**Havayolu İşletmelerine Yönelik Kurumsal İtibar Ölçeği**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SORULAR | Kesinlikle Katılmıyorum | Katılmıyorum | Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum |  Katılıyorum | Kesinlikle Katılıyorum |
| **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** |
| 1 | Güven duyulan bir işletmedir. |  |  |  |  |  |
| 2 | En önemli önceliği uçuş emniyetini sağlamaktır. |  |  |  |  |  |
| 3 | Uçuş güvenliğinin sağlanmasına yönelik gerekli tedbirleri alır. |  |  |  |  |  |
| 4 | Taahhütlerini yerine getirir. |  |  |  |  |  |
| 5 | Kamuoyuna verdiği mesaj ve sunduğu hizmet birbiriyle tutarlıdır. |  |  |  |  |  |
| 6 | Sektör içerisinde faaliyetlerini istikrarlı bir şekilde sürdürür. |  |  |  |  |  |
| 7 | İlişkide bulunulan kişiye, kuruma veya hedef kitlesine karşı faaliyetlerinde şeffaf davranır. |  |  |  |  |  |
| 8 | Sivil havacılığa yönelik ulusal ve uluslararası kural ve düzenlemelere her zaman uyar. |  |  |  |  |  |
| 9 | Uçaklarının periyodik bakımlarını kurallara uygun olarak gerçekleştirir. |  |  |  |  |  |
| 10 | Yöneticileri, açık ve paylaşılan bir vizyon etrafında güçlü bir liderliğe sahiptir. |  |  |  |  |  |
| 11 | Personel sirkülasyon hızı düşüktür. |  |  |  |  |  |
| 12 | Liyakata önem verir. |  |  |  |  |  |
| 13 | Personel işe alım süreçlerinde objektif kriterlere göre hareket eder. |  |  |  |  |  |
| 14 | Personeline yetenek ve bilgilerini geliştirme fırsatı verir. |  |  |  |  |  |
| 15 | Cinsiyet dengesine önem veren bir yönetim anlayışına sahiptir. |  |  |  |  |  |
| 16 | Personelini, güvene dayalı bir emniyet kültürü oluşturmaya teşvik eder. |  |  |  |  |  |
| 17 | Olumlu emniyet kültürünün (raporlama kültürü, öğrenme kültürü, adalet kültürü vb.) tesis edilmesi ve geliştirilmesi faaliyetlerine önem verir. |  |  |  |  |  |
| 18 | Çalışılmak istenen ideal bir havayolu işletmesidir. |  |  |  |  |  |
| 19 | Aidiyet duygusu yüksek personele sahiptir. |  |  |  |  |  |
| 20 | Kalifiye ve tecrübeli personele sahiptir. |  |  |  |  |  |
| 21 | Yolcusuyla güçlü iletişim kurabilen personele sahiptir. |  |  |  |  |  |
| 22 | Kriz durumlarını başarılı bir şekilde yönetebilecek personel ile çalışır. |  |  |  |  |  |
| 23 | Personeli yolcuya karşı nazik ve güler yüzlüdür. |  |  |  |  |  |
| 24 | Dış görünüşüne özen gösteren, bakımlı personele sahiptir. |  |  |  |  |  |
| 25 | Zamanında iniş kalkış yapar. |  |  |  |  |  |
| 26 | Yolcu haklarına her zaman saygılıdır. |  |  |  |  |  |
| 27 | Yolcu şikâyetleri konusunda çözüm odaklı hizmet verir. |  |  |  |  |  |
| 28 | Müşteri hizmetleri etkin çalışır. |  |  |  |  |  |
| 29 | Hedef kitlesinin ihtiyaç ve beklentilerini dikkate alır. |  |  |  |  |  |
| 30 | Hizmet kalitesi için müşteri değerlendirmesine önem verir. |  |  |  |  |  |
| 31 | Fiyat-fayda dengesi tatmin edicidir. |  |  |  |  |  |
| 32 | Yeni fikirler üretmeyi ve paylaşmayı destekler. |  |  |  |  |  |
| 33 | Sektörün gelişmesinde öncü bir rol oynar. |  |  |  |  |  |
| 34 | Sunduğu hizmetler diğer havayolu işletmelerine kıyasla özgündür.  |  |  |  |  |  |
| 35 | Filosunu sürekli yeniler ve geliştirir. |  |  |  |  |  |
| 36 | Kabin içi temizliğe özen gösterir. |  |  |  |  |  |
| 3 | Uçak içi ikram hizmeti (ikram çeşitliliği, sunumu vb.) kalitelidir. |  |  |  |  |  |
| 38 | Uçuşlarında konfora (uçak içi eğlence, uçakta wi-fi hizmeti, koltuk aralıkları vb.) önem verir. |  |  |  |  |  |
| 39 | Topluma fayda sağlayacak sosyal sorumluluk projelerine destek verir. |  |  |  |  |  |
| 40 | Toplumun etik ve ahlaki değerlerine uygun olarak hareket etmeye özen gösterir. |  |  |  |  |  |
| 41 | Çevreye ve insana duyarlı hareket eder. |  |  |  |  |  |
| 42 | Finansal kaynaklarını iyi yönetir. |  |  |  |  |  |
| 43 | Mali yükümlülüklerini (personel maaşı, vergi, sigorta, tedarikçi ödemeleri vb.) eksiksiz ve zamanında yerine getirir. |  |  |  |  |  |
| 44 | Ulusal ve uluslararası havacılık platformlarında yer alır. |  |  |  |  |  |
| 45 | Medyada sık sık olumlu haberlerle yer alır. |  |  |  |  |  |
| 46 | Paydaşlarıyla (ilişkili olduğu kurum ve kuruluşlarla) işbirliği içerisinde çalışır. |  |  |  |  |  |
| 47 | Aplikasyonları (mobil uygulama vb.) etkin ve kullanıcı dostudur. |  |  |  |  |  |
| 48 | Sosyal medyasını iyi yönetir. |  |  |  |  |  |
| 49 | İnternet sitesinden istenilen her türlü bilgiye rahatlıkla erişebilir.  |  |  |  |  |  |
| 50 | Reklam çalışmalarını etkin bir şekilde yürütür.  |  |  |  |  |  |