

Bilim ve teknolojiye bir dünya dili (lingua franca) olan İngilizce, uluslararası çalışan ve yolcular ile direkt iletişim halinde bulunan ön hat çalışanlardan olan kabin ekibi için ortak dil olması sebebi ile önem kazanmaktadır. Bu noktada ICAO (Uluslararası Sivil Havacılık Teşkilatı) tarafından belirlenmiş olan dil yeterliliğinin sağlanması gerekmektedir. Bu çalışmanın amacı; Türkiye’de sivil havacılık kabin hizmetleri programı bulunan üniversitelerde mesleki İngilizce eğitiminin görünümünü incelemek, kabin memurlarının yolcularla iletişimde kullandıkları mesleki İngilizce yeterliliklerini ve mesleki İngilizce dersine yönelik ihtiyaçlarını saptamak ve elde edilen bulgular ışığında, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri ön lisans programı mesleki İngilizce dersi içeriğini geliştirmek üzere öneriler sunmaktır. Türkiye ve Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti sivil havacılık ve kabin hizmetleri ön lisans programı Bologna süreci açık erişim özel amaçlı mesleki İngilizce ders içeriklerinin incelenmesi ile karar kılınan dil beceri düzeyi olan Avrupa Diller Ortak Başvuru Metni (ADOBM) B1 İngilizce seviyesi için sözlü üretim becerisine yönelik olarak belirlenen iletişimsel yetkinlik düzeyleri incelenmiştir. Katılımcılar, mesleki İngilizce dersi almış Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri ön lisans mezunu olan ve hali hazırda bir hava yolu şirketine bağlı olarak çalışan 10 kabin memuru olmaktadır. Katılımcılar ile yarı yapılandırılmış çevrimiçi görüşme yapılarak veri toplanmıştır. Araştırma sonucunda; kabin memurlarının tamamının İngilizce dil becerisini mesleğini icra etmek ve uçuş sırasında yaşanan sorunları İngilizce çözmek için yeterli düzeyde bulduğu, ancak zaman zaman yolcuların ve kaptanın kullandığı farklı aksanları (özellikle İngiliz İngilizcesi) ve hızlı konuşmaları anlamakta zorlandıkları ancak anlaşmanın bir yolunu beden dili ve iletişim stratejileri ile bulabildikleri ve mesleki İngilizce eğitimlerini yeterli buldukları görülmüştür. Kabin memurlarını, görevleri sırasında mesleki İngilizce kullanımına hazırlamak için Mesleki İngilizce dersinin içeriğinin özel olarak planlanması; etkileşimli şekilde, ancak dilbilgisi odağını ve öğrencilerin alışagelmış öğrenme yöntemlerini de içerecek şekilde; ADOBM B1 düzey İngilizce seviyesi yetkinliği, hedef dilde sorun çözme ve kullanılan iletişim stratejisi çalışmalarını ve uygun bir sözlü sınav değerlendirmesini içererek geliştirilmesi gerekmektedir. Mesleki İngilizce dersi içeriğinin geliştirilmesine yönelik öneriler çalışmada sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Özel amaçlı İngilizce, Mesleki İngilizce, Genel İngilizce, kabin memuru, kabin ekibi

ABSTRACT

English, a world language (*lingua franca*) in science and technology, gains importance as it is the common language for cabin crew, who work internationally and are front-line employees in direct communication with passengers. At this point, the language proficiency determined by ICAO (International Civil Aviation Organization) must be ensured. The purpose of this study is to examine the appearance of professional English education in universities with civil aviation cabin services programs in Turkey, to determine the professional English proficiency of cabin crew members in communicating with passengers and to present suggestions to improve the content of the professional English course of civil aviation cabin services associate degree program in the light of the findings obtained. The communicative competence levels determined for the oral production skill of the Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) B1 English level, which is the language level decided by examining the Bologna process open access specific purpose professional English course contents of the civil aviation and cabin services associate degree programs of Turkey and the Turkish Republic of Northern Cyprus, were examined. The participants are 10 flight attendants who have taken a professional English course and graduated from civil aviation cabin services associate degree program and are currently working for an airline company. Data was collected by conducting a semi-structured online interview with the participants. As a result of the research; it is concluded that, all of the cabin crew members found their English language skills sufficient to perform their job and solve the problems encountered during the flight in English, but they sometimes have difficulty understanding the different accents (especially British English) and fast speech of the passengers and the captain from time to time, but they can find a way to communicate with them using the body language and some communication strategies and they find their professional English education sufficient. It has been also found that, in order to prepare cabin crew for the use of professional English for their duties, the content of the Professional English course should be specially planned; developed by including CEFR B1 level English level proficiency and problem solving in the target language, communication strategy practices and an appropriate oral exam evaluation should be included. Suggestions for developing the content of the Professional English course are presented in the study.

Keywords: English for Specific Purposes, Professional English, General English, flight attendant, cabin crew