

GENEL TANIM / GENERAL DESCRIPTION

Ders Adı / Course Name	Cabin Services Management / Cabin Services Management	
Ders Kodu / Course Code	ECAM321	
Ders Türü / Course Type		
Ders Seviyesi / Course Level	Bachelor / Bachelor	
Ders Akts Kredi / ECTS	7.00	
Haftalık Ders Saati (Kuramsal) / Course Hours For Week (Theoretical)	3.00	
Haftalık Uygulama Saati / Course Hours For Week (Objected)	0.00	
Haftalık Laboratuar Saati / Course Hours For Week (Laboratory)	0.00	
Dersin Verildiği Yıl / Year	3	
Öğretim Sistemi / Teaching System	Daytime Class / Daytime Class	
Eğitim Dili / Education Language	English / English	
Ön Koşulu Olan Ders(ler) / Precondition Courses	YOK	NONE
Amacı / Purpose	Bu ders, kabin hizmetleri, kabin personelinin görev ve sorumlulukları, sivil havacılığın, uçakların ve havalimanlarına ilişkin genel bir kavrayış için gerekli bilgileri sağlamayı amaçlamaktadır.	This lecture aims to provide knowledge about the concepts of cabin services, duties and responsibilities of the cabin crew, general understanding of civil aviation, aircrafts and airports.
İçeriği / Content	Kabin kavramının tanımı Fiziksel ve Konsept olarak Kabin Tipleri Kabin & Kokpit Ekipleri / Havacılıkta İletişim Ekip Kaynakları Yönetimi (CRM) Yakıt Tipleri / Uçuştan Önce Yakıt Alımı Onboard Servis Hizmetleri / Trolley & Galley Uçuş Anonsları / Acil Durum Ekipmanları Uçuşta Elektronik Cihazların Kullanımı / Uçuş Eğlence Sistemleri Kabin Işıkları, Su Sistemleri ve Acil Durum Uyarıcıları Kapı Açma-Kapama Kuralları / Tüm Bulguların İncelenmesi	Definition of Cabin Physical - Conceptual Cabin Types Cabin & Cockpit Crews / Communication in Aviation Crew Resource Management (CRM) Fuel - Oil - Avgas / Refueling with Passengers on Board Pre-Flight Briefings Service on the Board / Trolley & Galley In Flight Announcements / Emergency Materials Electronical Device Using Onboard / In Flight Entertainment Systems Cabin Lights, Water Systems, Warning Indicators Door Opening-Closing Rules / Evaluation of Findings
Önerilen Diğer Hususlar / Recommended Other Considerations	YOK	NONE
Staj Durumu / Internship Status	YOK	NONE

Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar / Books / Materials / Recommended Reading	Airline cabin crew A Career Manuel Joynath Victor De, ICAO-Uluslararası Sivil Havacılık Organizasyonu, IATA-Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği, FAA-Amerikan Havacılık Dairesi, SHGM-Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, GOMs-Yer Hizmetleri Manualleri. Airline Cabin Crew A Carrier Manual, Joynath Victor De, Tata MacGraw Hill Education Private Limited. New Delhi Cabin Operations Safety Best Practices Guide, 3rd Edition ISBN 978-92-9229-323-9 © 2017 International Air Transport Association. All rights reserved. Montreal–Geneva And others Research on Process Management of Cabin Service in Chinese Civil Aviation Enterprises, Li and Li, 2015. College of Music, the Jiangxi University of Technology A Study on Development of Multi-item Scale for Assessing Airline Cabin Service Quality (Kim & Kim, 2017) Yoon-Jin, 2018. Service Failure Recovery Strategies through Human Service Capability_ A Case Study of Airline Cabin Service	Airline cabin crew A Career Manuel Joynath Victor De, ICAO-International Civil Aviation Organization, IATA-International Air Transportation Association, FAA-Federal Aviation Administration, SHGM-Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, GOMs-Ground Operations Manuals. Airline Cabin Crew A Carrier Manual, Joynath Victor De, Tata MacGraw Hill Education Private Limited. New Delhi Cabin Operations Safety Best Practices Guide, 3rd Edition ISBN 978-92-9229-323-9 © 2017 International Air Transport Association. All rights reserved. Montreal–Geneva And others Research on Process Management of Cabin Service in Chinese Civil Aviation Enterprises, Li and Li, 2015. College of Music, the Jiangxi University of Technology A Study on Development of Multi-item Scale for Assessing Airline Cabin Service Quality (Kim & Kim, 2017) Yoon-Jin, 2018. Service Failure Recovery Strategies through Human Service Capability_ A Case Study of Airline Cabin Service
Öğretim Üyesi (Üyeleri) / Faculty Member (Members)	Dr. Öğr. Üyesi Server Sevil Akyürek	

ÖĞRENME ÇIKTILARI / LEARNING OUTCOMES

1	Hava taşımacılığı, günümüz global dünyasının gerekliliklerini karşılamakta çok önemli bir rol oynamaktadır. Hava taşımacılığı, günümüz dünyası ve ekonomisinin devamlılığı için bir lokomotif görevi üstlenmiştir. Havacılık endüstrisi hızla büyürken, dünya genelinde gerekli becerilere sahip personel ihtiyacı da artmaktadır. Kabin hizmetleri yönetimi ve uygulamaları, öğrencilere uçaklar, hava ekipleri, acil durumlar, havacılıkta iletişim yetenekleri ve günümüz hava taşımacılığı endüstrisi için kök bilgileri sağlar.	Air transportation plays an important role in meeting need for modern global world. It is a locomotive vector of our society and economy. As the aviation industry grows rapidly, skilled personnel needs around the world also increases. Cabin services management and applications lecture provides student relevant knowledge about the aircrafts, aircrew, emergency situations, communication skills and deep understanding of today's air transportation industry.
---	--	---

HAFTALIK DERS İÇERİĞİ / DETAILED COURSE OUTLINE

Hafta / Week					
1	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Kabin kavramının tanıtımı ve giriş				
	Introduction to Cabin Services Management & Applications				
2	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Fiziksel ve Konsept olarak Kabin Tipleri				
	Definition of Cabin, Phsyical - Conceptual Cabin Types				
3	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Kabin & Kokpit Ekipleri / Havacılıkta İletişim				
	Cabin & Cockpit Crews / Communication in Aviation				
4	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Ekip Kaynakları Yönetimi (CRM)				
	Crew Resource Management (CRM)				
5	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Bulguların incelenmesi				
	Evaluation of Findings				

6	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Yakıt Tipleri / Uçuştan Önce Yakıt Alımı				
	Fuel - Oil - Avgas / Refueling with Passengers on Board				
7	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Uçuş Briefingleri				
	Pre-Flight Briefings				
8	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Onboard Servis Hizmetleri / Trolley & Galley				
	Service on the Board / Trolley & Galley				
9	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Ara-Sınav				
	Mid-Exam				
10	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Uçuş Anonsları / Acil Durum Ekipmanları				
	In Flight Announcements / Emergency Materials				
11	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Uçuşta Elektronik Cihazların Kullanımı				
	Electronical Device Using Onboard				

12	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	In Flight Entertainment Systems				
	In Flight Entertainment Systems				
13	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Kabin Işıkları, Su Sistemleri ve Acil Durum Uyarıcıları				
	Cabin Lights, Water Systems, Warning Indicators				
14	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Kapı Açma-Kapama Kuralları / Tüm Bulguların İncelenmesi				
	Door Opening-Closing Rules / Evaluation of Findings				

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)
Final Sınavı / Final Examination	1	130.00	130.00
Ara Sınav / Midterm Examination	1	50.00	50.00
Toplam / Total:	2	180.00	180.00
Dersin AKTS Kredisi = Toplam İş Yüğü (Saat) / 25.00 (Saat/AKTS) = 180.00/25.00 = 7.20 ~ / Course ECTS Credit = Total Workload (Hour) / 25.00 (Hour / ECTS) = 180.00 / 25.00 = 7.20 ~			

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.Hava taşımacılığı, günümüz global dünyasının gerekliliklerini karşılamakta çok önemli bir rol oynamaktadır. Hava taşımacılığı, günümüz dünyası ve ekonomisinin devamlılığı için bir lokomotif görevi üstlenmiştir. Havacılık endüstrisi hızla büyürken, dünya genelinde gerekli becerilere sahip personel ihtiyacı da artmaktadır. Kabin hizmetleri yönetimi ve uygulamaları, öğrencilere uçaklar, hava ekipleri, acil durumlar, havacılıkta iletişim yetenekleri ve günümüz hava taşımacılığı endüstrisi için kök bilgileri sağlar. / Air transportation plays an important role in meeting need for modern global world. It is a locomotive vector of our society and economy. As the aviation industry grows rapidly, skilled personnel needs around the world also increases. Cabin services management and applications lecture provides student relevant knowledge about the aircrafts, aircrew, emergency situations, communication skills and deep understanding of today'a air transportation industry.	3	4	2	5	5	5	4	3	4	5				

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