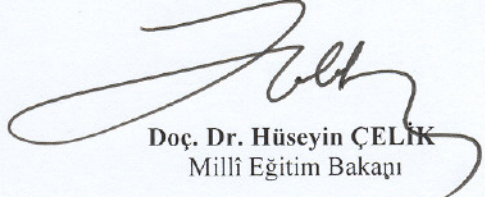
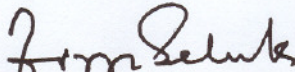



T.C.  
MILLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI  
Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı

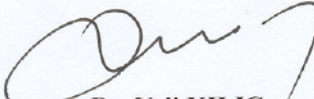
SAYI: 178	TARİH: 27.05.2005	KONU: Genel Katılımcılar İçin Uçuş Harekat Uzmanı (Dispeçer) Yetiştirme, Yardımcı Dispeçerler İçin Uçuş Harekat Uzmanı (Dispeçer) Yetiştirme, Uçucu Kabin Memuru (Uçucu Host/Hostes) Temel Eğitim, Kargo Temel ve Satış ve Tehlikeli Maddeler Kurs Programları
Önceki Kararın		
SAYI:	TARİH:	

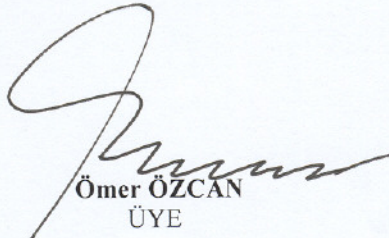
Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğünün 04.02.2005 tarih ve 50931 sayılı yazısı üzerine Kurulumuzda görüşülen 420 (dört yüz yirmi) saat süreli Genel Katılımcılar İçin Uçuş Harekat Uzmanı (Dispeçer) Yetiştirme, 240 (iki yüz kırk) saat süreli Yardımcı Dispeçerler İçin Uçuş Harekat Uzmanı (Dispeçer) Yetiştirme, 120 (yüz yirmi) saat süreli Uçucu Kabin Memuru (Uçucu Host/Hostes) Temel Eğitim, 60 (altmış) saat süreli Kargo Temel ve Satış Kurs Programları ile birlikte aynı Genel Müdürlüğünün 11.05.2005 tarih ve 53505 sayılı yazısı üzerine Kurulumuzda görüşülen 60 (altmış) saat süreli Tehlikeli Maddeler Kurs Programının ekli örneklerine göre kabulü kararlaştırıldı.

  
Doç. Dr. Hüseyin ÇELİK  
Millî Eğitim Bakanı

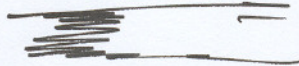
  
Prof. Dr. Ziya SELÇUK  
Kurul Başkanı

  
Nazım İrfan TANRIKULU  
ÜYE


  
Dr. Veli KILIÇ  
ÜYE

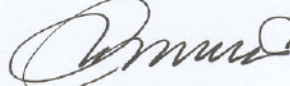
  
Ömer ÖZCAN  
ÜYE

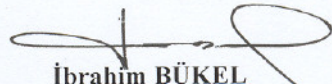
(Görevli)  
Doç. Dr. Emin KARİP  
ÜYE

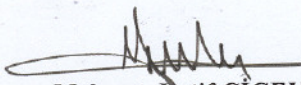
  
Ahmet Ergun BEDÜK  
ÜYE


  
Celal KURU  
ÜYE

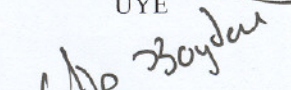
  
Necati CANBEK  
ÜYE

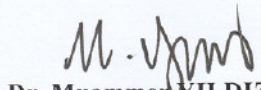
  
Zübeyir YILMAZ  
ÜYE

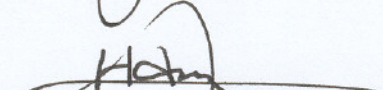
  
İbrahim BÜKEL  
ÜYE

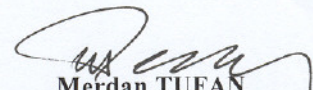
  
Mehmet Latif ÇİÇEK  
ÜYE

  
Sevinç ATABAY  
ÜYE

  
Hüseyin Alp BOYDAK  
ÜYE

  
Dr. Muammer YILDIZ  
ÜYE

  
Halil AŞICI  
ÜYE

  
Merdan TUFAN  
ÜYE

**UÇUCU KABİN MEMURU (UÇUCU HOST/HOSTES)  
TEMEL EĞİTİM KURS PROGRAMI**

- 1. KURUMUN ADI** :
- 2. KURUMUN ADRESİ** :
- 3. KURUCUNUN ADI** :
- 4. PROGRAMIN ADI** : Uçucu Kabin Memuru (Uçucu Host/Hostes)  
Temel Eğitim
- 5. PROGRAMIN DAYANAĞI** : 625 sayılı Özel Öğretim Kurumları Kanunu,  
Özel Öğretim Kurumları Yönetmeliği, Özel  
Kurslar Tip Yönetmeliği ve 05.05.2005 tarih  
ve 24 sayılı Kurul Kararı ile kabul edilen "Özel  
Kurslar Çerçeve Programı"na göre  
hazırlanmıştır.
- 6. PROGRAMIN SEVİYESİ** : En az ortaöğretim (lise ve dengi okullar)  
mezunu yetişkinler düzeyinde hazırlanmıştır.
- 7. PROGRAMIN AMAÇLARI**

Bu program ile kursiyerlerin;

- a. Havacılık sektörünü tanımaları,
- b. Havacılık sektöründe Uçucu Kabin Memuru Hizmeti ile ilgili beceriler kazanmaları,
- c. Diğer Uçucu Kabin Memuru Hizmeti birimleri ile iş birliği yapmaları,
- d. Öğrendikleri bilgileri iş ortamında kullanmaları,
- e. Diğer birimler (Uçak Şirketi, Bakım Onarım Merkezi, Emniyet Teşkilatı vb.) ile işbirliği yapmaları,
- f. Görev ve sorumluluklarıyla ilgili uygulamaları alışkanlık haline getirmeleri beklenmektedir.

**8. PROGRAMIN UYGULANMASIYLA İLGİLİ AÇIKLAMALAR**

- a. Sivil havacılık ile ilgili uluslar arası kuruluşların aldığı yeni kararlarla doğrultusunda uygulamalara yön vermek ve birliktelik sağlanması için kabin memuru kurs programı hazırlanmıştır, ayrıca daha önce başka kurs merkezlerince en az 160 saat olarak düzenlenen kabin memuru kurs programı, sektörden gelen talepler doğrultusunda 120 saate indirilmiştir.
- b. Bu program, havaalanında faaliyet gösteren havayolu şirketlerinin ilgili birimlerinde yolcu ve/veya kurumsal müşterilere Uçucu Kabin Memuru hizmeti verecek personelin yetiştirilmesi amacıyla hazırlanmıştır. Havayollarında görev alacak kişilere verilen şirket içi eğitimde standart bir yöntem uygulanmasının yanında verilmesi gereken hizmet kalitesinin Avrupa ve Dünya standartlarında olması isteği programın hazırlanma gerekçesini oluşturmaktadır.
- c. Uçucu Kabin Memuru hizmeti sırasında karşılaşılabilecek olağanüstü haller, kazalar, ilkyardıma gereksinim duyulacak haller ile olağan durumlarda yapılacak işlemleri birarada öğrenip yolcuların emniyetli bir şekilde bir yerden bir yere nakilleri esnasında yolculara yardımcı olacaklardır. Aynı zamanda, bu kursa katılan ve başarılı olan birey, uçucu kabin memuru hizmeti sunan havayolu şirketlerinde görev alabilecek düzeyde eğitilecek olması sebebiyle uçakların ve seyahat eden yolcuların can ve mal kaybını önlemeye yönelik tedbirleri alıp topluma çok faydalı bir hizmetin verilmesinde katkıda bulunmuş olacaktır.
- d. Programın içeriği, Yolcu Psikolojisi, Yolcu Tipleri, Yer Hizmetleriyle İlişkiler, Şirket Talimatları, Uçuş Teorisi, Meteoroloji, İkram, Servis, Makyaj Ve Zerafet, Kodlar / Gmt ve Lokal Saatler, Havacılık Terimleri, Genel Acil Durumlar gibi konuları kapsamaktadır.

- e. Programda uçucu kabin memuru hizmetlerinin genel tanıtımıyla birlikte diğer uzmanlık bilgilerini kapsamaktadır. Konular kendi içinde birbirine bağlı süreklilik gösteren konulardır.
- f. Öğretim sürecinde, anlatım, soru-cevap, gösterip yaptırma, problem çözme, tartışma, uygulamalı alıştırma, gezi, yaşanmış örnekler, yerinde uygulama, görev alanlarını ve bölgelerini ziyaret edip örnek çözme gibi yöntem ve tekniklerden yararlanılır.

## 9. PROGRAMIN SÜRESİ

- a. Haftalık süre : Günde 6 saat x 5 gün = 30 saat
- b. Toplam süre : 4 hafta x 30 saat = 120 saattir.

## 10. PROGRAM İÇERİĞİNİN TOPLAM KURS SÜRESİNE GÖRE HAFTALIK DAĞILIMI

### 1. HAFTA GENEL KONULAR

1. Açılış ve Kursun Tanıtımı
2. Kabin Memuru Görev ve Sorumlulukları
3. Kabin Amiri Görev ve Sorumlulukları
4. Kabin Hizmetleri Müdürü Görev ve Sorumlulukları
5. Eğitimci / Check Purser Görev ve Sorumlulukları
6. Eğitim Müdürü ve Eğitim Şefi Görev ve Sorumlulukları
7. Komuta Zinciri
8. Ekip Sayısı ve Oluşumu
9. Sivil Havacılık Otoriteleri
10. Havacılık Kuralları
11. Havacılık Terminolojisi,
12. Uçuş Teorisi Aerodinamik, Meteoroloji
13. Greenwich yerel saati ve Yerel Saatler
14. Havalimanı Kodları
15. Ekip Uçuş Saati ve Sınırlamaları
16. Sağlık Kuralları
17. Yer Hizmetleri, Rezervasyon, Bilet Satış, Uçuş Kayıt, Yolcu Alımı, Temizlik Ünitesi
18. Yakıt Alımı, Teknik Ünite, Uçuş Hareket, Ekip Planlama
19. Şirket Talimatları
20. Uçuş Teorisi
21. Uçakla İlgili Genel Bilgiler
22. Gövde Tanıtımı; Kanatlar, Kantcık, Flap, Slat, Spoiler, Kuyruk
23. Uçağın Eksekleri, İniş Takımları
24. Kaptan Köşkü Tanıtımı, Kabin ve Kargo Genel Tanıtımı
25. Meteoroloji , Bulut Tanıtımı, Atmosfer Tanıtımı
26. Rüzgar Tarifi, Cepheler
27. Uçak ve Uçuş Evrakları
28. Genel Dökümanlar
29. Ekip Evrakları
30. Mürettebat ve Kabin Uçuş Raporu
31. Seyir Defteri, Yük ve Denge Formu
32. Yolcu Manifestosu
33. Kabin Bilgilendirme Formu
34. Göreve Gelirken Çantada Bulunması Gerekenler
35. Gümrük Kuralları ve Evrakları
36. Ekip Melbusat Formu
37. Giriş Çıkış Arama ve Zabıt Varakası
38. Genel Deklarasyon
39. İlk Yardım ve Doktor Kitleri Taşıma Kuralları ve Formları
40. Üniforma Kıyafet ve Aksesuar Talimatı

41. Disiplin ve Ceza Talimatı
42. Konaklama Talimatı
43. Minimum Kabin Ekibi Sayısı , Sinyorite , İlave Ekip Üyesi
44. Uçuş Öncesi Ekip Toplantısı
45. Kaptan / Kabin Amiri / Kabin Ekibi Toplantısı
46. Ekip Bütünlüğünün Önemi
47. Yolcu Kayıt Öncesi Kabin Hazırlığı
48. Emniyet Kartları Tanıtımı
49. Kabin Düzeni , El Bagajlarının Yerleşimi
50. Kabin ve Acil Durum Techizatlara Ait Genel Bilgi ,
51. Kabin Memuru İstasyonu, Yolcu Koltukları
52. Güvenlik Kontrol ve Önemi
53. Uçuş Emniyetinin Önemi
54. Uçuş Öncesi Uçuş Emniyetini Artıran Faktörler
55. Demonstrasyon (Uygulamalı)
56. Yolcu Toplantısı
57. Demonstrasyon (Uygulamalı)
58. Kabin Işıklandırması
59. Kemer İkaz ve Sigara Işıkları
60. Elektronik Cihazların Kullanımı
61. Yolcu Karşılama Talimatı
62. Yolcu Alımı
63. Yardımcı Yolcuların Belirlenmesi
64. Yolcu Sayımı ve Önemi
65. Uçuş Kayıt Yaptırıp Gelmeyen Yolcu Prosedürü
66. Cocpit'e Giriş Çıkış Kuralları
67. Uçuşta Kabinin ve Yolcuların İzlenmesi
68. Türbülans Tedbirleri
69. Türbülans Anonsu
70. Tuvalet ve Kabin Kontrolünün önemi
71. Sigara ve Alkol Kullanımı

## **2. HAFTA GENEL KONULAR**

1. Uçakta Gümrüksüz eşya Bulundurma ve Satış Kuralları
2. Uçakta Gümrüksüz Eşya Satış Talimatı ve Kuralları
3. Yolcu Psikolojisi
4. Anormal Davranışlar
5. Rahatsızlık Veren Yolcular ve Kabin Ekinin Davranış Biçimi
6. Yolcu Tipleri
7. İş Adamları
8. Tur Grupları
9. Yurt Dışında Çalışan İşçiler
10. VIP, CIP Yolcu Tanımı
11. Karşılama, Uğurlama
12. Inad (Reddedilmiş) ve Deporte Yolcuların Taşınması
13. Özel Katagorideki Yolcuların Taşınması
14. PRM, Sedyeli ve Tekerlekli Sandalyeli
15. Görme, İşitme ve Konuşma Engelli Yolcularla İlgili Genel Kurallar
16. Hamile Yolcu Taşıma Kuralları
17. Doktor Raporu Gerektiren Yolcular
18. U.M. Refakatsiz Çocuklar
19. Refakatli Yolcular, Pas Yolcular
20. Yolcusuz Pas Uçuşlar
21. Hasta Yolcuların Uçabilir Raporu
22. Uçuş Esnasında Tıbbi Müdahale
23. Uçakta Doğum ve Ölüm
24. Yolcu Beraberindeki Evcil Hayvanların Taşınması, Kayıp Eşya
25. İniş Sonrası Yolcu Toplantısı

26. Kapı ve Şutların Durumu
27. Yolcu Uğurlama – DeYolcu Kayıt
28. Transit Yolcu ve Ekip Değişimi
29. Transit Temizlik ve Kontroller
30. Yolcu Beraberinde Yakıt Alımı ve Yakıt Anonsu
31. Uçuş Makyajı ve SaçToplama Teknikleri
32. Genel Tekrar
33. Yolcu Niteliğine Göre Servis ve Standart Servis Çeşitleri
34. VIP, First ve Ekonomi Klas , Koşer, Vejeteryan
35. İç Hat-Dış Hat Servis Talimatı
36. İkram Alım Talimatı
37. Uygulamalı İçecek Servisi
38. Uygulamalı Kahvaltı Servisi
39. Uygulamalı Sıcak Yemek Servisi
40. First Klas Servis
41. Özel İlgi Gerektiren Yolculara Servis
42. (Görme Özürlü Yolcular, Bebekli Anneler vb.)
43. Fırınların Kullanım Kuralları ve Yemeklerin Isıtılmasında Uyulacak Kurallar
44. Trolley Servisi, Hazırlanışı ve Düzeni
45. Uçakta İkramın Önemi
46. Uçak Tipine , Saatine ve Yolcu Niteliğine
47. Göre Verilen İkram
48. Hoşgeldin İçeceği
49. Kahve – Çay Servisi
50. Alkollü ve Alkolsüz İçkiler
51. Yangın ve Yangınla Mücadele ve Dumandan Korunma Kuralları
52. Yangını Meydana Getiren Sebepler
53. Yangın Sınıf Tablosu
54. Yangın Çıkma İhtimalinin Fazla Olduğu Bölgeler
55. Yangın VCD
56. Yangın Söndürme Techizatlarının Tanıtımı (Halon, BCF, Sulu Söndürücü )
57. Yangın Çeşitleri ve Söndürme Şekilleri
58. Yangın Önleme Tedbirleri, Yangınla Mücadele
59. Yangın Söndürme Presedürü

### **3. HAFTA GENEL KONULAR**

1. Yangın (Sözlü Sınav )
2. Oksijen ve İnsan Hayatı
3. Basınç Kaybı , Ani Tazyik Boşalması (Decompression)
4. PSU (Yolcu Servis Ünitesi)
5. Yavaş Tazyik Boşalması
6. Tazyik Boşalması Prosedürleri
7. İlk Yardım Oksijen Tüpü ve Oksijen Verme Prosedürü
8. Kabin Tanımı
9. Servis Üniteleri
10. Işıklandırma ve Kontrol Panelleri (Cabin Trainer, Dia, Video )
11. Su Sistemleri (Shut-off ve Drain Valfs)
12. Tuvaletler ve Sistemler
13. Mutfak ve Düğmeler (Cabin Trainer, Dia, Video )
14. Sigorta Sistemleri
15. PSU (Yolcu Servis Ünitesi)
16. Kapıların Tanıtılması
17. Kapının Normal Durumda Açılıp, Kapanması
18. Kapıların Tehlikeye Hazır hale Getirilmesi Ve Normal Hale Döndürülmesi Prosedürü (Cabin Trainer, Dia, Video )
19. Kapıların Acil Durum Durumlarda Açılması

20. Tahliye Şutlarının Açılışı
21. Kanat Çıkışlarının Normal ve Acil Durum Açılımı
22. Acil Durum İç ve Dış Işıklar
23. Acil Durum Tanımı
24. Hazırlıklı ve Hazırlıksız Acil Durum
25. 11 Kritik Dakika
26. Hazırlıklı Acil Durum Prosedürü
27. Kokpit ve Kabin Acil Durum Toplantısı
28. ABP (Yardımcı Yolcu) Seçimi , Oturma Yerleri ve Görevleri
29. Kabin Hazırlığı
30. Kabinin ve Yolcuların Acil Durum Duruma Hazırlanması
31. Hazırlıklı Acil Durum Anında Verilecek Komutlar
32. Çarpma Pozisyonları
33. Kapının ve Şut'ın Acil Durum Durumda Açılması
34. Şuttan Kayma , Yolcu Emirleri, Açılmayan Kapı ve Şut Yolcularını Uygun Çıkışlara Yönlendirme ve Emirleri
35. Şut'dan Kaydıktan Sonra Yolcuları Yönlendirme
36. Hazırlıksız Emergency Prosedürü
37. Kokpit'ten Gelecek Komutlar ve Verilecek Emirler
38. KM'nin Kendi İnsiyatifiyle Tahliyeyi Başlatabileceği Durumlar
39. Yolcuların Uygun Exitlerden Tahliyesi
40. Yolcuların Uçaktan Uzaklaştırılması
41. Hazırlıklı Suya İniş Prosedürü
42. Acil Durum Toplantısı
43. ABP (Yardımcı Yolcu) Seçimi
44. Kabinin Hazırlıklı Suya İnişe Hazırlanması ve Verilecek Emirler
45. Can Yeleği Tanıtımı , Kullanımı ve Yerleri
46. Megafon , Fener, Balta Tanıtımı, Kullanımı ve Yerleri
47. Hazırlıklı Suya İnişte Çarpma Anı , Verilecek Emirler
48. Hazırlıklı Suya İnişte Kapıları Açılması, Yolcu
49. Tahliyesi, Uçaktan Alınması Gerekli Malzemeler, Şut'ın Uçaktan Ayrılması
50. Owerving Exitlerin Açılması , Verilecek Emirler , Yolcuların Tahliyesi ve Tahliye Botu'na Çıkarılması
51. Hazırlıksız Suya İniş Prosedürü, Verilecek Emirler, Yolcuların Tahliyesi
52. Uçaktan Alınacak Malzeme, Şut'ın Uçaktan Ayrılması
53. Uçak Kapılarının Dışarıdan Açılması
54. Kokpit ve Kokpit Acil Durum Malzemelerin Tanıtımı, Kokpit Pencerelerinin Acil Durum Durumda Açılımı

#### **4. HAFTA GENEL KONULAR**

1. Pilotun İş Göremez Duruma Gelmesi
2. Hayatta Kalma
3. Kurtarma Sinyal Aleti ve Hayatta Kalma Kit Tanıtımı ve Kullanımı
4. Acil Durumda Ayrıcalıklı Yolcular (Sedye, Görme Özürlü vb)
5. Kalabalık Yönlendirme
6. Karada Hayatı Sürdürme
7. Sağlık Sorunları ve Yer Belirleme
8. Denizde Hayatı Sürdürme
9. Sağlık Sorunları ve Yer Belirleme
10. Denizde Gıda ve Su Temini
11. Suda Karşılaşılacak Tehlikeler
12. Life-Raft'li kullanımı
13. Çölde Hayatı Sürdürme,
14. Sağlık Sorunları ve Korunma
15. Kutup Bölgelerinde Hayatı Sürdürme

16. Sağlık Sorunları ve Korunma
17. Orman Bölgelerinde Hayatı Sürdürme
18. Sağlık Sorunları ve Korunma
19. Acil Durum Prosedürler Tekrar
20. Yazılı Yoklama (kısa sınav)
21. Tahliye ( Canlandırma )
22. Tehlikeli Maddeler
23. Uçak Kaçırma
24. FAA İlkeleri
25. Saldırgan Yolcu Psikolojisi
26. Uçak Kaçırma Durumunda Kabin Memurunun Davranış Biçimi
27. Sabotaj Ve Bomba İhbarı
28. Uçak Yerdeyken Yapılan İhbar
29. Uçuşta Yapılan İhbar
30. İhbar Sonrası Alınacak Önlemler
31. Meydanda Uygulanacak Kurallar
32. Uçakbaşı Eğitim
33. Havacılıkta İlk Yardım Kuralları
34. Teşhis, Tedavi, Nakil, Acil İniş
35. Uçak Tutması, Stres ve Alerjik Tepkiler
36. Hiperventilasyon
37. Derece Yanıklar
38. Tanım ve Tedavisi
39. Hafif, Şiddetli ve Hayati Kanamalar
40. Kanama Durdurma Yöntemleri
41. Beyin Kanaması
42. Nabız ve Solunum
43. Kalp Krizi, Kalp Spazmı
44. Kalp Masajı
45. Epilepsi, Astım, Şeker Hastalığı
46. Tansiyon, Mide ve Bağırsak Rahatsızlığı
47. Kırıklar ve Çıkıklar
48. Tıkanma ve Heimlich M.
49. Dengeli Yan Yatış ve Şok
50. Doğum
51. İlk Yardım Çantası
52. Doktor Çantası
53. GENEL TEKRAR
54. SINAV

## **11. ÖLÇME VE DEĞERLENDİRMEYLE İLGİLİ ESASLAR**

Kurs sonunda Millî Eğitim Bakanlığı Özel Kurslar Tıp Yönetmeliğinin ilgili maddeleri çerçevesinde teorik ve uygulama sınavlarının değerlendirilmesi, aşağıda belirtilen puanlama esaslarına göre yapılır.

<b>Puan</b>	<b>Not</b>	<b>Derece</b>
0-44	D	Başarısız
45-69	C	Orta
70-84	B	İyi
85-100	A	Pekiyi

## **12. PROGRAMIN UYGULANMASINDA KULLANILACAK ÖĞRETİM ARAÇ - GEREÇLERİ**

Programın uygulanmasında kullanılacak öğretim araç-gereçleri 17.03.2004 tarih ve 25405 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan "Millî Eğitim Bakanlığı Ders Kitapları ve Eğitim Araçları Yönetmeliği"nin 31. maddesinde belirtilen eğitim aracı seçme ve değerlendirme formu ve bilgi formu ektedir.