

GENEL TANIM / GENERAL DESCRIPTION

Ders Adı / Course Name	PASSENGER SERVICES I / PASSENGER SERVICES I	
Ders Kodu / Course Code	SHU123	
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	Yolcu uçuş öncesi işlemleri , check-in, boarding, bilet okuma, anlaşmalar, yolculuk türleri ve çeşitleri, özel işlem ve bagajlar, evcil hayvan işlemleri, yolcu hizmetlerinde kullanılan dökümanlar ve işlevlerini içermektedir.	Passenger pre-flight transactions include check-in, boarding, ticket reading, agreements, travel types and types, special transactions and baggage, pet transactions, documents used in passenger services and their functions.
Önerilen Diğer Hususlar / Recommended Other Considerations	Yok	None
Staj Durumu / Internship Status	Yok	None
Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar / Books / Materials / Recommended Reading	Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, 'Yolcu Hizmetleri', 2013	Civil Aviation General Directorate, 'Passenger Services', 2013
Öğretim Üyesi (Üyeleri) / Faculty Member (Members)	Öğr. Gör. Dr. Armağan MACİT	

ÖĞRENME ÇIKTILARI / LEARNING OUTCOMES

1	Sivil Havacılık alanında temel bilgi sahibi olmak	Having basic knowledge in the field of Civil Aviation
2	Yolcu hizmetleri hakkında bilgi sahibi olmak	To have information about passenger services
3	Yer hizmetleri hakkında bilgi sahibi olmak	To have information about ground services
4	Yolcu Hizmetleri işleyişini bilmek	Knowing the operation of the Passenger Services
5	Yer hizmetleri fonksiyonlarını özümseyebilmek	Being able to absorb ground handling functions

HAFTALIK DERS İÇERİĞİ / DETAILED COURSE OUTLINE

Hafta / Week					
1	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Genel havacılık bilgileri,Havacılık Alfabeti				
	General aviation information, Aviation Alphabet				
2	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Sivil Havacılık Kuruluşları, Hava limanında bulunan üçüncü kuruluşlar ve hizmet ilişkileri				
	Civil Aviation Organizations, third organizations at the airport and service relations				
3	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Departmanlar arası iletişim Havacılıkta kullanılan terimler, kodlar, ölçüler ve değişim tablosu				
	Inter-departmental communication Terms, codes, dimensions and change table used in aviation				
4	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Havayolu sorumlulukları Yolcu sorumlulukları				
	Airline responsibilities Passenger responsibilities				
5	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Havaalanı uçak hareket yerleri IATA coğrafyası				
	Airport aircraft departures IATA geography				

	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
6	Uçuş analizi Yolcu bileti/Bilet çeşitleri				
	Flight analysis Passenger ticket / Ticket types				
7	Seyahat dokümanlarının kontrolü Uçuşa kabul işlemleri (Check-In)				
	Control of travel documents Admission to the flight (Check-In)				
8	ARA SINAV				
	MIDTERM				
9	Bagaj kabulü El bagajındaki sıvıların taşınması ile ilgili kuralla				
	Baggage acceptance The rule regarding the transport of liquids in hand luggage				
10	Özel hizmet gerektiren yolcular Engelli yolcuların işlemleri ve transferi				
	Passengers requiring special services Handling and transfer of disabled passengers				
11	Uçağa yolcu kabulü (Boarding) Gelen yolcu hizmetleri (Arrival)				
	Passengers on board (Boarding) Arrivals (Arrival)				

12	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Uçuş aksaklıkları (Irregularities) Yolcu hizmetleri mesaj trafiği				
	Flight disruptions (Irregularities) Passenger services message traffic				
13	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Kayıp eşya (Lost & Found) Yolcu hizmetlerinde başarının ilkeleri Pasaport-vize nedir?Çeşitleri,Pasaport yerine geçen belgelerin tanıtımı.				
	Lost & Found Principles of success in passenger services What is passport-visa? Types, Presentation of documents that substitute passports.				
14	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Pasaport ve pasaportun geçerliliklerinin kontrolü Vize/oturma izni kontrolü (vizenin/oturumun geçerlilik tarihleri, vize tipi, vize ile yapılabilecek giriş sayısı)				
	Passport and passport validity check Visa / residence permit control (validity dates of visa / session, visa type, number of entries that can be made with a visa)				
15	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Yolcu profili Pasaport geçerlilik kuralları, vize ve oturma izni koşulları, farklı pasaport çeşitleri için geçerlilik ve vize kontrolü, canlıhayvan taşıma kuralları için TIMATIC kullanımı.				
	Passenger profile Passport validity rules, visa and residence permit conditions, validity and visa control for different passport types, TIMATIC use for livestock transport rules.				
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)
Derse Katılım / Attending Lectures	14	1.00	14.00
Final Sınavı için Bireysel Çalışma / Individual Study for Final Examination	2	2.00	4.00
Ev Ödevi / Homework	10	4.00	40.00
Final Sınavı / Final Examination	1	1.00	1.00
Okuma / Reading	10	2.00	20.00
Soru-Yanıt / Question-Answer	14	2.00	28.00
Ara Sınav için Bireysel Çalışma / Individual Study for Mid term Examination	2	6.00	12.00
Ara Sınav / Midterm Examination	1	1.00	1.00
Toplam / Total:	54	19.00	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.Sivil Havacılık alanında temel bilgi sahibi olmak / Having basic knowledge in the field of Civil Aviation	5	5	3							
2.Yolcu hizmetleri hakkında bilgi sahibi olmak / To have information about passenger services	5	5	3							
3.Yer hizmetleri hakkında bilgi sahibi olmak / To have information about ground services	5	5	3							
4.Yolcu Hizmetleri işleyişini bilmek / Knowing the operation of the Passenger Services	5	5	3							
5.Yer hizmetleri fonksiyonlarını özümseyebilmek / Being able to absorb ground handling functions	5	5	3		3					

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