

DERS BİLGİ FORMU

DERSİN ADI	YOLCU HİZMETLERİ			
DERSİN SINIFI	11. Sınıf			
DERSİN SÜRESİ	Haftalık 5 Ders Saati			
DERSİN AMACI	Bu derste öğrenciye, yolcu hizmetleri işlemlerini yapma ile ilgili bilgi ve becerilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.			
DERSİN ÖĞRENME KAZANIMLARI	<ol style="list-style-type: none">1. Ulusal ve uluslararası mevzuatlara göre uçağın kontuar hazırlıklarını yapar.2. Ulusal ve uluslararası mevzuatlara göre kimlik ve bilet kontrol işlemlerini yapar.3. Ulusal ve uluslararası mevzuatlara göre özel hizmet gerektiren yolcu kabul işlemlerini koordine eder.4. Ulusal ve uluslararası prosedürlere göre bagajı teslim alma, banda konulamayan bagajların (oversize) bagaj toplama sahasına (şut altına) sevkini gerçekleştirir.5. Ulusal ve uluslararası prosedürlere göre yolcu kimlik eşleştirmesini yaparak yolcu uçağa alma işlemlerini yapar.6. Ulusal ve uluslararası mevzuatlara göre gelen uçak yolcu (ARRIVAL) işlemlerini yapar.7. Ulusal ve uluslararası mevzuatlara göre sahipsiz, hasarlı ve kayıp eşya işlemlerini yapar.8. Ulusal ve uluslararası mevzuatlara göre özel uçak işlemlerini yapar.			
EĞİTİM-ÖĞRETİM ORTAM VE DONANIMI	Ortam: Sivil havacılık atölyesi Donanım: Etkileşimli tahta/projeksiyon, bilgisayar, yazıcı/tarayıcı vb. sağlanmalıdır.			
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Bu derste; öğrenci performansı belirlemeye yönelik çalışmalar değerlendirilirken gözlem formu, derecelendirme ölçeği ve dereceli puanlama anahtarı gibi ölçme araçlarından uygun olanlar seçilerek kullanılabilir. Bunun yanında öz değerlendirme ve akran değerlendirme formları kullanılarak öğrencilerin, öğretimin süreç boyutuna katılmaları sağlanabilir.			
KAZANIM SAYISI VE SÜRE TABLOSU	ÖĞRENME BİRİMİ	KAZANIM SAYISI	DERS SAATİ	ORAN (%)
	Kontuar İşlemleri	2	20	11
	Kimlik ve Bilet Kontrol işlemleri	3	25	14
	Özel Hizmet Gerektiren Yolcu Kabul İşlemleri	3	30	17
	Bagaj Kabul İşlemleri	2	20	11
	Yolcunun Uçağa Alım İşlemleri	2	20	11

	Gelen Uçak Yolcu İşlemleri	3	25	14
	Özel Uçak İşlemleri	2	15	8
	Sahipsiz, Hasarlı ve Kayıp Eşya İşlemleri	5	25	14
TOPLAM		22	180	100

ÖĞRENME BİRİMİ	KONULAR	ÖĞRENME BİRİMİ KAZANIMLARI ve KAZANIM AÇIKLAMALARI
Kontuar İşlemleri	1. Kontuar Açmaya Ait İşlemler 2. Kontuar Kapatmaya Ait İşlemler	1. Kontuar açmaya ait işlemleri açıklar. <ul style="list-style-type: none">Kontuar açma sırasında kullanılan evrak listelenir.Yolcu manifestosu hazırlanır. 2. Kontuar kapatmaya ait işlemleri açıklar. <ul style="list-style-type: none">Kontuar kapandıktan sonra uçuş ekibine teslim edilecek evrakın araştırılması ve bu araştırmanın paylaşılması sağlanır.
Kimlik ve Bilet Kontrol İşlemleri	1. Kimlik Ve Bilet Kontrol İşlemleri 2. Yolcu Profili Kontrol İşlemleri 3. Check-In İşlemleri	1. Kimlik ve bilet kontrol işlemlerini açıklar. <ul style="list-style-type: none">Kimlik ve bilet kontrol işlemlerinde yolcuya karşı sergilenen davranışlar drama yöntemiyle uygulanır. 2. Yolcu profili kontrol işlemlerini açıklar. <ul style="list-style-type: none">Yolcu sorgulamada şüpheli görülen durumlar beyin fırtınası yöntemi ile sınıfta tartışılır.Şüpheli yolcu tespit edildiğinde yapılacak işlemler hakkında araştırma yapılması sağlanır. 3. Check-in(kayıt) işlemlerini açıklar. <ul style="list-style-type: none">Check-in işlemleri listelenir.Manuel check-in hazırlanır.
Özel Hizmet Gerektiren Yolcu Kabul İşlemleri	1. Özel Durumlu Yolcu İşlemleri 2. Engelli Yolcu Transfer İşlemleri 3. Transit/Transfer Yolcu İşlemleri	1. Özel durumlu yolcu işlemlerini açıklar. <ul style="list-style-type: none">Özel hizmet gerektiren yolcu kabul işlemleri ile ilgili drama yöntemiyle uygulama yapılması sağlanır.Kabul edilemez veya sınır dışı yolcu (INAD/DEPA/DEPU) işlemlerinin araştırılması sağlanır.Özel hizmet gerektiren yolcu tanımlarına göre koltuk seçimi soru-cevap tekniği ile sınıfta uygulanır.UM formu (Yalnız seyahat eden çocuk yolcu) doldurulur. 2. Engelli yolcu transfer işlemlerini açıklar. <ul style="list-style-type: none">Yolcunun engel/hastalık durumuna göre gerekli hizmetlerin araştırılması ve araştırmanın paylaşılması sağlanır. 3. Transit/Transfer yolcu işlemlerini açıklar. <ul style="list-style-type: none">Transfer süresini kontrol etme ilkeleri açıklanır.

Bagaj Kabul İşlemleri	<ol style="list-style-type: none">1. Bagajın Teslim İşlemleri2. Banda Konulmayan Bagajların İşlemleri	<ol style="list-style-type: none">1. Bagajın teslim işlemlerini açıklar.<ul style="list-style-type: none">• Bagajın bagaj toplama sahasına (şut altına) gidiş aşamaları açıklanır.• Kıymetli eşya ve evrakların taşınma ilkelerin araştırılması sağlanır.• El bagajları için sıvı kısıtlaması gösterip yaptırma tekniği ile uygulanması sağlanır.• Manuel bagaj etiketi hazırlanır.2. Banda konulmayan bagajların işlemlerini açıklar.<ul style="list-style-type: none">• Banda konulamayan bagajların uçağa sevkı açıklanır.• Banda konulmayan bagaj nedir, araştırılması sağlanır.
Yolcunun Uçağa Alım İşlemleri	<ol style="list-style-type: none">1. Yolcuyu Uçağa Alma İşlemleri2. Uçuş Aksaklıkları Durumundaki İşlemler	<ol style="list-style-type: none">1. Yolcuyu uçağa alma işlemlerini açıklar.<ul style="list-style-type: none">• Havayoluna göre yolcu anonlarının nasıl yapılacağı, gösterip yaptırma tekniği ile uygulanması sağlanır.• Kapıdan geçen yolcu sayısı ile uçak içindeki yolcu sayımının önemi vurgulanır.• Manuel boarding card(Biniş Kartı) hazırlanır.2. Uçuş aksaklıkları durumundaki işlemleri açıklar.<ul style="list-style-type: none">• Uçağın gecikme durumunda yolculara verilmesi gereken hizmetlerin araştırılması ve bu araştırmaların paylaşılması sağlanır.
Gelen Uçak Yolcu İşlemleri	<ol style="list-style-type: none">1. Özellikli Durumların Tespit İşlemleri2. Gerekli Ekipmanları Kontrol Ederek Gelen Uçağın Karşılama3. Transit/ Transfer Yolcularının Yönlendirilmesi İşlemleri	<ol style="list-style-type: none">1. Özellikli durumların tespit işlemlerini açıklar.<ul style="list-style-type: none">• Özel hizmet gerektiren yolcuları karşılamada kullanılan araç gereçler görsellerle açıklanır.2. Gerekli ekipmanları kontrol ederek gelen uçağın karşılanmasını açıklar.<ul style="list-style-type: none">• Özel hizmet gerektiren yolcu olması durumunda yapılacak işlemler açıklanır.3. Transit/ Transfer yolcularının yönlendirilmesi işlemlerini açıklar.<ul style="list-style-type: none">• Gelen dış hat transfer yolcuların ayrı araca alınarak gümrüklü sahaya yönlendirilmesi ve bagajlarına ulaşmaları konusu açıklanır.
Özel Uçak İşlemleri	<ol style="list-style-type: none">1. Gelen Özel Uçak İşlemleri2. Giden Özel Uçak İşlemleri	<ol style="list-style-type: none">1. Gelen özel uçak işlemlerini açıklar.<ul style="list-style-type: none">• Firmaların özel taleplerini nereden temin edeceği açıklanır.2. Giden özel uçak işlemlerini açıklar.

<p>Sahipsiz, Hasarlı ve Kayıp Eşya İşlemleri</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kayıp Eşyaya Uygulanacak İşlemler 2. Sahipsiz Bagaj/Eşya İşlemleri 3. Hasarlı Bagaj İşlemleri 4. Kayıp Bagaj/Buluntu Eşya İşlemleri 5. Rush Bagaj (Yolcusuz) Gönderim İşlemleri 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kayıp eşyaya uygulanacak işlemleri açıklar. <ul style="list-style-type: none"> • Bagaj arama sistemi WTR (World Tracer System) açıklanır. 2. Sahipsiz bagaj/eşya işlemlerini açıklar. <ul style="list-style-type: none"> • Yolcusu belli olmayan, elde kalan bagajlara (OHD-ON HAND) uygulanan prosedürler açıklanır. 3. Hasarlı bagaj işlemlerini açıklar. <ul style="list-style-type: none"> • Hasarlı bagajlara uygulanan işlemlerin araştırılması sağlanır. 4. Kayıp bagaj/buluntu eşya işlemlerini açıklar. <ul style="list-style-type: none"> • Bagajı kaybolan yolculara hangi işlemler yapılır, araştırılması ve bu araştırmaların paylaşılması sağlanır. 5. Rush bagaj (yolcusuz) gönderim işlemlerini açıklar. <ul style="list-style-type: none"> • Buluntu (sahipsiz) eşyaya yapılacak işlemleri açıklanır.
---	--	--

UYGULAMA FAALİYETLERİ/TEMRİNLER

Uygulama faaliyeti/temrinler; ders kazanımına uygun olarak okulun fiziki kapasitesi ve donatımı, öğrenci sayısı göz önünde bulundurularak en fazla uygulama faaliyeti/temrini yaptıracak şekilde meslek alan zümre öğretmenler kurulu tarafından seçilir. Meslek alan zümre öğretmenleri tarafından aşağıda yer alan temrinlerden farklı temrinlerin uygulanmasına karar verilebilir.

<p>Kontuar İşlemleri</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Yolcu manifestosu(Yolcu isim listesi) doldurmak.
<p>Kimlik ve Bilet Kontrol İşlemleri</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manuel check-in hazırlamak
<p>Özel Hizmet Gerektiren Yolcu Kabul İşlemleri</p>	<ul style="list-style-type: none"> • UM formu (Yalnız seyahat eden çocuk yolcu) doldurmak
<p>Bagaj Kabul İşlemleri</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manuel bagaj etiketi doldurmak
<p>Yolcunun Uçağa Alım İşlemleri</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manuel boarding card(Biniş kartı) hazırlamak

DERSİN UYGULANMASINA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR

- Bu dersin işlenişi sırasında kontrollü hareket etme, dikkatli olma, farklılıklara saygı ve hassasiyet gösterme, özenli olma, planlı hareket etme, kurallara bağlı hareket etme, empati yapma, özenli davranma değer, tutum ve davranışları ön plana çıkaran etkinliklere yer verilmelidir. Bu etkinliklerde soru-cevap, anlatım, araştırma, beyin fırtınası, sunum yapma gibi yöntem ve teknikler kullanılabilir.
- Havalimanına inceleme gezisi düzenlenerek öğrencilerin konu ile ilgili bilgi ve beceri kazanması sağlanmalıdır.