

GENEL TANIM / GENERAL DESCRIPTION

Ders Adı / Course Name	PASSENGER SERVICES II / PASSENGER SERVICES II	
Ders Kodu / Course Code	SHU130	
Ders Türü / Course Type		
Ders Seviyesi / Course Level	Short Cycle / Short Cycle	
Ders Akts Kredi / ECTS	4.00	
Haftalık Ders Saati (Kuramsal) / Course Hours For Week (Theoretical)	3.00	
Haftalık Uygulama Saati / Course Hours For Week (Objected)	0.00	
Haftalık Laboratuvar Saati / Course Hours For Week (Laboratory)	0.00	
Dersin Verildiği Yıl / Year	1	
Öğretim Sistemi / Teaching System	Face to Face / Face to Face	
Eğitim Dili / Education Language	Turkish / Turkish	
Ön Koşulu Olan Ders(ler) / Precondition Courses	Yok	None
Amacı / Purpose	Sivil havacılık işletmeleri organizasyon şeması ve çalışanların görevleri ile yardımcı bölümler arasında fonksiyonel ilişkileri; yolcu hizmetlerde kullanılan yabancı terimler; yolcu hizmetlerde kullanılan evrakların içerik ve işlevleri; havaalanına ve uçağa yolcu giriş ve çıkış işlemleri; problem çözme, bilgi verme, yönlendirme teknikleri ve olağan olmayan durumlarda sorumluluklar ve ilkeler konularını içermektedir.	Civil aviation companies organizational chart and functional relations between the duties of employees and auxiliary departments; foreign terms used in passenger services; Content and functions of documents used in passenger services; Passenger entry and exit operations to and from the airport and aircraft; It includes problem solving, information, guidance techniques, and responsibilities and principles in unusual situations.
İçeriği / Content	Haberleşme Yolcu Hizmetleri Eğitimi Kayıp Bagaj / Worldtracer Management Eğitimi Seyahat Dokümanları Eğitimi Engelli Yolcuların işlemleri ve Transferi Ramp Emniyeti ve Apron Kuralları	Communication Passenger Services Training Lost Baggage / Worldtracer Management Training Travel Documents Training Transactions and Transfer of Disabled Passengers Ramp Safety and Apron Rules
Önerilen Diğer Hususlar / Recommended Other Considerations	Yok	None
Staj Durumu / Internship Status	Yok	None
Kitap / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar / Books / Materials / Recommended Reading	Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, Yolcu Hizmetleri, 2013.	Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, Passenger Services, 2013.
Öğretim Üyesi (Üyeleri) / Faculty Member (Members)	Öğr. Gör. Dr. Armağan MACİT	Lect. Dr. Armağan MACİT

ÖĞRENME ÇIKTILARI / LEARNING OUTCOMES

1	Yolcu hizmetleri hakkında bilgi sahibi olmak	To have information about passenger services
2	Kayıp Eşya sistemi hakkında bilgi sahibi olmak	To have information about the Lost Property system
3	Yolcu hizmetlerinde haberleşmenin önemini kavrayabilmek.	To understand the importance of communication in passenger services.
4	Yolcu hizmetlerinde karşılaşılabilecek ekstra durumlar hakkında bilgi sahibi olabilmek.	To be informed about extra situations that may be encountered in passenger services.
5	Yolcu Hizmetlerinin Havayolu İşletmelerinin hizmet kalitesi kapsamındaki önemini kavrayabilmek	To understand the importance of Passenger Services within the scope of service quality of Airline Companies.

HAFTALIK DERS İÇERİĞİ / DETAILED COURSE OUTLINE

Hafta / Week					
	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
1	<p>Engelli Yolcuların Tanıtımı: Fiziksel Engelli Yolcular, Zihinsel Engelli Yolcular, Diğer Durumlar (Kronik hastalıklar, yaşlılık vb. durumlar nedeniyle hareket kabiliyeti kısıtlanmış yolcular)</p> <p>Engelli ve hareket kabiliyeti sınırlı yolcu hakları</p> <p>Engelli yolcuların uçuşa kabul işlemleri esnasında dikkat edilmesi gereken hususlar</p> <p>Tekerlekli sandalyenin tanıtımı / Tekerlekli sandalye kullanmadan önce yapılması gereken kontroller</p> <p>Engelli /Hasta yolcunun transferi sırasında tekerlekli sandalyenin itilme işlemi / Tuvalet ihtiyacının giderilmesine yardım edilmesi / Tekerlekli sandalyeden yolcunun kaldırılması / İki kişiyle tekerlekli sandalyeden hasta/engelli yolcu transferi</p>				
	<p>Introduction of Disabled Passengers: Physically Handicapped Passengers, Mentally Handicapped Passengers, Other Situations (Passengers with restricted mobility due to chronic diseases, old age, etc.)</p> <p>Disabled and limited mobility passenger rights</p> <p>Issues to be considered during the acceptance of disabled passengers to the flight</p> <p>Introduction of the wheelchair / Checks to be done before using a wheelchair</p> <p>Pushing the wheelchair during the transfer of the disabled / sick passenger / Helping to eliminate the need for the toilet / Removing the passenger from the wheelchair / Transferring the patient / disabled passenger from the wheelchair with two people</p>				

	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
2	Yürüme gereçlerinin tanıtımı Engelli yolcuların uçağa kabul işlemleri esnasında dikkat edilmesi gereken hususlar Engelli yolculara refakat ederken dikkat edilmesi gereken psikolojik faktörler Hasta nakil aracı (MEDCAR-Ambulift) kullanımında dikkat edilmesi gereken hususlar Hareket kabiliyeti kısıtlı yolcunun (PRM) aracın platformuna alınması ▣ Arka platformun kaldırılması ▣ Yolcunun araç içerisinde taşınması ▣ Araç içerisinde tekerlekli sandalyenin/yolcunun sabitlenmesi Refakatçi koltuklarının kullanımı MEDCAR aracının uçağa yanaşması Yolcunun uçaktaki yerine transferi				
	Introduction of walking equipment Matters to be considered during the acceptance of disabled passengers on board Psychological factors to be considered while accompanying disabled passengers. Issues to be considered in the use of a patient transport vehicle (MEDCAR-Ambulift) Taking passengers with reduced mobility (PRM) to the platform of the vehicle Raising the rear platform Transportation of the passenger in the vehicle Fixing the wheelchair / passenger in the vehicle Use of companion seats MEDCAR vehicle docking on the plane Transfer of the passenger to their place on the plane				
3	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Telsiz ile haberleşme cihaz koruma yükümlülüğü Cihaz kullanırken dikkat edilmesi gerekenler Telsiz cihazının kullanımı Ses ayarı Frekans seçimi Radio communication device protection obligation Things to watch out for when using the device Using the radio device Sound adjustment Frequency selection				
4	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Mandal Işıklı ve sesli göstergeler Şarj cihazı kullanımı Telsizle haberleşme kuralları VHF telsiz kullanımında dikkat edilmesi gerekenler Latch Light and audible indicators Charger use Radio communication rules Things to consider when using VHF radios				

	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
5	Kayıp Bagaj PIR (Property Irregularity Report) formu doldurulması AHL (Advice if hold) Reroute Courtesy AHL rapor ve uygulamaları Hasar dosyası (DPR (Damage ve Pilferage raporları)) tanım ve uygulamaları				
	Filling the Lost Baggage PIR (Property Irregularity Report) form AHL (Advice if hold) Reroute Courtesy AHL reports and applications Damage file (DPR (Damage and Pilferage reports)) definition and applications				
6	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Sahipsiz bagaj OHD (Onhand) tanım ve uygulamaları Kayıp Eşya Gümrük Ambarları Bagaj Teslim Tutanağı Uçak kabini içerisinde unutulmuş eşyalar				
	Unattended luggage OHD (Onhand) definition and applications Lost property Customs Warehouses Baggage Delivery Record Items forgotten in the aircraft cabin				
7	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Rush bagaj Rush bagaj etiketinin hazırlanması İstasyonumuza yanlış gelen bagajlar (misrouted bagajlar) Left behind (kalan bagajlar) Toplu kayıp bagajlar				
	Rush luggage Preparation of the Rush luggage tag Baggage arriving incorrectly at our station (misrouted baggage) Left behind (leftover luggage) Bulk lost luggage				
8	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	ARA SINAV				
	MIDTERM				
9	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	World Tracer Management sisteminin tanıtımı AHL (Advice if hold)				
	Introduction of the World Tracer Management system AHL (Advice if hold)				

	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
10	PIR (Property Irregularity Report) Non Tracing AHL Report (Nezaketen Düzenlenen Kayıp Bagaj Raporu)				
	PIR (Property Irregularity Report) Non Tracing AHL Report (Courtesy of Lost Luggage Report)				
11	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	BDO (Baggage Delivery Order) OHD (Onhand Baggage)				
	BDO (Baggage Delivery Order) OHD (Onhand Baggage)				
12	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	RIT/RAT/ROT (Reinstate in Tracing) Dosyaların Yeniden Aktif Hale Getirilmesi RCB (Recreate Baggage File) Yanlışlıkla Kapatılan Dosyanın Aktifleştirilmesi				
13	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	RIB (Reassign in Baggage Management) Yanlışlıkla Başka Havayolu Adına Açılan Dosyanın Düzeltilmesi DPR (Damage and Pilferage Report) FWD (Create Forward File - FAH, FOH, ROH ve FLZ)				
	RIB (Reassign in Baggage Management) Correction of a File Accidentally Opened on Behalf of Another Airline DPR (Damage and Pilferage Report) FWD (Create Forward File - FAH, FOH, ROH and FLZ)				
14	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Retrieve (Listeleme) Mesajlar (SHC, TTY, PXF, EXF, Action File) PDI (Display Past Date File)				
	Retrieve (Listing) Messages (SHC, TTY, PXF, TXF, EXF, Action File) PDI (Display Past Date File)				

15	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Yolcu Hizmetlerinde Karşılaşılabilecek Ekstra Durumlar, Yapılması Gerekenler Vaka Çalışmaları			Sunum ve Vaka Çalışması	Yok
	Extra Situations That May Be Encountered in Passenger Services, What to Do Case Studies			Presentation and Case Study	None
16	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	FİNAL SINAVI				
	FINAL EXAMINATION				

DEĞERLENDİRME / EVALUATION

Yarıyıl (Yıl) İçi Etkinlikleri / Term (or Year) Learning Activities	Sayı / Number	Katkı Yüzdesi / Percentage of Contribution (%)
Ara Sınav / Midterm Examination	1	100
Toplam / Total:	1	100
Başarı Notuna Katkı Yüzdesi / Contribution to Success Grade(%):		40

Yarıyıl (Yıl) Sonu Etkinlikleri / End Of Term (or Year) Learning Activities	Sayı / Number	Katkı Yüzdesi / Percentage of Contribution (%)
Final Sınavı / Final Examination	1	100
Toplam / Total:	1	100
Başarı Notuna Katkı Yüzdesi / Contribution to Success Grade(%):		60

Etkinliklerinin Başarı Notuna Katkı Yüzdesi(%) Toplamı / Total Percentage of Contribution (%) to Success Grade:	100
Değerlendirme Tipi / Evaluation Type:	

İŞ YÜKÜ / WORKLOADS

Etkinlikler / Workloads	Sayı / Number	Süresi (Saat) / Duration (Hours)	Toplam İş Yüğü (Saat) / Total Work Load (Hour)
Ara Sınav İçin Bireysel Çalışma / Individual Study for Mid term Examination	2	2.00	4.00
Soru-Yanıt / Question-Answer	10	2.00	20.00
Okuma / Reading	10	3.00	30.00
Derse Katılım / Attending Lectures	10	2.00	20.00
Tartışma / Discussion	10	2.00	20.00
Ara Sınav / Midterm Examination	1	1.00	1.00
Ev Ödevi / Homework	10	2.00	20.00
Final Sınavı için Bireysel Çalışma / Individual Study for Final Examination	2	2.00	4.00
Final Sınavı / Final Examination	1	1.00	1.00
Toplam / Total:	56	17.00	120.00
Dersin AKTS Kredisi = Toplam İş Yüğü (Saat) / 30.00 (Saat/AKTS) = 120.00/30.00 = 4.00 ~ 4.00 / Course ECTS Credit = Total Workload (Hour) / 30.00 (Hour / ECTS) = 120.00 / 30.00 = 4.00 ~ 4.00			

PROGRAM VE ÖĞRENME ÇIKTISI / PROGRAM LEARNING OUTCOMES

Öğrenme Çıktıları / Learning Outcomes	Program Çıktıları / Program Outcomes									
	1.1.1	1.1.2	1.1.3	1.1.4	1.1.5	1.1.6	1.1.7	1.1.8	1.1.9	1.1.10
1.Yolcu hizmetleri hakkında bilgi sahibi olmak / To have information about passenger services	5	3	2	2	1	1	1	1	1	1
2.Kayıp Eşya sistemi hakkında bilgi sahibi olmak / To have information about the Lost Property system	5	3	1	1	1	1	1	1	3	1
3.Yolcu hizmetlerinde haberleşmenin önemini kavrayabilmek. / To understand the importance of communication in passenger services.	5	3	5	3	1	5	3	1	5	2
4.Yolcu hizmetlerinde karşılaşılabilecek ekstra durumlar hakkında bilgi sahibi olabilmek. / To be informed about extra situations that may be encountered in passenger services.	5	4	1	1	1	1	2	3	5	1
5.Yolcu Hizmetlerinin Havayolu İşletmelerinin hizmet kalitesi kapsamındaki önemini kavrayabilmek / To understand the importance of Passenger Services within the scope of service quality of Airline Companies.	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1

Katkı Düzeyi / Contribution Level : 1-Çok Düşük / Very low, 2-Düşük / Low, 3-Orta / Moderate, 4-Yüksek / High, 5-Çok Yüksek / Very high