

GENEL TANIM / GENERAL DESCRIPTION

Ders Adı / Course Name	Passenger Service / Passenger Service	
Ders Kodu / Course Code	OSHU176	
Ders Türü / Course Type		
Ders Seviyesi / Course Level	Associate / Associate	
Ders Akts Kredi / ECTS	5.00	
Haftalık Ders Saati (Kuramsal) / Course Hours For Week (Theoretical)	2.00	
Haftalık Uygulama Saati / Course Hours For Week (Objected)	2.00	
Haftalık Laboratuvar Saati / Course Hours For Week (Laboratory)	0.00	
Dersin Verildiği Yıl / Year	1	
Öğretim Sistemi / Teaching System	Daytime Class / Daytime Class	
Eğitim Dili / Education Language	Turkish / Turkish	
Ön Koşulu Olan Ders(ler) / Precondition Courses	Yer hizmetleri kapsamında verilen yolcu hizmetleri genel anlamda gelen yolcu ve bagajının uçuşa ve uçağa kabul işlemleri, transfer ve transit yolcu ve bagaj işlemleri ile gelen yolcu ve bagaj işlemlerinden oluşmaktadır.	The passenger services provided within the scope of ground handling services are generally used for arriving passengers and their luggage Flight and boarding procedures, transfer and transit passenger and baggage transactions, and arriving passengers and consists of baggage procedures.
Amacı / Purpose	Yer hizmetleri kapsamındaki diğer herhangi bir süreçteki olası aksaklıklardan, yolcunun haberdar olması genellikle mümkün değildir. Ancak yolcu hizmetlerindeki aksaklıklar, birebir yolcu ile ya da yolcunun bilgisi dâhilinde gerçekleşmektedir. Bu nedenle yolcu hizmetlerinin etkin bir biçimde sunulması, yolcu memnuniyetinin sağlanması açısından da son derece önemlidir.	In any other process within the scope of ground services It is generally not possible for the passenger to be aware of possible disruptions. But the passenger The malfunctions in the services occur one-to-one with the passenger or with the passenger's knowledge. For this reason, providing passenger services effectively is extremely important in terms of ensuring passenger satisfaction.
İçeriği / Content	Yolcu, yük ve kargonun hava taşımacılığı sistemi ile bir noktadan bir noktaya taşınabilmesi için çeşitli hizmetlerin verilmesi gerekmektedir. Yolcu ve yolcu beraberindeki eşyaların yani bagajların havayolu ile taşınabilmesi için verilmesi gereken hizmetlerin önemli bir kısmı, yer hizmetleri kapsamında ele alınan yolcu hizmetleri tarafından verilmektedir	Various services must be provided in order to transport passengers, freight and cargo from one point to another with the air transport system. Passenger and accompanying items In other words, the services that need to be provided for the transport of luggage by air are an important part of it is provided by passenger services, which are handled within the scope of ground handling services.
Önerilen Diğer Hususlar / Recommended Other Considerations		
Staj Durumu / Internship Status	30 İŞ GÜNÜ/ BİTİRME PROJESİ	30 WORKING DAYS / FINISHING PROJECT
Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar / Books / Materials / Recommended Reading	GROUND OPERATION MANUEL SHY-22 HAVAYOLLARI EĞİTİM DÖKÜMANLARI	AIRLINE TRAINING DOCUMENTS GROUND OPERATION MANUEL SHY-22

Öğretim Üyesi (Üyeleri) / Faculty Member (Members)	BELGİN DUMAN MALAK	
--	--------------------	--

ÖĞRENME ÇIKTILARI / LEARNING OUTCOMES

1	Yolcu ve bagaj taşımacılığı ile ilgili ilgili yasal gereksinimleri yorumlamak	Interpreting the legal requirements regarding passenger and baggage transport
2	Havayolları ve havaalanları yolcu hizmetleri işlemlerinin nasıl yürütüldüğünü anlamak	Understanding how airlines and airports passenger services transactions are handled
3	Özel ihtiyaçları olan yolcular da dahil olmak üzere yolcu ve bagaj check-in ve boarding işlemleri ile ilgili bilgilenmek	To be informed about passenger and baggage check-in and boarding procedures, including passengers with special needs
4	Bilgisayar rezervasyonları ve kalkış kontrol sistemleri nasıl çalıştığını anlayabilmek	Understanding how computer reservations and departure control systems work
5	Müşterilerin yüksek beklentilerini karşılayabilecek düzeyde nitelikli bir hizmet sunmak	To provide a qualified service that can meet the high expectations of customers

HAFTALIK DERS İÇERİĞİ / DETAILED COURSE OUTLINE

Hafta / Week					
1	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	YOLCU HİZMETLERİ KAVRAMI YOLCU HİZMETLERİ İLE İLİŞKİLİ DÜZENLEMELER				
	PASSENGER SERVICES CONCEPT REGULATIONS RELATED TO PASSENGER SERVICES				
2	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	YOLCU HİZMETLERİ İLE İLGİLİ KAVRAMLAR				
	CONCEPTS ABOUT PASSENGER SERVICES				
3	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Seyahat Dokümanları (BİLET VE BİLET ÇEŞİTLERİ)				
	Travel Documents (TICKET AND TICKET TYPES)				
4	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	DİĞER DOKÜMANLAR (MCO, FIM,MPD)				
	OTHER DOCUMENTS (MCO, FIM, MPD)				
5	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	PASAPORT İŞLEMLERİ				
	PASSPORT PROCEDURES				

6	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	VİZE İŞLEMLERİ SAĞLIK EVRAKLARI				
	VISA PROCEDURES HEALTH DOCUMENTS				
7	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	ÖZEL HİZMET GEREKTİREN YOLCULAR HAVAYOLLARININ ÖZEL YARDIM SUNMA KOŞULLARI ÖZEL YARDIM GEREKTİREN YOLCU KODLARI ÖZEL YARDIM GEREKTİREN YOLCULARDAN SAĞLIK RAPORU İSTEME KOŞULLARI ÖZEL YARDIM GEREKTİREN YOLCULAR				
	PASSENGERS REQUIRING SPECIAL SERVICES CONDITIONS OF THE AIRLINES TO PROVIDE SPECIAL AID PASSENGER CODES REQUIRING SPECIAL ASSISTANCE HEALTH REPORT FOR PASSENGERS REQUIRING SPECIAL ASSISTANCE REQUEST TERMS PASSENGERS REQUIRING SPECIAL ASSISTANCE				
8	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	TÜM KONULAR	ARA SINAV			
	ALL TOPICS	MIDTERM			
9	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	POTANSİYEL TEHLİKE ARZ EDEN YOLCULAR				
	PASSENGERS THAT OFFER POTENTIAL DANGER				
10	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Bagaj İşlemleri				
	Baggage Transactions				

11	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Uçuşa Kabul (Check-in) İşlemleri				
	Check-in Procedures				
12	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	UÇUŞA KABUL İŞLEMLERİNDE KULLANILAN DOKÜMANLAR				
	DOCUMENTS USED IN ACCEPTANCE OF FLIGHT PROCEDURES				
13	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Giden Gelen Yolcu Hizmetleri				
	Outbound Passenger Services				
14	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Geciken, Kayıp ve Hasarlı Bagajlar				
	Delayed, Lost and Damaged Baggage				
15	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	TÜM KONULAR	FİNAL SINAVI			
		FINAL EXAM			

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 / Midterm Examination	2	1.00	2.00
Ara Sınav İçin Bireysel Çalışma / Individual Study for Mid term Examination	2	25.00	50.00
Final Sınavı / Final Examination	2	1.00	2.00
Final Sınavı için Bireysel Çalışma / Individual Study for Final Examination	2	23.00	46.00
Uygulama/Pratik / Practice	1	25.00	25.00
Toplam / Total:	9	75.00	125.00
Dersin AKTS Kredisi = Toplam İş Yüğü (Saat) / 25.00 (Saat/AKTS) = 125.00/25.00 = 5.00 ~ 5.00 / Course ECTS Credit = Total Workload (Hour) / 25.00 (Hour / ECTS) = 125.00 / 25.00 = 5.00 ~ 5.00			

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	1.1.11	1.1.12	1.1.13	1.1.14	1.1.15	1.1.16	1.1.17	1.1.18	1.1.19
1.Yolcu ve bagaj taşımacılığı ile ilgili ilgili yasal gereksinimleri yorumlamak / Interpreting the legal requirements regarding passenger and baggage transport	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2.Havayolları ve havaalanları yolcu hizmetleri işlemlerinin nasıl yürütüldüğünü anlamak / Understanding how airlines and airports passenger services transactions are handled	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3.Özel ihtiyaçları olan yolcular da dahil olmak üzere yolcu ve bagaj check-in ve boarding işlemleri ile ilgili bilgilenecek / To be informed about passenger and baggage check-in and boarding procedures, including passengers with special needs	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4.Bilgisayar rezervasyonları ve kalkış kontrol sistemleri nasıl çalıştığını anlayabilmek / Understanding how computer reservations and departure control systems work	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5.Müşterilerin yüksek beklentilerini karşılayabilecek düzeyde nitelikli bir hizmet sunmak / To provide a qualified service that can meet the high expectations of customers	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Öğrenme Çıktıları / Learning Outcomes	Program Çıktıları / Program Outcomes																	
	1.1.20	1.1.21	1.1.22	1.1.23	1.1.24	1.1.25	1.1.26	1.1.27	1.1.28	1.1.29	1.1.30	1.1.31	1.1.32	1.1.33	1.1.34	1.1.35	1.1.36	1.1.37
1.Yolcu ve bagaj taşımacılığı ile ilgili ilgili yasal gereksinimleri yorumlamak / Interpreting the legal requirements regarding passenger and baggage transport	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2.Havayolları ve havaalanları yolcu hizmetleri işlemlerinin nasıl yürütüldüğünü anlamak / Understanding how airlines and airports passenger services transactions are handled	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3.Özel ihtiyaçları olan yolcular da dahil olmak üzere yolcu ve bagaj check-in ve boarding işlemleri ile ilgili bilgilenmek / To be informed about passenger and baggage check-in and boarding procedures, including passengers with special needs	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4.Bilgisayar rezervasyonları ve kalkış kontrol sistemleri nasıl çalıştığını anlayabilmek / Understanding how computer reservations and departure control systems work	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5.Müşterilerin yüksek beklentilerini karşılayabilecek düzeyde nitelikli bir hizmet sunmak / To provide a qualified service that can meet the high expectations of customers	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	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