


TC
MILLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı

Sayı : 31	Tarihi : 21.4.1999	KONU : İstanbul Özel Deulcom Kursuna ait Hava Yolları İşletmeciliği Kursu Programının kabulü.
Önceki Kararın		
Sayısı :	Tarihi :	


Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğünün 04.03.1999 gün ve 52058 sayılı teklif yazısı üzerine, Kurulumuzda görüşülen; İstanbul Özel Deulcom Kursuna ait Hava Yolları Kursu Programının ekli örneğine göre kabulü kararlaştırıldı.



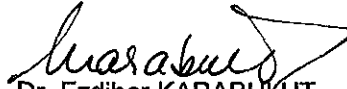
Metin BOSTANCIOĞLU
Millî Eğitim Bakanı



Orhan ÖZALP
Kurul Başkanı V.



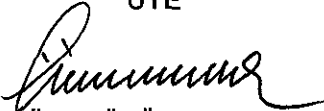
Güler ŞENÜNVER
ÜYE



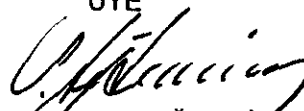
Dr. Ezdihar KARABULUT
ÜYE



Nazım İrfan TANRIKULU
ÜYE



Ömer ÖZÜDURU
ÜYE



Sürmeli AĞDEMİR
ÜYE



Selahattin MEYDAN
ÜYE



Haşim AYAOKUR
ÜYE



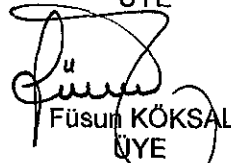
Sevim ÇAMELİ
ÜYE



Ömer AÇIKEL
ÜYE



Dr. Veli KILIÇ
ÜYE



Füsün KÖKSAL
ÜYE

Orhan ÖZALP
ÜYE

(Raporlu)
Erhan AVUNDUK
ÜYE



Nurettin BAŞER
ÜYE

T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
ÖZEL DEULCOM KURSU

HAVA YOLLARI İŞLETMECİLİĞİ KURS PROGRAMI

- 1.KURUMUN ADI** : T.C. Millî Eğitim Bakanlığı Özel Deulcom Kursu
- 2.KURUMUN ADRESİ** : Merkez / İstiklal Cad.Meşelik Sokak No:18-20 Kat:2
Taksim-İstanbul
- Şube / Cevizlik Mahallesi Hamam Sokak Biberoğlu
Sağkol İş Merkezi 2 No:29 Bakırköy -İstanbul
- Şube/ Bahariye Caddesi Arayıcıbaşı Sokak No:9
Kadıköy – İstanbul
- Şube / Atatürk Bulvarı No:131 Kat:4
Bakanlıklar-Ankara
- Şube / Cumhuriyet Bulvarı No:34 Kat:8 Konak-İzmir
- 3.KURUCUSUNUN ADI** : Baybars Altuntaş
- 4.PROGRAMIN DAYANAĞI** : 625 Sayılı Kanun ve bu Kanuna dayanılarak çıkarılan yönetmelikler.
- 5.PROGRAMIN ADI** : Hava Yolları İşletmeciliği Kursu
- 6.PROGRAMIN SEVİYESİ** : Bu programa en az lise mezunu ve dengi yetişkinler katılabilir.
- 7.PROGRAMIN AMACI** :
1. Hava yollarında satış ofisinde gerekli olan biletleme ve hava limanında gerekli olan yer hostesliği / hava limanı yolcu hizmetleri ile bilgileri uygular.
 2. Hava yollarında müşteri hizmetlerinin önemini kavrar.
 3. Hava yolunun verimli ve amaçlara uygun şekilde yönetebilmek için gerekli temel yetenekleri kazanır.
 4. Hava yollarında iş plânlaması yapar,
 - 5.Satış ve pazarlama plânlarını geliştirir.
 6. Hava yolu muhasebesinin temel ve genel kavramlarını yönetici olarak değerlendirir
 7. Hava yolunda insan kaynakları yönetimini işlevsel olarak yerine getirir.

8. Hava yollarında yönetim ve organizasyonun tüm fonksiyonlarını yerine getirebilecek düzeyde hava yolu işletmecisi adaylarını yetiştirir.

8.PROGRAMIN UYGULANMASI İLE İLGİLİ AÇIKLAMA :

1. Programın uygulanmasında görsel ve eğitsel anlatım teknikleri kullanılacaktır.
- 2.Araç ve gereçler yardımıyla uygulamalı eğitim metotları kullanılacaktır. (Tepegöz, projeksiyon makinesi, video kaset filmler)
- 3.Eğitim programının geliştirilmesi için IATA, HAVAŞ , yerli ve yabancı hava yolları , üniversiteler ve meslek yüksek okulları yerli ve yabancı kuruluşlar ve diğer özel öğretim kurumları ile işbirliğine gidilecektir. Eğitim belirtilen kurumlarda da verilebilecektir. Bu tip durumlarda, ilgili kurumların dışında ayrıca Deulcom sertifikası başarılı kursiyerlere verilebilir.
- 4.Uygun zamanlarda, konuların kavranmasını kolaylaştırmak amacıyla Hava yollarında uygulama eğitimi verilebilecektir.
- 5.Programa katılan ancak İngilizce düzeyi yetersiz kursiyerler İngilizcelerini geliştirmeleri amacıyla ayrıca bir eğitim yılı boyunca meslekî İngilizce hazırlık sınıfı eğitimine alınabileceklerdir.
- 6.Meslekî İngilizce kursu bir üniversite ile işbirliği içinde gerçekleştiriliyorsa, Meslekî İngilizce bölümü ile ilgili sertifika, bitirme sınavı değerlendirmesini yapan kurum (Deulcom ve/veya Üniversite) tarafından verilecektir.
7. Program, ayrıca sektörde kullanılan bilgisayar programlarının eğitimi ile desteklenecektir. Değişen şartlara göre hangi bilgisayar paket programının verilebileceğine öğretmenler kurulu karar verecektir. Bu eğitim de bu programın dışında öğrenci tarafından ayrıca alınacaktır. Bu kısım ile ilgili Katılım Sertifikasını Kurs Müdürlüğü düzenleyecektir.
8. İngilizcesi yetersiz adaylar için Kurum Müdürlüğü tarafından uygun görülen süre için uygun bir İngilizce Hazırlık Sınıfı açılabilir. Bu sınıf açılırken, kursiyerlerin İngilizce seviyesi göz önünde bulundurulur.

- 9.PROGRAMIN SÜRESİ** : 480 Saat
Hafta içi uygulanacak olan programlar günde 4 saat
Üzerinden haftada 20 saat toplam 24 haftada
tamamlanacaktır.
Hafta sonu uygulanacak olan programlar günde 10 saat
Üzerinden haftada 20 saat, toplam 24 haftada
tamamlanacaktır. Ancak gerek görüldüğünde, hafta içi ve
hafta sonu uygulanan programların toplam kurs süresi
haftalara ve günlere uygun şekilde dağıtılabilecektir.

**10.PROGRAM MUHTEVASININ TAMAMININ TOPLAM KURS SÜRESİNE GÖRE GÜNLÜK
VE HAFTALIK DAĞILIMI :**

1. HAFTA : Hava yolları Şehir Ofisinde Müşteri Hizmetleri

- Yolcu Satış ve Biletleme (Ticketing)
- APT/IATA Coğrafyası
- Uluslararası Satış Belirteçleri
- IROE
- Specified Routings
- MPM/TPM
- EMA/EMS
- HIP/ Backhaul
- Uluslar arası Satış Belirteçleri

2. HAFTA : Hava yolları Şehir Ofisinde Müşteri Hizmetleri

- Avusturalya / Yeni Zelanda İstisnaları
- OW/ RT/ CT
- CMT
- Fare Break Noktaları
- Add-ons
- Lowest Combination Prensipli

3. HAFTA : Hava yolları Şehir Ofisinde Müşteri Hizmetleri

- 25M ve üzeri / LCP
- COM/ Side Trips
- Mixed Class Seyahatler
- MCO/ SOTI/ SITO/ SOTO/ DMC
- PTA
- Çocuk/ bebek ücretleri
- Özel ücretler

4. HAFTA : Hava yolları Şehir Ofisinde Müşteri Hizmetleri

- Biletleme / Ticketing

5. HAFTA : Hava limanında Yolcu Hizmetleri

- Hava limanı Yolcu Hizmetleri / Yer Hostesliği
- Hava limanı yolcu hizmetlerine genel bakış
- (IATA) hakkında genel bilgiler

1. Üyeleri
2. Hava yolu ile yolcu taşımacılığı ile ilgili kuralları IATA bölgeleri / coğrafya bölgeleri arasındaki ilişkiler
 - Yolcu Hizmetleri ile ilgili kaynak dökümanlar
 - ABC-PT-APT-TIM nedir ve nasıl kullanılır
 - Yolcu biletinin tanıtımı
1. Geçerlilik süresi
2. Tahditler (zaman , mevsim, uygulanan ücret v.s. bakımından)
3. Kuponların tanıtımı
4. Bilet üzerinde Cirolar (Endorsement)
 - Hava yolları arasındaki anlaşmalar ve anlaşmalara göre uygulamalar (Pool Joint Venture Anlaşmaları) ve bu tertipte yolcu kabulüne dikkat edilecek hususlar
1. Yolcularda ciro aranması / aranmamasını gerektiren durumlar
2. Ciro verilmesi / verilmemesi durumları

6 .HAFTA : Hava limanında Yolcu Hizmetleri

- Ödeme şekilleri (Cash, MCO, Bilet Kredi Kartı v.s.)
- İndirimler
- Rezervasyon ve kategorileri
- 1. Yolcu listeleri
- 2. Rezervasyon durumlarına göre yolcu kategorileri ve bunlara yapılacak uygulamalar (OK, KK, RQ, WL, NN, v.s.)
- 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 , v.s. uygulama
- 5. Yolcu beraberinde ücretsiz bagaj hakkından fazla bagaj (excess baggage) için yapılacak uygulama
- 6. Yolcu beraberinde olmayan bagajlarla ilgili uygulamalar
- 7. Yolcu beraberinde 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

7. HAFTA : Hava limanı Yolcu Hizmetleri

- (CHECK-IN) Yolcu kabul işlemleri
- Yer tahsisi
- Yolcu özel hizmetleri ile ilgili haberleşme işlemleri
- (Özel yemek, refakatsız çocuk , sakat, hasta , tekerlekli sandalyeli yolcu ile hamile kadınlar , VIP, CIP yolcularla ilgili haberleşmeler)
- Yolcuların bir uçuştan diğerine transfer ile ilgili işlemler ve haberleşme
- Başka bir ülkeden hudut dışı edilip taşıyıcı firma uçuşu ile ülkeye iade edilen yolcularla ilgili işlemler
- Ülkeye kabulüne imkan olmayan yolcular ve bunlarla ilgili gerek taşıyıcı gerekse ülke kanunlarına göre yapılacak uygulamalar
- Gruplarla ilgili uygulamalar
- Özel kontuarda Özel Check-In
- Yolcu sayısı
- Tour Conductor İşlemleri
- Güzergâh değişikliğini gerektiren haller ve uygulamalar
- Taşıyıcı firmanın diğer taşıyıcı firmalarla akdettiği anlaşmalar gereği (Interline Anlaşmalar) yolcuların güzergâh üzerinde ki masraflarının karşılanması ile ilgili uygulamalar

- Hava alanı yolcu akım kontrolü
- Uçağın yolcu indirme / bindirme konumunda bulunduğu esnada yapılacak hizmetler
- Uçağa yolcu kabulü (Boarding) ile ilgili uygulamalar (Uçak tiplerine göre)
- Uçağın apronda bulunduğu sürede :

1. Temizlik
2. Yakıt ikmali
3. Yiyecek / içecek (Catering) işlemleri
4. Yukarıdaki işlemleri yapan firmalar ile ilgili haberleşmeler
5. Küçük teknik bakım

8. HAFTA : Hava limanı Yolcu Hizmetleri

- Yolcu indirme / bindirme süreci içinde uçağın güvenliği ile ilgili tedbirler ve işlemler
- Uçakta yolcu varken yakıt ikmali ile ilgili tedbirler ve uygulamalar
- Uçağın yük bildirim (Manifesto) yük balanslaması ile ilgili trafik dökümanlarının hazırlanması ile ilgili bilgiler
- Uçuşta ki gecikmeler
- Mücbir sebepler (Fors Majör)
(GREV, METEROROLOJİ, ASKERİ HAREKET v.s.)
- Arıza
- Meydan problemleri v.s.
- Yolcu beraberli bagajların uçuştan çıkmaması halinde yapılacak işlemler

1. Kayıp bagaj deklarasyonu
2. Diğer istasyonlarla 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

9. HAFTA : Hava yolu Yöneticisinin Özellikleri

- Hava yolu Yöneticisinin Rolü

10. HAFTA : Hava yolu Yöneticisinin Özellikleri

- Total Müşteri Mutluluğunun sağlanmasında hava yolu yöneticisinin önemi

11. HAFTA : Hava yolu Yöneticisinin Özellikleri

- Organizasyonun kurulması ve yönlendirilmesi

12. HAFTA : Hava yollarında İş Plânlaması

- İş akışının düzenlenmesi
- İş akışının temel fonksiyonları

13. HAFTA : Hava yollarında İş Plânlaması

- İş plânının oluşturulması
- Değerlendirilmesi

14. HAFTA : Hava yollarında Müşteri Hizmetleri

- Müşteri Çeşitleri
- Müşteri Hizmetleri

15. HAFTA : Hava yollarında Satış ve Pazarlama

- Hava yolunun bulunduğu pazarın özelliklerinin tespiti
- Hedef kitlenin oluşturulması

16. HAFTA : Hava yollarında Satış ve Pazarlama

- Satış ve pazarlama metotlarının geliştirilmesi
- Satış ekibinin oluşturulması

17. HAFTA : Hava yollarında Satış ve Pazarlama

- Hedef belirleme
- Satış raporlarının hazırlanması
- Raporların değerlendirilmesi

18. HAFTA : Hava yolları Muhasebesi

- Finansal göstergelerin oluşturulması
- Finans ve muhasebe bölümlerinin işleyişi

19. HAFTA : Hava yolları Muhasebesi

- Finansal göstergelerin yorumlanması
- Bütçe oluşturma
- Plânlama

20. HAFTA : Hava yolları Muhasebesi

- Paranın zaman karşısındaki değer kaybı
- Muhasebe ve mâli kontrolün gerçekleştirilmesi

21. HAFTA : Hava yollarında Toplam Kalite Yönetimi

- Toplam Kalite Kavramı
- Hava yollarında toplam kalite yönetimi

22. HAFTA : Hava yollarında İnsan Kaynakları Yönetimi

- Doğru İnsan Kaynağının değerlendirilmesi
- Personel Yönetiminin Sağlanması

23. HAFTA : Hava yollarında İnsan Kaynakları Yönetimi

- Hava yolu personelinin motivasyonu
- Performans değerlendirmeleri

24. HAFTA : Hava yollarında Yönetim ve Organizasyon

- Çeşitli kategorilerdeki Hava yolları yönetim ve organizasyon şeması
- Bu şemaya göre havayolunun işlevsel yönetimi

11.DEĞERLENDİRME İLE İLGİLİ ESASLAR :

Değerlendirme 625 sayılı Tıp Yönetmeliğinin ilgili maddesine göre yapılır.

12. METOT VE TEKNİKLER:

- a) Anlatım Tekniği
- b) Soru cevap tekniği

KURS BOYUNCA ÖĞRENCİLERİN FAYDALANABİLECEĞİ KAYNAKLAR :

1. Turizm, Prof. Dr. Hasan Olalı (1 Mayıs 1997 Tarih ve 2476 sayılı Tebliğler Dergisi)
2. Turizm , Yrd Doç Dr. Atilla Hazar (1 Mayıs 1997 Tarih ve 2476 sayılı Tebliğler Dergisi)