

ÖZET

Enstitüsü : Sosyal Bilimler
Anabilim Dalı : İşletme
Programı : İşletme Doktora
Tez Danışmanı : Prof. Dr. Emine Müge ÇETİNER
Tez Türü ve Tarihi : Doktora – Aralık 2018

HAVAYOLU ŞİRKETLERİNDE YAN GELİR: HAVAYOLU YÖNETİCİLERİNİN VE YOLCU TERCİHLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASI

Mustafa Fatih Güneş

Küresel ve bölgesel politik/siyasi/ekonomik krizlere yüksek seviyede duyarlı yapıya sahip olan ticari havayolu taşımacılığı sektörü; özellikle düşük kar marjları, değişken operasyonel maliyetler sebebiyle sektör içindeki firmaları çetin rekabet koşulları içinde faaliyet göstermeye zorlamaktadır. Zorlaşan rekabet koşulları içerisinde havayolları yeni gelir kalemleri arayışına girmişlerdir ve çözümü yan gelir kalemlerinin üretilmesinde bulmuşlardır. Son yıllarda birçok havayolu gelirlerinin önemli bir kısmını yan gelirlerden elde eder hale gelmiştir.

Çalışmada, farklı türdeki havayolu iş modellerinde, yan gelirlerin araştırılması, yönetici ve yolcuların tercihlerinin karşılaştırılması hedeflenmiştir.

17 farklı uluslararası havayolundan, 160 havayolu yöneticisi ve 24 farklı ülkeden 188 havayolu yolcusu ile yapılan anket çalışmasında; havayolu yöneticilerinin ve yolcuların farklı havayolu iş modellerinde farklı yan gelir üretim yöntemlerini tercih ettikleri görülmüştür. Çalışmada aynı zamanda, ek hizmet dağıtım kanalları ve ek hizmetlerin sunulduğu seyahat fazlarına ilişkin yönetici ve yolcuların tercihleri de karşılaştırılmış, her iki grubun ortak noktada bulunduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Sözcükler: Havayolu iş modelleri, yan gelir, ek hizmetler

ABSTRACT

Institute : **Institute of Social Sciences**
Department : **Business Administration**
Programme : **Business Administration PhD**
Supervisor : **Prof. Dr. Emine Müge ÇETİNER**
Degree Awarded and Date : **PhD – December 2018**

AIRLINE ANCILLARY REVENUES: COMPAIRING PREFERENCES OF AIRLINE MANAGERS AND PASSENGERS

Mustafa Fatih Güneş

Being highly sensitive to the global and regional political and economic crises, Commerical Air Transportation Industry companies are forced to operate under severe competition conditions. Under those challenging competition conditions, airlines have been searching for new revenue streams in and found the solutions within ancillary revenue options. In recent years, many airlines have been able to generate significant portion of their revenues from ancillary revenues.

Purpose of this study was to research ancillary revenues of airline companies and compare the ancillary revenue preferences of airline managers and passengers for different types of airline business models. A survey research was conducted for comparing the preferences of these two groups by participation of 160 airline managers from 17 international airlines and 188 airline passengers from 24 countries.

Results of the survey showed that airline managers' and passengers' ancillary revenue production method preferences are dependent to the type of airline business models. Preferences for ancillary services changes in different airline business models. Distribution channel and travel phase preferences of airline managers and passengers were also compared and the outcomes of the survey for both groups were found to be convergent to the similar preferences.

Key Words: Airline business models, ancillary revenues, ancillary services