

Dersin Tanımı					
Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	Kredi	AKTS
YOLCU VE YER HİZMETLERİ YÖNETİMİ	HVY2213605	Bahar Dönemi	3+0	3	5
Ön Koşul Dersleri					
Önerilen Seçmeli Dersler					
Dersin Dili	Türkçe				
Dersin Seviyesi	Lisans				
Dersin Türü	Zorunlu				
Dersin Koordinatörü	Dr.Öğr.Üye. Özlem İLDAI				
Dersi Verenler	Öğr.Gör.Dr. Fatih KARAMAN				
Dersin Yardımcıları					
Dersin Amacı	Bu dersin amacı; uçuş emniyeti ve güvenliğinden taviz vermeksizin, yolcu ve yolcu yakınlarını en konforlu şekilde seyahat ettirecek bunu yaparken de ticari kaygıları göz ardı etmeyecek bir şekilde hizmet verilmesidir ve ayrıca öğrencilere yer hizmetleri kavramı ve gelişimi, yer hizmetleri kuruluşları çevre ilişkisi ve mevzuat konuları, bu kuruluşlarda yönetim ve organizasyon oluşumu, kullanılan ekipmanlar, yük kontrolü, haberleşme, uçak hat bakım, ikram servisi, ramp, uçuş ve operasyon izinleri, kargo, posta ve diğer yer hizmetleri bilgisi verilmektedir.				
Dersin İçeriği	Bu ders; Dünya'da ve Türkiye'de Yer Hizmetleri,Yer Hizmetleri Kavram ve Gelişimi,Uluslararası anlaşmalar, yasa ve yönetmelikler (Mevzuat),Yer Hizmetleri Ekipmanları,Yolcu Hizmetleri Süreçleri ,Bilet ve Uçağa kabul İşlemleri,Yer Hizmetlerinde Yönetim ve Organizasyon,Gecikme Prosedürleri,Bagaj İşlemleri,Özel/Kayıp ve Hasarlı Bagaj İşlemleri,Ramp ve Uçuş Operasyon Hizmetleri,Temsil ve Gözetim Hizmetleri ,Hava aracı kazaları, kazalardaki ana faktörler ( İnsan, çevre, teknik, yönetim) Kaza İstatistikleri,Sunum / Münazara; konularını içermektedir.				
Dersin Öğrenme Kazanımları	Öğretim Yöntemleri	Ölçme Yöntemleri			
1 - Dünya'da ve Türkiye'de yolcu ve yer hizmetleri hakkında bilgi sahibi olacak.	16, 9	A			
1.1 - Yolcu ve yer hizmetlerinin hava ulaştırma sektöründeki rolü ve önemini açıklar.	16, 9	A			
1.2 - Yolcu ve yer hizmetleri ile ilgili temel kavramları tanımlar.	16, 9	A			
2 - Ulusal ve uluslararası mevzuat hakkında bilgi sahibi olacak.	16, 9	A			
2.1 - Yolcu ve yer hizmetleri yönetmeliğini bilir.	16, 9	A			
2.2 - Farklı yolcu ve yer hizmet tiplerini sınıflar.	16, 9	A			
3 - Yolcu hizmetlerinin süreçleri hakkında bilgi sahibi olacak.	16, 9	A			
3.1 - Uçuşa kabul süreçlerini bilir.	16, 9	A			
3.2 - Süreçleri tanımlar.	16, 9	A			
4 - Uçak kabul ve bagaj işlemleri hakkında bilgi sahibi olacak.	16, 9	A			
4.1 - Yolcu bagaj süreçlerini açıklar.	16, 9	A			
4.2 - Bagaj kontrol işlemlerini bilir.	16, 9	A			
5 - Uçak kazalarının ana faktörleri hakkında bilgi sahibi olacak.	16, 9	A			
5.1 - Hava aracı kazaları, kazalardaki ana faktörleri bilir ( insan, çevre, teknik, yönetim).	16, 9	A			
5.2 - Farklı faktör ve nedenlere dayalı kaza istatistiklerini açıklar.	16, 9	A			
Öğretim Yöntemleri	16: Soru - Cevap Tekniği , 9: Anlatım Yöntemi				
Ölçme Yöntemleri	A: Klasik Yazılı Sınav				
Ders Akışı					
Sıra	Konular	Ön Hazırlık			
1	Dünya'da ve Türkiye'de Yer Hizmetleri				
2	Yer Hizmetleri Kavram ve Gelişimi				
3	Uluslararası anlaşmalar, yasa ve yönetmelikler (Mevzuat)				
4	Yer Hizmetleri Ekipmanları				
5	Yolcu Hizmetleri Süreçleri				
6	Bilet ve Uçağa kabul İşlemleri				
7	Yer Hizmetlerinde Yönetim ve Organizasyon				
8	Gecikme Prosedürleri				
9	Bagaj İşlemleri				
10	Özel/Kayıp ve Hasarlı Bagaj İşlemleri				
11	Ramp ve Uçuş Operasyon Hizmetleri				
12	Temsil ve Gözetim Hizmetleri				
13	Hava aracı kazaları, kazalardaki ana faktörler ( İnsan, çevre, teknik, yönetim) Kaza İstatistikleri				
14	Sunum / Münazara				
Değerlendirme Yöntemleri	Sınava Katkısı				
Ara Sınav	40				
Genel Sınav	60				

**Kaynaklar**

- 1 - Yer Hizmetleri Yönetimi, Anadolu Üniversitesi, 2016.
  - 2 - Yolcu ve Yer Hizmetleri, Atatürk Üniversitesi, 2020.
- PowerPoint sunum dosyaları  
Paylaşılan ders notları