

T.C.
MILLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
Taliim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı

Sayı : 14	Tarihi : 5.2.1996	Konu : İstanbul Özel Değişik Eğitim- lerin Uzmanlığında Cari Organizasyon Merkezi'ne (DEULCOM) ait Hava Alanı Yolcu Hizmetleri (Yer Hostesliği) Kursu programının kabulü.
Önceki Kararın		
Sayı :	Tarihi :	

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü'nün 25.10.1995 gün ve 61894 sayılı teklif yazısı üzerine Kurulumuzda görüşülen İstanbul Özel Değişik Eğitimlerin Uzmanlığında Cari Organizasyon Merkezi'ne (DEULCOM) ait Hava Alanı Yolcu Hizmetleri (Yer Hostesliği) Kursu programının ekli örneğine göre kabulü kararlaştırıldı.



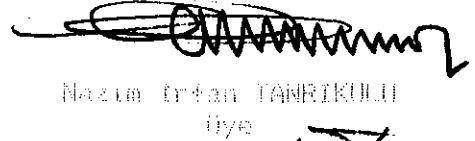
Furhan TAYAN
Millî Eğitim Bakanı



Ramazan Çetin DAĞLI
Kurul Başkanı

(Raporlu)
Güler SENDİNER
Üye

Dr. Ezdihar KARABULUT
Üye



Nazim Erhan TANRIKULU
Üye



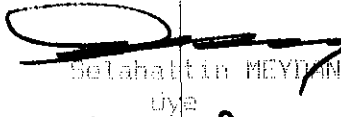
Ömer Özünoru
Üye



Gülmele ASDEMİR
Üye



Mustafa ERTÜRK
Üye



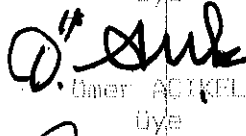
Selahattin MEYDAN
Üye



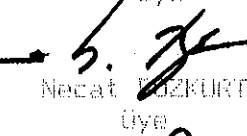
Hastar AYAKKUR
Üye




Selim ÇAMELT
Üye



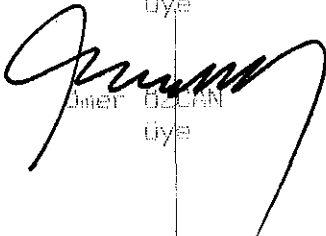
Ömer AÇIKEL
Üye



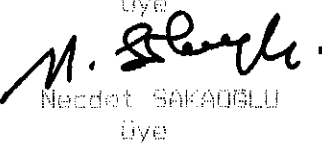
Necat YÖZKURT
Üye



Dr. Veli KILIC
Üye



Ömer ÖZCAN
Üye



N. SAKAĞLI
Üye

T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
ÖZEL DEULCOM KURSU

HAVA ALANI YOLCU HİZMETLERİ
(YER HOSTESLİĞİ)
KURSU PROGRAMI

- KURUMUN ADI** : Özel Değişik Eğitimlerin Uzmanlığında Cari Organizasyon Merkezi (DEULCOM) Kursu
- KURUMUN ADRESİ** : İstiklal Caddesi No 79/81 K.2 Taksim, İstanbul
- KURUCUSUNUN ADI** : BAYBARŞ ALTUNTAŞ
- PROGRAMIN DAYANAĞI** : 625 sayılı kanun ile Özel Öğretim Kurumları Yönetmeliği ve Özel Kurslar Tip Yönetmeliği.
- PROGRAMIN ADI** : HAVA ALANI YOLCU HİZMETLERİ (YER HOSTESLİĞİ) KURSU
- PROGRAMIN SEVİYESİ** : En az ilköğretim okulu mezunları için.



PROGRAMIN AMACI

1. Hava İmanlarında, Rezervasyon, bagaj ve bilet işlemlerini, Hava yollarının hava alanı ile olan ilişkilerini, uçakların yerde buldukları sürede yolcu indirip/bindirme ve yerde ki ihtiyaçlarının güvenli bir şekilde karşılanması işlemlerini kaidelerine ve cari mevzuata göre gerçekleştirebilecek,
2. Yolcu seyahat dokümanlarının (sağlık vize vs) geçerliliğini kontrol edebilecek
3. Standart dışı Yolcuların (Refakatsiz seyahat eden çocuk , tekerlekli sandalyada, sedyede seyahat eden yolcular VIP,CIP Yolcular) rezervasyon bagaj ve bilet işlemlerini yapabilecek
4. Fazla bagaj ücretlerinin tahakkuk ve tahsilat işlemlerini yapıp formlarını hazırlayabilecek
5. Transit ve direkt yolcuların bagaj ve bilet değiştirme (mevki, arzu dışı güzergah değişimi vs. gibi) işlemlerini gerçekleştirebilecek
6. Yolcu beraberisi eksik, hasarlı veya çalıntı eşyalı bagajların işlemlerini yapabilecek
7. Atatürk, Esenboğa ve diğer Uluslararası hizmet veren Hava İmanlarının güvenlik tedbirleri açısından bütün giriş çıkışlarını ve diğer önemli noktalarını planları üzerinde uygulamalı olarak gösterebilecek (bay/bayan) elemanlar yetiştirmektir.



**PROGRAMIN UYGULANMASI
İLE İLGİLİ AÇIKLAMA :**

1. Bu program; genel olarak haftada 20 saat olmak üzere 4 haftada tamamlanacaktır. Ancak toplam 80 saatlik süre değişmemek kaydıyla istek ve ihtiyaçlara göre daha geniş bir zaman dilimine yayılabilecektir.
2. Programların uygulanmasında görsel - eğitsel anlatım teknikleri kullanılacaktır.
3. Araç ve gereçler yardımıyla uygulamalı eğitim metotları kullanılacaktır. (Tepegöz, Projeksiyon Makinası, Videokaset filmler)
4. Konuların kavranmasını kolaylaştırmak için gerektiğinde hava alanlarında uygulamalı eğitim yapılacaktır
5. Programa katılan ancak lisan düzeyi yetersiz kursiyerlerin İngilizcelerini geliştirmeleri amacı ile Üniversitelerin ilgili bölümleri ile işbirliğine gidilerek kursa devam eden veya daha önce kursa katılıp tamamlanmış Hava alanı yer hizmeti elemanı adaylarının mesleki İngilizce eğitimi almaları sağlanacaktır
Mesleki İngilizce Programı Hava alanı yolcu hizmetleri kursu'nun dışında bir paket program olarak kursiyer tarafından alınacaktır. Gerek görüldüğünde Hava alanı yolcu hizmetleri kursu ve İngilizce Programı beraber uygulanabilir. Bu durumda her iki kurs programı için ayrı ayrı değerlendirmeler yapılacak, ancak, adaylara, 'Hava alanı yer hizmetleri'Kursu ile ilgili değerlendirme esas alınarak sertifika verilecektir.
6. Eğitim programının geliştirilmesi için HAVAŞ, USAŞ, TÜRK HAVA YOLLARI, ÖZEL HAVA YOLLARI, İATA, SİVİL HAVACILIK TEŞKİLATI, ÜNİVERSİTELER VE MESLEK YÜKSEK OKULLARI ile işbirliğine gidilecektir. Gerektiğinde uygulamalı eğitimlerde bu kuruluşların tesislerinden istifade edilecektir.

PROGRAMIN SÜRESİ

: Haftalık süre 25 saat
(5 hafta)
Toplam Süre 25 x 5 = 125 saat

1.HAFTA

- a) Havaalanı yolcu hizmetlerine genel bakış
- b) (IATA) hakkında genel bilgiler
 1. Üyeleri
 2. Havayolu ile yolcu taşımacılığı ile ilgili kuralları
IATA bölgeleri / coğrafya bölgeleri arasındaki ilişkiler
- c) Yolcu hizmetleri ile ilgili kaynak dokümanlar
- d) ABC-PT-APT-TIM nedir ve nasıl kullanılır
- e) Yolcu biletinin tanıtımı
 1. Geçerlilik süresi
 2. Tahditler (zaman, mevsim, uygulanan ücret ve bakımından)
 3. Kuponların tanıtımı
 4. Bilet üzerinde Cirolar (Endorsement)
- f) Hava yolları arasındaki anlaşmalar ve bu anlaşmalara göre uygulamalar (Pool, Joint Venture Anlaşmaları) ve bu tertipte yolcu kabulünde dikkat edilecek hususlar
 1. Yolculardan ciro aranması/aranmamasını gerektiren durumlar

2.HAFTA

- a) Ödeme şekilleri (Cash, MCO, Bilet kredi kartı vs)
- b) İndirimler
- c) Rezervasyon ve kategorileri
 1. Yolcu listesi
 2. Rezervasyon durumlarına göre Yolcu Kategorileri ve bunlara yapılacak uygulamalar (OK, KK, RQ, WL, NN vs gibi)
 3. Yolcu beraberinde ücretsiz taşınacak bagaj hakkı (Free baggage allowance)
 4. Seyahat edilen mevki ve istikamete göre parça/ağırlık uygulaması ile yolcu kategorisi paralelinde (işçi, talebe, diplomat, gemici vs gibi) uygulama
 5. Yolcu beraberinde ücretsiz bagaj hakkından fazla bagaj (excess baggage) için yapılacak uygulama ve
 6. Yolcu beraberinde olmayan bagajlarla ilgili uygulamalar

7. Yolcu beraberli olmayan bagajlarda özel navlunlar (Special Rates) ve uygulamaları
8. Genel yolcu taşıma kaidelerine uymadığından yolcudan alınmış şahsi eşyaların taşınması ile ilgili uygulamalar
9. Taşıyıcı firma ve bu firmanın anlaşmalı olduğu diğer taşıyıcı firmaların uçuşlarına transfer edilip taşınacak bagajlara yapılacak işlemler ve etiketleme

3. HAFTA

- a) (CHECK-IN) yolcu kabul işlemleri
- b) Yer tahsisi
- c) Yolcu Özel hizmetleri ile ilgili haberleşme işlemleri
- d) (Özel yemek, refakatsiz çocuk, sakat, hasta, tekerlekli sandalyalı yolcu
- e) (Hamile kadınlar, VIP, CIP, yolcularla ilgili haberleşmeler)
- f) Yolcuların bir uçuştan diğerine transferleri ile ilgili işlemler ve haberleşme
- g) Başka bir ülkeden hudut dışı edilip taşıyıcı firma uçuşu ile ülkeye iade edilen yolcularla ilgili işlemler
- h) Ülkeye kabulüne imkân olmayan yolcular ve bunlarla ilgili gerek taşıyıcı gerekse ülke kanunlarına göre yapılacak uygulamalar
- i) Gruplarla ilgili uygulamalar
- j) Özel kontuarda özel Check-In
- k) Yolcu sayısı
- l) Tour Conductor işlemleri
- m) Güzergâh değişikliği gerektiren haller ve uygulamalar
- n) Taşıyıcı firmanın diğer taşıyıcı firmalarla akdettiği anlaşmalar gereği (Interline Anlaşmalar) Yolcuların güzergâh üzerindeki işe/ibate vs. masraflarının karşılanması ile ilgili uygulamalar
- o) Hava alanı Yolcu Akım kontrolü
- p) Uçağın yolcu indirme/bindirme konumunda bulunduğu esnada yapılacak hizmetler
- r) Uçağa yolcu kabulü (Boarding) ile ilgili uygulamalar (Uçak tiplerine göre)

- s) Uçağın apronda bulunduğu sürede :
1. Temizlik
 2. Yakıt ikmali
 3. Yiyecek, içecek ikmali (Catering) işlemleri
 4. Yukarıdaki işlemleri yapan firmalarla hizmetle ilgili haberleşmeler
 5. Küçük teknik bakım

4. HAFTA

- a) Yolcu indirme/bindirme süreci içinde uçağın güvenliği ile ilgili tedbirler ve işlemler
- b) Uçakta yolcu varken yakıt ikmali ile ilgili tedbirler ve uygulamaları
- c) Uçuş ekibine Meteo, Uçağın yükü bildirimini (Manifesto) Yük balanslaması ile ilgili trafik dokümanlarının hazırlanması
- d) Uçuştaki gecikmeler:
- e) Mücbir sebepler-(Fors Majör)
(GREV, METEOROLOJİ, ASKERİ HAREKÂT vs)
- f) Arıza
- g) Meydan problemleri vs
- h) Yolcu beraberli bagajların uçuştan çıkmaması halinde yapılacak işlemler

5. HAFTA

1. Kayıp bagaj deklarasyonu
2. Diğer İstasyonlarla haberleşme
3. Kaybın kesinleşmesi halinde tazminat
4. Bulunan bagajın teslimi (Kısmen/Tamamen)
5. Taşıyıcının sorumluluğu (Genel-Özel)
6. Sahte bagaj kaybı taleplerini tespit ve bunları önlemekle ilgili uygulamalar

DEĞERLENDİRME İLE İLGİLİ ESASLAR

- a) Kurs bitirme sınavına girebilmek için, kursiyerlerin, eğitim süresince en az %80 katılmış olmaları gerekir.
- b) Ara sınav ve ödevler ile kursiyerler değerlendirilecek, öğrenme eksiklikleri anında tesbit edilip tamamlanacaktır.
- c) Kursu başarıyla bitirenlere yer Hostesliği (Hava Alanı Yolcu Hizmetleri) sertifikası verilecektir.
- d) Kurs bitirme sınavları ve bu sınavların değerlendirilmesi, Özel Kurslar Tip Yönetmeliği'nin ilgili maddelerine göre yapılacaktır.

1.Ara Sınav, 2.Ara Sınav ve Kurs Bitirme Sınavı 100 (yüz) tam puan üzerinden ayrı ayrı değerlendirilecektir. 1.Ara Sınav'ın %25'i, 2.Ara Sınav'ın %25'i ve Bitirme Sınavı'nın %50'si toplanarak ortaya çıkan puan aşağıdaki çizelgeye göre 10 (on) üzerinden nota çevrilecek ve 5 (beş) ve daha yukarı not almış olanlar "Yer Hostesliği (Hava Alanı Yolcu Hizmetleri) Sertifikası" almağa hak kazanacaktır.

PUAN	NOT	BAŞARI DERECESESİ	
0 - 4	0	YOK	KALIR
5 - 14	1	ÇOK ZAYIF	
15 - 24	2	ÇOK ZAYIF	
25 - 34	3	ZAYIF	
35 - 44	4	ZAYIF	
45 - 54	5	ORTA	GEÇER
55 - 64	6	ORTA	
65 - 74	7	İYİ	
75 - 84	8	İYİ	
85 - 94	9	PEKİYİ	
95 - 100	10	PEKİYİ	

METOD VE TEKNİKLER : Konuların derste öğrenilmesine özen gösterilecek yakından uzağa, kolaydan zora, bilimenden bilinmeyene, çözümlenme, tüme varım, uygulama gibi yöntem ve teknikler kullanılacaktır.

PROGRAM UYGULANMASINDA KULLANILACAK ÖĞRETİM MALZEMELERİ

- a) Kurs boyunca kursiyerlerin faydalanabilecekleri kaynaklar:
1. APT
 2. ABC
 3. IATA TICKETING HANDBOOK
 4. TIM

- b) Kullanılan cihazlar:
Video, teyp, televizyon, slayt makinesi