



BUCAK HİKMET TOLUNAY MESLEK YÜKSEKOKULU
ULAŞTIRMA HİZMETLERİ BÖLÜMÜ
SİVİL HAVACILIK KABİN HİZMETLERİ PROGRAMI DERS İÇERİKLERİ

1. YARIYIL						
Ders Kodu	Ders Adı	Zorunlu Seçmeli	T	U	Kr.	AKTS
	Sivil Havacılığa Giriş	Z	2	0	2	4
Bu dersin amacı, öğrencilere dünyada ve Türkiye’de sivil havacılık gelişiminin anlatılması ve öğrencilerin sivil havacılık sistemi ve faaliyetleri hakkında genel bilgi sahibi olmalarının sağlanmasıdır. Ayrıca havacılık tarihi, havacılık kuralları ders kapsamında aktarılacaktır.						
	Temel Uçuş ve Uçak Bilgisi	Z	2	0	2	4
Uçakların nasıl uçtuğu, Bernulli kanunu, uçuş sırasında uçaklara etki eden kuvvetler: kaldırma, yer çekimi, itme/çekme, sürüklenme kuvvetleri, uçuş eksenleri (dönme, yunuslama, yalpalama), uçakların temel parçaları; gövde, kanatlar, kuyruk, iniş takımları ve motor. Uçakların kontrol yüzeyleri; kanatçık, flap, slat, yatay stabilizatörler, elevatör ve dikey stabilizatör, rudder ve diğer kontrol elemanları. Uçağın kalkış-iniş ve dönüşleri, pervane ve motorlar, motor çeşitleri; pistonlu, wankel, turbojet, turbofan, turboprop, roket, ramjet, değişken çevrim, motorları, uçak yapıları ve kullanılan malzemeler, kompozit malzemeler. Kanat yapılarına, motorlara ve kullanım yerlerine göre uçaklar, uçak avyonikleri ve döner kanatlı uçaklar anlatılmaktadır.						
	Kabin Hizmetleri I	Z	2	0	2	4
Kabin memurluğu mesleğinin tarihçesi, kabin memurluğu meslek standartları, çalışma koşulları, meslek gereklilikleri anlatılacaktır. Havacılık sektörü içerisinde kabin hizmetleri departmanının yeri, görev ve sorumlulukları aktarılacaktır.						
	Ekip Kaynak Yönetimi(CRM)	Z	4	0	4	4
İç ve dış kaynakların organizasyon sürecinde etkin bir biçimde kullanılması, planlama, karar verme, durumsal farkındalık, iletişim koordinasyon ve ekip çalışmasına ilişkin tutumlar, yönetimine ilişkin tutumlar stres kriz ve acil koşullarda bireysel performansla ilişkin tutumlar aktarılacaktır.						
	Havacılıkta Yönetim	Z	2	0	2	2
Havalimanları, Havalimanı Sistemleri, Havaalanlarının Sınıflandırılması Ve İşletme Kriterleri, Havaalanlarında Yönetim Yapısı Ve Sahiplik, Havaalanlarının Genel Yapısı, Havalimanı Organizasyonu, Havaalanı Faaliyetleri Ve Yönetimi, Havaalanı Yönetiminde İşletmecilik Yaklaşımı, Havaalanı Yönetiminde İşletme Fonksiyonları, Havaalanı Yönetiminde Stratejik Yönetim, Havaalanı İşletmelerinin Karşılaştıkları Riskler Ve Türkiye’deki Havacılık Sistemi Açısından GZFT Analizi, Havaalanlarında Gelir, Gider Ve Maliyet Yönetimi, Havaalanı Yönetiminde Çevre Faktörleri, Havaalanı Yönetiminde Ticarileşme, Özelleştirme Ve Küreselleşme, Havaalanı İşletmeciliği Uygulamaları						
	İngilizce I	Z	2	0	2	2
Dilbilgisi ve kelime öğretimi; temel okuma ve yazma dersleri, temel dinleme ve konuşma uygulamalarından oluşmaktadır. Ana hedef öğrenciye yabancı dil temelinin kazandırılmasıdır.						
	Türk Dili I	Z	2	0	2	2
Dilin tanımı, önemi ve özellikleri; Dillerin doğuşu; yeryüzündeki diller ve sınıflandırılması; Dil-düşünce-kültür ilişkisi; Türkçenin dünya dilleri arasındaki yeri; Türk dilinin tarihî dönemleri, günümüzdeki yayılma alanları; Türkçedeki seslerin özellikleri, sınıflandırılması ve çeşitli ses olayları; Türkçedeki kök ve eklerin işlevleri; Yazım kuralları, noktalama işaretleri ve uygulanmaları ile ilgili çalışmalar oluşturur						
	Atatürk ilke ve İnkılapları I	Z	2	0	2	2
Temel kavramlar ve Osmanlı yenileşmesi, Avrupa’daki gelişmeler, sanayi devrimi ve Fransız ihtilali, Yeni Osmanlılar, Meşrutiyet, İttihat ve Terakki Cemiyeti, Trablusgarp ve Balkan Savaşları, I. Dünya Savaşı, Milli Kurtuluş Savaşı hazırlık dönemi, Kongreler, Misak-ı Milli, TBMM Dönemi, Milli cephelerin kurulması, Lozan Antlaşması						
	Temel Bilgi Teknolojileri	Z	0	2	2	2
Temel kavramlar, dosya yönetimi, word, excel, power point, internet ve e-posta konularını içermektedir						
	İngilizce Dilbilgisi Becerileri I	Z	2	0	2	4
Bu dersin amacı, öğrencilerin İngilizce dilbilgisi bilgilerini ileri düzeye taşımak ve burada edindikleri bilgileri okuma, yazma ve konuşma becerilerinde kullanabilmelerini sağlamaktır.						
	Finansal Okuryazarlık*	S	2	0	2	2
Günümüz koşullarında tasarrufların verimli biçimde değerlendirebilecek olanakları fark etmeyi sağlamak. Bu sayede sadece bankada vadeli hesap açmanın dışında da güvenli ve yüksek getirili natiflerin olduğunu ve bunlara erişimin zor olmadığını göstermek. Bu konuda her anlatılana inanmadan hangi kaynaklardan bilgi alınabileceğini öğretmek.						

2. YARIYIL

Ders Kodu	Ders Adı	Zorunlu Seçmeli	T	U	Kr.	AKTS
	Havacılık Emniyeti ve Güvenliği	Z	4	0	4	4
Havacılık Faaliyetlerinde Emniyet Kavramı: Risk ve Emniyet kavramları, Havaaracı kazaları ve olayları; Emniyeti Etkileyen Faktörler; Sivil Havacılık Sistem, Havaaracı kazalarının nedenleri, Havacılık Emniyetinde İnsan Faktörleri: SHELL modeli, İnsan performansı: çevresel faktörler, fizyolojik faktörler, psikolojik faktörler, Hata Yönetim Modelleri: İsviçre peyniri Modeli, Helmreich Modeli, Kaynak Yönetim Programları: Uçuş ekibi kaynak yönetimi, Bakım kaynak yönetimi, Hava Trafik kaynak yönetimi, Dispeç kaynak yönetimi, Yolcu Emniyeti Havacılık Emniyetinde Örnek Olaylar Örgütlerde Emniyet Kültürünün Geliştirilmesi, Kaza Kırım İncelemesi, İşveren ve çalışanların yasal hak ve sorumlulukları, Risk ve Risk Değerlendirme Kavramı; Sağlık ve Güvenlik İşaretleri, Makine ve Ekipman Bilgisi, Kimyasallar ile Çalışmalar, Yüksekte Çalışmalar, Ergonomi: İlk Yardım Bilgisi bilgilerini içermektedir. Havacılık Güvenliğinin Tarihi ve Önemi, Havacılık Güvenliği ve Terörizm, Hava Korsanlığı Tarihi ve Nedenleri, Havacılık Güvenliği ile İlgili Ulusal ve Uluslararası Düzenlemeler, Temel Güvenlik Bilinci, Havaalanı Güvenliğinden Sorumlu Kurum ve Kuruluşların Görev ve Yetkileri, Havaalanı Güvenlik Sahaları, Havaalanı Genel Güvenliği, Yer Hizmetleri Güvenliği (Yolcu), Yer Hizmetleri Güvenliği (Bagaj, Kargo), Uçak Güvenliği (İkrım, Temizlik), Havacılık Güvenliğinde İnsan Faktörü konularını içermektedir.						
	Yolcu Hizmetleri	Z	2	0	2	2
Genel havacılık bilgileri, Havacılık alfabesi, Sivil havacılık kuruluşları, Havalimanında bulunan üçüncü kuruluşlar ve hizmet ilişkileri, Departmanlar arası iletişim, Havacılıkta kullanılan terimler, kodlar, ölçüler ve değişim tablosu, Havayolu sorumlulukları Yolcu sorumlulukları, Havaalanı uçak hareket yerleri, IATA coğrafyası, Uçuş analizi Yolcu bileti/Bilet çeşitleri, Seyahat dokümanlarının kontrolü, Uçuşa kabul işlemleri (Check-In), Bagaj kabulü, El bagajındaki sıvıların taşınması ile ilgili kurallar, Özel hizmet gerektiren yolcular, Engelli yolcuların işlemleri ve transferi, Uçağa yolcu kabulü (Boarding), Gelen yolcu hizmetleri (Arrival), Uçuş aksaklıkları (Irregularities), Yolcu hizmetleri mesaj trafiği, Kayıp eşya (Lost & Found), Rush bagaj, rush bagaj etiketi ve hazırlanması konularını içermektedir.						
	Temel Harekat ve Ramp	Z	2	0	2	2
Genel Havacılık bilgileri ve Havacılık Mevzuatı, Ulusal ve Uluslar arası Havacılık Kuruluşları, Temel Uçak ve Uçak Yapısı, Kullanılan Ekipmanlar, Yük ve Özel Yük Kod ve Tanımları, Yükleme Prensipleri, Load&Trim Sheet hazırlanması, Yük Planlama ve Yükleme Araç ve Teçhizatın Tanıtımı ve Sınıflandırılması, Bagaj Arabası, Dolly, Palet ve Konteynerlerin Yerde Kontrolünün ve Emniyetinin Sağlanması, Uçak Yükleri (Yolcu, Bagaj, Kargo, Posta, Uçak Teçhizatı, Yükleme Ekipmanları), Normal, Özel, DGR Yüklerin Uçağa Yükleneceği, Boşaltılması Ve Dikkat Edilecek Hususlar, Yükleme Çeşitleri (Bulk, ULD, Yolcu Kabini), Yükleme Prensipleri (Yükleme planı, yüklemede öncelikler, ambar ağırları, sınırlamalar vb.), Bagaj/Kargo Ambar Kapılarının Ölçüleri, Açılması Ve Kapatılması, Kullanılan etiketler, Push Back / Towing Operasyonları, Pushback ve Towing Operasyonlardaki genel riskler ve olumsuz durumlar, Uçak Temizlik, Uçak Temizlik Ekipmanları Ve Kimyasal Malzemeleri, Transit Temizlik Uygulaması Ve Dikkat Edilecek Hususlar, Yatı Temizliği Ve Dikkat Edilecek Hususlar, Derin Temizlik Uygulaması ve Dikkat Edilecek Hususlar, Kargo Kompartımanı Temizliği ve Dikkat Edilecek Hususları konularını içermektedir.						
	CRS Uygulamaları	Z	0	2	2	2
Kavramlar, Küresel Belirleyiciler; Tek yön, Gidiş dönüş ücret hesaplama bilet düzenleme; PTA, MPD Düzenleme; Özel Ücretler; Mixed Class; Çocuk ve Bebek Ücretleri; Kodlama, Kod Açma; Timetable Girişleri; Uçuş Ekranı; Uçuş ekranından satış; Bekleme Listesi; ARNK Segmenti; İsim, Telefon, Biletleme ve Kayıt Girişleri; OSI, SSR Girişleri; Rezervasyon Dosyasının Bölünmesi; Ücret Ekranı, Ücretlendirme işlemleri; Muhtelif Girişler Bilet Basma konularını içermektedir.						
	Havaalanı Sistemi	Z	2	0	2	2
Havaalanları hakkında yayınlanması gereken bilgiler, Havaalanı Fiziki Özellikleri, Pistler, Taksiyolları, Apronlar, Havaalanlarında Işıklendirme, Çizgiler ve Yönlendirmeler, Kullanılması Yasak Sahaların Belirlenmesi için Görsel Yardımcılar, Araçlar ve Tesisler, Havaalanı Faaliyet Yapısı; Radyo Dalgaları, ADF (Automatic Direction Finder); VOR (VHF Omni Range), DME (Distance Measuring Equipment), ILS (Instrument Landing Sys.), MLS (Microwave Landing Sys.), RADAR (Radio Detection and Ranging), OMEGA; GPS (Global Positioning Sys.), INS (Inertial Navigation						
	İngilizce II	Z	2	0	2	2
Dinleme - Anlama çalışmalarına ağırlık veren bu derste öğrencilerin, kullanılan kaynak kitabın yanısıra ekstra materyaller yardımı ile kendilerini İngilizce olarak ifade edebilme yeteneklerini geliştirmeleri amaçlanmıştır.						
	Türk Dili II	Z	2	0	2	2
Kelime ve kelime grupları, cümle, cümleyi oluşturan birimler ve cümle çeşitleri, yazılı anlatımın özellikleri, yazılı anlatımda plan, tema, bakış açısı, ana düşünce, yardımcı fikirler, paragraf, anlatım biçimleri, resmî yazılar (tutanak, bildiri, rapor, iş mektupları), dil yanlışları (yazım kuralları ve noktalama işareti yanlışları: anlatım bozuklukları, sese dayalı yanlışlar), duyu ağırlıklı yazılar (şair), olay ağırlıklı yazılar (hikaye, roman, tiyatro, gezi yazısı, anı), inceleme yazıları (röportaj, biyografi), düşünce yazıları (makale, fıkra, deneme, eleştiri, günlük), sözlü anlatım türleri (panel, tartışma) konularını içermektedir.						
	Atatürk İlke ve İnkılapları II	Z	2	0	2	2
Saltanatın kaldırılması, Cumhuriyetin ilanı, Halifeliğin kaldırılması, Cumhuriyet dönemi yeni hukuk düzeni, eğitim alanındaki devrimler, kültür ve toplumsal alanda gerçekleşen devrimler, ekonomik alanda yapılan devrimler gibi Siyasi, sosyal ve ekonomik devrimler ile 1923-1930 ve 1930 - 1938 yılları arasındaki Atatürk dönemi dış politikası, Atatürk İlkeleri, Atatürk sonrası Türkiye, Atatürk ve Gençlik, Modern Türkiye'nin doğuşu ve gelişim süreci içindeki olaylar, fikirler ve ilkeleri konularını içermektedir.						

İngilizce Dilbilgisi Becerileri II	Z	2	0	2	2
Bu dersin amacı, öğrencilerin İngilizce dilbilgisi bilgilerini ileri düzeye taşımak ve burada edindikleri bilgileri okuma, yazma ve konuşma becerilerinde kullanabilmelerini sağlamaktır.					
Seminer	Z	0	2	0	6
Bu ders; Personel Seçme ve Yerleştirme Sürecine Genel Bir Bakış, İşe Alım Yöntemleri, İlan Verme ve İnternet Kaynaklarını Etkili Kullanma Teknikleri, Personel Seçiminde Kullanılan Uygulama Örnekleri, Mülakat Kavramı ve Tanımı, İşletmelerde Mülakat Çeşitleri, Mülakat Öncesi Hazırlık, Mülakat Süreci, Mülakat Soru Örnekleri, Mülakatın Değerlendirilmesi, Yetkinlik ve Yetkinlik Türleri, İyi Bir Mülakat İçin Öneriler, Mülakat Sonrasında Yapılan Değerlendirme Hataları, Doğru Aday Seçimi ve İş Teklif Süreci; konularını içermektedir.					

3. YARIYIL						
Ders Kodu	Ders Adı	Zorunlu Seçmeli	T	U	Kr.	AKTS
	İnsan Faktörleri ve Performans Limitleri	Z	2	0	2	4
İnsan performansının tarihi, uçuşta insan hatalarının nedenleri, yazılım, aletler, çevre ve insanın birbiri ile etkileşimleri (SHEL MODEL), dersin tanıtımı, Dolaşım sistemi, kan, kalp, kan basıncı, Oksijen ve solunum, hipoksi, hiperventilasyon, dekompresyon, kabin basınçlandırma, uçuş ve dalış, sinir sistemi, kulak, işitme ve denge, alkol ve uçuş, hareket hastalığı, Göz ve görüş, Uçuş ve sağlık, Stres, stres faktörleri, stres ile mücadele, Bilgi işleme, insan hatası ve öğrenme süreci, Davranış ve motivasyon, durum muhakemesi, Havacılıkta kavrama, görsel yanılgılar, Uyku ve yorgunluk, Kişisel farklılıklar ve kişiler arası ilişkiler, İletişim ve işbirliği, insan ve makine, Karar verme ve risk konularını içerir.						
	Müşteri İlişkileri Yönetimi	Z	2	0	2	3
Müşteri İlişkileri Yönetimi: Tanımı, kapsamı ve önemi; Müşterilerle iletişim ve boyutları; Hizmetlerde müşteri bağlılığı ve kalite; Müşteri ilişkilerinde stratejik yaklaşım; Müşteri ilişkilerinin planlanması ve uygulama süreci; Örgüt kültürü ve müşteri ilişkileri; Müşteri ilişkileri yönetimi ve uygulamaları; Müşteri ilişkilerinde karşılaşılan sorunlar ve çözümler aktarılacaktır.						
	Diksiyon, Anons ve etkili Konuşma teknikleri	Z	2	0	2	4
Ses - Nefes teknikleri, anlaşılır ses çıkarma (boğumlanma), heceleri doğru vurgulayabilme, düzgün cümle kurma, konuşmaları vücut diliyle destekleme ve etkili konuşma planını yapma (sunuş) becerilerini kazandırmaktır.						
	Tehlikeli Maddeler	Z	2	0	2	2
Tehlikeli Madde Kavramı ve Sınıflandırmalar; Hiçbir Şekilde Hava Yoluyla Taşınmayacak Tehlikeli Maddeler; Birimler ve Kullanılan Dokümanlar; Tehlikeli Maddelerin Hava Yoluyla Taşınmasına Ait Sorumluluk Grupları: Göndericiler, Kargo acenteleri, Hava yolu işletmesi, Yük planlayıcıları ve uçuş ekibi, Yükleme ve depolama personeli; Tehlikeli Maddeler Tablolarının Kullanılışı; Paketleme Talimatları ve Tablolarının Kullanılışı; Paketleme Özellikleri ve Performans Testleri; Paketlerin İşaretlenmesi ve Etiketlenmesi; Tehlikeli Maddeler İçin Göndericinin ve Taşıyıcının Sorumlulukları; Konşimentonun Hazırlanması; Tehlikeli Maddelerin Kabulü, Depolanması, Yükleneceği ve Kontrolünün Aktarılmasıdır.						
	Temel Meteoroloji Bilgisi	Z	2	0	2	2
Klimatoloji ve Meteoroloji adını verdiğimiz bu kitap, coğrafya, meteoroloji, klimatoloji ve hidroloji vb. lisans öğrencilerinin ve klimatoloji ve meteorolojinin daha ileri çeşitli kuramsal ve uygulamalı derslerini alan lisansüstü öğrencilerin gereksinim duyacağı temel atmosfer, hava, iklim ve atmosferik çevre konularını içerir. Kitap ayrıca, klimatoloji ve/ya da meteorolojinin bazı konularını zorunlu ya da seçmeli ders olarak alan ya da bu konulara gereksinim duyan bilim ve mühendislik alanlarının ilgileneceği ve doğrudan yararlanacağı bir kitap olmayı da hedefler. Kitapta temel fizik ve matematik bilgisi gerektiren bazı ileri klimatoloji ve meteoroloji konuları, bunlara ilişkin eşitlikler ve çözümlü örnek problemler bulunmasına karşın, kitap ağırlıklı olarak klimatoloji ve meteorolojinin temellerini bütüncül bir yaklaşımla eksiksiz vermeyi amaçlar.						
	Mesleki İngilizce I	Z	2	0	2	4
Bu ders ile öğrencinin; yabancı dilde mesleki uygulamaların nasıl yapıldığı ile ilgili bilgi kazanması ve beceri geliştirmesi amaçlanmaktadır.						
	Kabin Hizmetleri Emniyet ve Güvenlik Prosedürleri I	Z	4	0	4	5
Havacılıkta acil emniyet kavramını incelemek ve acil havacılık emniyetini yönetmeye yönelik bilgi ve beceri sağlamak bu dersin içeriğini oluşturmaktadır.						

Handwritten signature or mark.

İngilizce Konuşma Becerileri I	Z	2	0	2	4
Öğrencilerin çeşitli İngilizce sözlü iletişim durumlarında uygun ifadeler ve stratejiler kullanarak daha akıcı, anlaşılır ve doğal iletişim kurma becerilerini daha ileri düzeyde geliştirmek.					
İşaret Dili*	S	2	0	2	2
İşaret Dili'ni aktif bir şekilde kullanabilme, işitme engellilerle iletişim kurabilme, istenilenleri anlatabilme, işaret dilinde tercümanlık yapabilme ve işaret dilini öğretebilme bilgi ve becerisinin eğitimi					

4. YARIYIL						
Ders Kodu	Ders Adı	Zorunlu Seçmeli	T	U	Kr.	AKTS
	İşyerinde Etik Kuralları	Z	2	0	2	3
Etik kurallar ve çalışma ilkeleri, nezaket ve görgü kuralları, protokol kavramı ve yönetimde protokol, iş yaşamında etik dışı konular, tanışma ve tanıştırılma, iş yerinde beden dili, yazışma kuralları, davetler ve davet protokolü, iş yerinde giyim ve davranış kuralları.						
	Yüzme	Z	0	2	2	3
Dünya yüzme tarihi, Türk yüzme tarihi, suya alışma, yüzme sporunda temel öğrenim basamakları, suda ilerleme ve serbest yüzmenin teorik analizi, sırtüstü tekniği, kurbağalama tekniğinin teorik analizi, kelebel tekniğinin teorik analizi, yüzmenin biomekanikliği, su direnci ile tekniklerin ilişkisi.						
	Temel Sağlık Bilgisi ve İlk Yardım	Z	0	2	2	3
Temel ilk yardım bilgileri, olayın, hasta ve yaralının değerlendirilmesi, temel yaşam desteği, kanamalarda ilk yardım, yaralanmalarda ilk yardım, kırık, çıkık ve burkulmalarda ilk yardım, bilinç bozukluklarında ilk yardım, boğulmalarda ilk yardım, taşıma teknikleri, temel yaşam desteği uygulaması.						
	Mock-up	Z	2	0	2	4
Mock-up 'in önemi, yolcu kabini ve mock-up simülatörünün tanıtılması, acil durum senaryoları ile ilgili uygulamalar aktarılacaktır.						
	Mesleki İngilizce II	Z	2	0	2	4
Etkili sunum yapma, havacılık çalışanları arası iletişim, uçuş türleri, üniformalar, telsiz iletişimi, gecikme ve iptaller, uçuş aşamaları, emniyet ve raporlama, öğrencilerin sunumları.						
	Kabin Hizmetleri Emniyet ve Güvenlik Prosedürleri II	Z	4	0	4	5
Acil durum malzemelerinin yerleri ve tanıtımı, oksijen sistemleri ve basınç boşalması, yangın ve yangın söndürme sistemleri, yangın söndürme prosedürleri, tahliye ve tahliye malzemeleri, acil karaya iniş, acil suya iniş, inkapasite uçuş ekibi ve uygulamaları, türbülans prosedürleri, hayati idame.						
	İngilizce Konuşma Becerileri II	Z	2	0	2	4
Öğrencilerin çeşitli İngilizce sözlü iletişim durumlarında uygun ifadeler ve stratejiler kullanarak daha akıcı, anlaşılır ve doğal iletişim kurma becerilerini daha ileri düzeyde geliştirmek.						
	Trafik Hayattır! Trafik Güvenliği*	S	2	0	2	2
Trafikte yaya, sürücü ve yolcu olarak güvenli davranışların kazanılması için ihtiyaç duyulan bilgiler olan; bir sistem olarak trafiğin unsurlarının açıklanması, davranışsal dinamiklerin gözden geçirilmesi, kültürel dinamiklerin irdelenmesi, önleyici ve güvenli trafik kuralları hakkında bilgi verilmesi.						

Dr. Öğr. Üyesi Mustafa Ali UYSAL
Yönetim ve Organizasyon Bölümü
Bölüm Başkanı