



# GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ

UYGULAMALI BİLİMLER YÜKSEKOKULU  
HAVACILIK YÖNETİMİ

| UHYB202 Yolcu Hizmetleri |         |                  |     |       |      |
|--------------------------|---------|------------------|-----|-------|------|
| Yarıyılı                 | Kodu    | Adı              | T+U | Kredi | AKTS |
| 4                        | UHYB202 | Yolcu Hizmetleri | 3+0 | 3     | 6    |

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dersin Dili</b>         | : Türkçe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Dersin Düzeyi</b>       | : Fakülte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Dersin Staj Durumu</b>  | : Yok                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Bölümü/Programı</b>     | : HAVACILIK YÖNETİMİ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Dersin Türü</b>         | : Zorunlu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Dersin Amacı</b>        | : Havaalanlarında verilen yolcu hizmetleri prosedürlerinin, yolcu hizmetlerinde kullanılan dokümanların, yolcu hizmetlerine ilişkin düzenlemelerin ve seyahat dokümanlarının, özel hizmet gerektiren yolcuların, bagaj işlemlerinin tanıtılması amaçlanmaktadır.                                                                                       |
| <b>Dersin İçeriği</b>      | : Yolcunun havaalanına girmesinden uçaktaki yerine oturup uçağın kapı kapatmasına kadar olan süreçteki yolcu hizmetleri prosedürleri örnek vakalar ile ele alınmaktadır. -Yolcu işlemleri; check-in,boarding, kayıp-eşya, transfer işlemleri, pasaport vize işlemleri,uçuşa sakıncalı yolcu çeşitleri, özel durumlu yolcu çeşitleri bilgileri verilir. |
| <b>Ön Koşulları</b>        | :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Dersin Koordinatörü</b> | : Yok                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Dersi Veren</b>         | : Doktor Öğretim Üyesi GÜLER YALVAÇ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Dersin Yardımcıları</b> | : Yok                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                          |                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dersin Kaynakları</b> |                                                                                                                                                                                         |
| <b>Ders Notları</b>      | : DHMİ ve SHGM Mevzuatları,dokümanları,TGS,THY eğitim notları <a href="https://yokdersleri.yok.gov.tr/">https://yokdersleri.yok.gov.tr/</a> Anadolu Üniversitesi açık öğretim kitapları |
| <b>Kaynakları</b>        | : DHMİ ve SHGM Mevzuatları,dokümanları,TGS,THY eğitim notları, yolcu hizmetleri ile ilgili makaleler, açıköğretim kitapları                                                             |
| <b>Dökümanlar</b>        | :                                                                                                                                                                                       |
| <b>Ödevler</b>           | :                                                                                                                                                                                       |
| <b>Sınavlar</b>          | :                                                                                                                                                                                       |

| Ders Yapısı                 |      |                  |      |
|-----------------------------|------|------------------|------|
| Matematik ve Temel Bilimler | :    | Eğitim Bilimleri | :    |
| Mühendislik Bilimleri       | :    | Fen Bilimleri    | :    |
| Mühendislik Tasarımı        | :    | Sağlık Bilimleri | :    |
| Sosyal Bilimler             | : 30 | Alan Bilgisi     | : 70 |

| Hafta | Konu                                                                                                                                            | Ön Hazırlık | Dökümanlar                                                                            |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Yolcu Hizmetlerine İlişkin Temel Kavramlar                                                                                                      |             | Sunum hazırlama, Literatür tarama, Dersin içeriği ile ilişkili video vb. kaynak bulma |
| 2     | Seyahat Dokümanları, MCO, MPD, FIM                                                                                                              |             | Literatür tarama, Sunum hazırlama, dersin konusuna uygun video vb. kaynak bulma       |
| 3     | Bilet çeşitleri ve manuel bilet doldurma                                                                                                        |             | Literatür tarama, sunum hazırlama, dersin konusu ile ilgili video vb. kaynak bulma    |
| 4     | Özel hizmet gerektiren yolcular ve kodları                                                                                                      |             | Literatür tarama, sunum hazırlama, dersin içeriği ile ilişkili video vb. kaynak bulma |
| 5     | Diğer özel hizmet gerektiren yolcular, özel hizmet gerektiren yolcu dokümanları, uçuş ekibi bilgilendirme formu, yolcu özel hizmet mesajı (PSM) |             | Literatür tarama, sunum hazırlama, dersin içeriği ile ilişkili video vb. kaynak bulma |
| 6     | Uçuş Ekibi Bilgilendirme formu ve yolcu özel hizmet mesajı çekme (PSM)                                                                          |             | Literatür tarama, sunum hazırlama, dersin içeriği ile ilişkili video vb. kaynak bulma |
| 7     | Bagaj işlemleri, bagaj çeşitleri, bagaj taşıma limitleri                                                                                        |             | Literatür tarama, sunum hazırlama, dersin içeriği ile ilişkili video vb. kaynak bulma |
| 8     | Ara Sınav                                                                                                                                       |             |                                                                                       |
| 9     | Bagaj etiketleme, fazla bagaj uygulamaları, excess bagaj uygulamaları                                                                           |             | Literatür tarama, sunum hazırlama, dersin içeriği ile ilişkili video vb. kaynak bulma |
| 10    | Check-in işlemleri, amaçları ve çeşitleri, uçuşa kabul yöntemleri                                                                               |             | Literatür tarama, sunum hazırlama, dersin içeriği ile ilişkili video vb. kaynak bulma |
| 11    | Boarding işlemlerinde kullanılan dokümanlar, uçuşa kabul süreci                                                                                 |             | Literatür tarama, sunum hazırlama, dersin içeriği ile ilişkili video vb. kaynak bulma |
| 12    | Giden-gelen yolcu hizmetleri ve ilgili mesajlar                                                                                                 |             | Literatür tarama, sunum hazırlama, dersin içeriği ile ilişkili video vb. kaynak bulma |
| 13    | Geciken kayıp ve hasarlı bagajlar, kayıp ve hasarlı bagaj başvurusu                                                                             |             | Literatür tarama, sunum hazırlama, dersin içeriği ile ilişkili video vb. kaynak bulma |
| 14    | Kayıp ve hasarlı bagaj teknolojileri, geciken kayıp ve hasarlı bagajlarda yolcu hakları                                                         |             | Literatür tarama, sunum hazırlama, dersin içeriği ile ilişkili video vb. kaynak bulma |
| 15    | Genel tekrar                                                                                                                                    |             | Sunum hazırlama                                                                       |
| 16    | Final sınavı                                                                                                                                    |             | Önerilen kaynaklar                                                                    |

|                                 |                                                                                                     |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dersin Öğrenme Çıktıları</b> |                                                                                                     |
| <b>Sıra No</b>                  | <b>Açıklama</b>                                                                                     |
| Ö01                             | Yolcu hizmetleri görev ve sorumlulukları hakkında bilgi sahibi olurlar.                             |
| Ö02                             | Yolcu Hizmetleri işleyişini ve diğer bölümlerle olan fonksiyonel ilişkilerini değerlendirebilirler. |
| Ö03                             | Yolcu hizmetlerinde kullanılan evrakların içerik ve işlevlerini sınıflandırabilirler.               |
| Ö04                             | Yolcu hizmetlerinde kullanılan İngilizce terimler ve karşılıklarını kullanabilirler.                |

|                                    |                                                                                   |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Programın Öğrenme Çıktıları</b> |                                                                                   |
| <b>Sıra No</b>                     | <b>Açıklama</b>                                                                   |
| P03                                | Farklı ve çok disiplinli takımlar içerisinde etkin bir şekilde çalışmak           |
| P06                                | Havacılıkta hayat boyu öğrenme ihtiyacının farkında olmak ve bunu benimsemek      |
| P14                                | Havacılık emniyeti ve insan faktörlerinin emniyet üzerine etkisini değerlendirmek |
| P10                                | İlgili bilgileri problemleri belirlemek ve çözmek için uygulamak                  |

|     |                                                                                                                                                              |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P09 | Ulusal ve uluslararası havacılık çevresini değerlendirmek                                                                                                    |
| P08 | Profesyonel uygulamalarda gerekli olan beceri, teknik ve modern teknolojileri kullanmak                                                                      |
| P07 | Havacılıktaki çağdaş konuları değerlendirmek                                                                                                                 |
| P05 | Yazılı ve sözlü iletişim becerilerini kullanarak etkin biçimde iletişim kurmak                                                                               |
| P04 | Profesyonel ve etik kararlar almak                                                                                                                           |
| P02 | Veri tabanları ve bilgi kaynaklarını kullanarak verileri analiz etmek ve yorumlamak                                                                          |
| P01 | Matematik, Fen ve uygulamalı bilimleri havacılık ile ilişkili disiplinlere uygulamak.                                                                        |
| P15 | Ulusal ve uluslararası havacılık hukuku ve havacılık operasyonları üzerine iş gücü konuları ile düzenlemeleri tartışmak                                      |
| P25 | Hava taşımacılığı sisteminin bileşenlerini tanımlamak ve bu bileşenlerin karakteristik özelliklerini açıklamak                                               |
| P22 | Havacılıktaki kural koyucu kurumların/örgütlerin/anlaşmaların yapısını, önemini, hedef ve amaçlarını açıklamak                                               |
| P21 | Havacılıkta kullanılan çağdaş pazarlama yaklaşımlarını açıklamak                                                                                             |
| P20 | Havacılık kurumları ve operasyonlarının ekonomik yönünü analiz etmek ve değerlendirmek                                                                       |
| P16 | Meteorolojinin ve çevresel konuların havacılık operasyonları üzerine etkisini tartışmak                                                                      |
| P17 | Hava alanları, hava sahası ve ulusal hava sahası sistemi yönetimindeki hava trafik kontrolünün birleşimini açıklamak                                         |
| P13 | Hava aracı tasarım prensiplerini, performans ve operasyon karakteristiklerini, hava aracı ve ilgili sistemlerinin bakımına ilişkin düzenlemeleri tarif etmek |
| P12 | Havacılık kariyerine uygulanabilir profesyonel nitelikleri, gereklilikleri veya sertifikaları ve planlamayı tarif etmek                                      |
| P11 | İş sürdürülebilirliğini havacılık konularına uygulamak                                                                                                       |
| P24 | Girişimcilik ve yenilikçiliğin önemini vurgulamak ve bu kavramların havacılıktaki uygulamalarını bilmek                                                      |
| P18 | Temel finans ve muhasebe ilkelerini yönetsel karar vermede uygulamak                                                                                         |
| P23 | Bilim ve teknolojideki son gelişmeleri takip etmek, bunları hava taşımacılığının farklı alanlarına uygulamak ve bu bilgileri sürekli olarak güncel tutmak    |
| P19 | Havacılık alanında kullanılan yönetim ve işletme ilkeleri hakkında derinlemesine bilgi sahibi olmak                                                          |

| Değerlendirme Ölçütleri                                                    |        |             | AKTS Hesaplama İçeriği  |        |        |                      |
|----------------------------------------------------------------------------|--------|-------------|-------------------------|--------|--------|----------------------|
| Yarıyıl Çalışmaları                                                        | Sayısı | Katkı       | Etkinlik                | Sayısı | Süresi | Toplam İş Yükü Saati |
| Ara Sınav                                                                  | 1      | %40         | Ders Süresi             | 14     | 3      | 42                   |
| Kısa Sınav                                                                 | 0      | %0          | Sınıf Dışı Ç. Süresi    | 14     | 10     | 140                  |
| Ödev                                                                       | 0      | %0          | Ödevler                 | 0      | 0      | 0                    |
| Devam                                                                      | 0      | %0          | Sunum/Seminer Hazırlama | 0      | 0      | 0                    |
| Uygulama                                                                   | 0      | %0          | Ara Sınavlar            | 1      | 1      | 1                    |
| Proje                                                                      | 0      | %0          | Uygulama                | 0      | 0      | 0                    |
| Yarıyıl Sonu Sınavı                                                        | 1      | %60         | Laboratuvar             | 0      | 0      | 0                    |
| <b>Toplam</b>                                                              |        | <b>%100</b> | Proje                   | 0      | 0      | 0                    |
|                                                                            |        |             | Yarıyıl Sonu Sınavı     | 1      | 2      | 2                    |
|                                                                            |        |             | <b>Toplam İş Yükü</b>   |        |        | <b>185</b>           |
|                                                                            |        |             | <b>AKTS Kredisi</b>     |        |        | <b>6</b>             |
| <b>Dersin Öğrenme Çıktılarının Programın Öğrenme Çıktılarına Katkıları</b> |        |             |                         |        |        |                      |
| Katkı Düzeyi: 1: Çok Düşük 2: Düşük 3: Orta 4: Yüksek 5: Çok yüksek        |        |             |                         |        |        |                      |

