

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

YİYECEK İÇECEK HİZMETLERİ

**HOSTESLİKLE İLGİLİ KURUM VE
MEVZUATLAR
811ORK183**

Ankara, 2012

- Bu modül, mesleki ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
- Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- **PARA İLE SATILMAZ.**

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	iii
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1	3
1. HAVA VE YER HOSTESLERİNİN ÇALIŞMA ALANLARI VE GÖREVLERİ	3
1.1. Sivil Havacılığın Tarihçesi.....	3
1.2. UÇAKTA YER ALAN PERSONEL.....	5
1.2.1. Uçuş Personelinin Tanımı.....	5
1.2.2. Kabin Ekibi Tanımı, Önemi	7
1.2. Hava Şirketleri Organizasyon Şeması.....	8
1.3. Hava Hostesi Meslek Organizasyon Şeması.....	9
1.3.1. Kabin Hizmetleri Müdürünün Özellikleri ve Görevleri.....	10
1.3.2. Kontrol Kabin Amirinin Görevleri	10
1.3.3. Kabin Amirinin Özellikleri ve Görevleri.....	10
1.3.4. Kabin Memurunun (Hostes) Özellikleri ve Görevleri	11
1.4. Kabin Ekibinin Sayısı ve Oluşumu	12
1.4.1. Kabin Ekibi Komuta Zinciri	13
1.4.2. Kabin Ekibi Seçiminde Gereken Şartlar	13
1.5. Hava Hostesi Çalışma Alanları	14
1.6. Yer Hostesi.....	14
1.6.1. Meslek Organizasyon Şeması.....	14
1.6.2. İstasyon Müdürünün Özellikleri ve Görevleri	14
1.6.3. Supervisor(Operasyon Memuru)	15
1.6.4. Yolcu Hizmetleri Memuru (Yer Hostes) Özellikleri	15
1.7. Yer Hostesi Çalışma Alanları	15
UYGULAMA FAALİYETİ	17
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	19
2.HAVA VE YER HOSTESLİK MESLEĞİ İLE İLGİLİ KURUM VE KURULUŞLAR	20
2.1. Hava Yolu İle İlgili Kurum ve Kuruluşlar	20
2.1.1. SHGM (Türkiye Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü) DGCA (Turkish Directorate General of Civil Aviation).....	20
2.2. Havacılıkla ilgili Ulusal ve Uluslararası mevzuat.....	25
2.2.1. JAR (Avrupa Sivil Havacılık Kuralları)	25
2.2.2. FAR (Federal Havacılık Kuralları)	25
2.2.3. JAR OPS 1 (Ticari Hava Taşımacılığı İçin Birleşik Sivil Havacılık Gereklilikleri)	26
2.3. SIVİL HAVACILIK DENETİMLERİ	26
2.4. SAFA - SAFETY ASSESMENT FOR FOREIGN AIRCRAFT (Yabancı uçaklarda güvenlik değerlendirmesi).....	28
UYGULAMA FAALİYETİ	30
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	31
ÖĞRENME FAALİYETİ-3	32
3. KABİN EKİBİ UÇUŞ GÖREV SÜRELERİ VE UYULACAK KURALLAR.....	32
3.1. Uçuş Süresi (Blok Süresi).....	32
3.1.1. Uçuş Görev Süresi	32

3.1.2. Nöbetçi Ekip Uçuş Görev Süresi.....	34
3.1.3. Rezerve Süresi	34
3.1.4. Uçuş Görev Süresi Sınırlama Tabloları.....	34
3.1.5. Dinlenme Süreleri.....	35
3.1.6. Boş Sure.....	36
3.2. Personel Kuralları	36
3.2.1. Görev Alma Zamanı	36
3.2.2. Ekip Bagajları ve Kontrolü.....	37
3.2.3. Uçakta Sigara İçilmesi.....	37
3.2.4. Yatı Görevlerinde Ekiplerin Harekat Tarzları	37
3.2.5. Ana Üs Dışında Uçuş ve Kabin Ekibinin Değişmesi	38
3.2.6. Temsilcileri Bulunmayan Meydanlarda Uçuş Ekibince Yürütülecek Yer Hizmetleri	38
3.2.7. Uçuş Programında Yapılan Değişiklikler	38
3.3. Rapor Hazırlama	38
3.3.1. Aksaklıkların Rapor Edilmesi.....	38
3.3.2. Uçakta Doğum Ölüm Rapor Edilmesi	39
3.4. Gümrük Döviz ve Posta Kuralları.....	40
3.4.1. Ateşli Silahların Taşınması.....	41
3.4.2. Hasar Gören Bagaj Posta ve Kargonun Rapor Edilmesi	41
3.4.3. Kabin Ekiplerinin Ekip Arabalarından Yararlanması.....	41
3.4.4. Pas Kabin Ekiplerinin Uçuşta Uyacağı Kurallar	41
UYGULAMA FAALİYETİ	42
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	43
ÖĞRENME FAALİYETİ-4	44
4. KABİN EKİBİNİN KONTROLÜ VE ALACAĞI SAĞLIK ÖNLEMLERİ.....	44
4.1. Kabin Ekiplerinin Kontrol ve İdaresi (JAR-OPS 1.195)	44
4.1.1. Harekatın İşletici Tarafından İdaresi	44
4.1.2. Sertifika Geçerliliği	44
4.1.3. Kabin Ekibinin Yeterliliği	45
4.2. Kabin Ekiplerinin Sağlık Önlemleri (JAR-OPS 1)	45
4.2.1. Kabin Ekibinin Uyması Gereken Yasal İstekler.....	45
4.2.2. Görev Günü Hastalanmalarda Uyulması Gereken Kurallar	45
4.2.3. Kan Bağışı Yapmadan Önce ve Sonra Uyulması Gereken Kurallar	45
4.2.4. Uçuş Ekibine (kokpit) Servis Yaparken Uyulması Gereken Kurallar	46
UYGULAMA FAALİYETİ	47
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	48
MODÜL DEĞERLENDİRME	49
CEVAP ANAHTARLARI	50
KAYNAKÇA	51

AÇIKLAMALAR

MODÜLÜN KODU	811ORK183
ALAN	Yiyecek İçecek Hizmetleri
MESLEK/DAL	Hosteslik
MODÜLÜN ADI	Hosteslikle İlgili Kurum ve Mevzuatlar
MODÜLÜN TANIMI	Yiyecek ve içecek hizmetleri alanında hosteslikle ilgili kurum ve mevzuatlar kurallarının yer aldığı öğretim materyalidir.
SÜRE	40/24
ÖN KOŞUL	Ön koşul yoktur.
YETERLİK	Hosteslikle ilgili kurum ve mevzuatlarını usulüne uygun olarak öğrenmek
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Araştırma teknikleri ile hava yolu hostesliğinin çalışma alanlarını ve görevlerini araştırarak, mesleğin tanımını yapabileceksiniz. Amaçlar <ol style="list-style-type: none">1. Araştırma teknikleri ile hava yolu hostesliği ile ilgili kurum ve kuruluşları tanıyarak bu bilgileri mesleki hayatında kullanabileceksiniz.2. Araştırma teknikleri ile kabin ekibi uçuş görev sürelerini, uyacağı kuralları araştırarak ve bu kurallara göre görev yapabileceksiniz.3. Araştırma teknikleriyle kabin ekibinin sağlık kontrollerini ve sağlığı korumak için alacağı sağlık önlemlerinin neler olduğunu araştırıp mesleğini yaparken uygulayabileceksiniz.
ÖĞRENME ORTAMLARI VE DONANIMLAR	Donanım: İnternet, kütüphane, meslekle ilgili kurum ve kuruluşlar, Ortam: Atölye, Sınıf
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Modül içinde yer alan her öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme araçları ile kendinizi değerlendireceksiniz. Öğretmen modül sonunda ölçme aracı (çoktan seçmeli test, doğru-yanlış testi, boşluk doldurma, eşleştirme vb.) kullanarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek sizi değerlendirecektir.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci;

Bu modülü inceledikten sonra sivil havacılık, hosteslik mesleği hakkında daha geniş bilgiye sahip olacaksınız.

Mesleğinizle ilgili kurum ve mevzuatları tanıyarak mesleki eksiklerinizi tamamlamış olacaksınız. Bu meslek sayesinde çeşitli milletleri tanıyacak ve çeşitli kültürleri öğreneceksiniz.

Maddi olarak daha iyi imkânlarla sahip olacaksınız. Mesleğiniz ile ilgili bilgi ve becerinizi artırarak ilerlemeniz kolaylaşacaktır. Günümüzde sivil havacılık hızla gelişmekte ve iş imkânları artmaktadır. Bu sektörde çalışan personel, eğitimini daha çok üniversite seviyesinde almaktadır. Buna rağmen sizler lise seviyesinde bu konuları öğreneceğinizden üniversite tahsilinde konular size yabancı gelmeyecek ve daha çabuk öğrenme imkânınız olacaktır.



ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

Hava yolu hostesliğinin çalışma alanlarını ve görevlerini araştırarak, mesleğin tanımını yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Hosteslik ile ilgili mevzuatları Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünden araştırınız.
- Uçakta yer alan personel hakkında bilgi toplayınız.

1. HAVA VE YER HOSTESLERİNİN ÇALIŞMA ALANLARI VE GÖREVLERİ

1.1. Sivil Havacılığın Tarihçesi

Türklerde havacılık konusunda çalışmalar Osmanlı döneminde askeri alanla sınırlı olarak başlamıştır. 1911-1912 Trablusgarb Savaşı'nda İtalyanların hava saldırısına uğrayan Osmanlı, havacılığın önemini kavrayarak askeri havacılık alanında ilk çalışmaları başlatmıştır. Türkiye'de ilk sivil havacılık çalışmaları 1912 yılında, bugünkü Atatürk Havalimanının hemen yanındaki Sefaköy'de, tesis olarak iki hangar ve küçük bir meydanda başlamıştır.

1925 yılında daha sonra Türk Hava Kurumu adını alacak olan “Türk Tayyare Cemiyetinin” kurulması ile Türk havacılığının kurumsal temelleri atılmıştır.

1933 yılında sivil hava taşımacılığı, 5 uçaklık bir filo ile Türk Hava Postaları adı altında yürütülmeye başlanmıştır. Türkiye Cumhuriyeti'nin 10. yılında Millî Savunma Bakanlığına bağlı olarak Havayolları Devlet İdare İşletmesi kurulmuştur. Bu işletme Türkiye'de sivil havayolu işletmeleri kurmak, bu yollarla taşıma yapmak üzere devlet tarafından yetkilendirilmiştir. Bu kurum, bugün var olan Türk Hava Yollarının da ilk yapı taşlarını oluşturmuştur (Bolayırılı, 2000: 8). Bu dönemde özel teşebbüsler de başlamış ve Nuri Demirağ, 1935 yılında, İstanbul Beşiktaş'ta “uçak fabrikasını”,

Sivas Divriği’de “uçak ve motor fabrikası” ile “gök okulunu”, İstanbul Yeşilköy’de “havaalanını ve gök okulunu” kurmuştur. 1940’lı yılların ortalarında Türkiye, devlet ve özel sektör olarak Avrupa’nın 3. büyük hava endüstrisine sahip olmuştur. Kayseri ve Etimesgut/Ankara fabrikalarında Türk Hava Kurumu uçak ve motor imal ederken, Nuri Demirağ, tamamen yerli mühendis ve işçilerle ilk Türk tipi yolcu uçağını yapmıştır. Nu/D-38 tipi madeni yolcu uçağı 1938 yılında “Avrupa A Klas” yolcu uçakları kategorisinde birinci seçilmiştir.



Resim1: Türk Teyyare Cemiyetinin ilk uçaklarından biri

Türkiye’de sivil havacılığın asıl gelişimi 2. Dünya Savaşı’ndan sonra başlamıştır.

Bu dönemde hem uçakların modernleştirilmesine hem de yeni havalimanlarının yapımına ağırlık verilmiştir. 1949 yılında, Bayındırlık Bakanlığına bağlı Hava Meydanları Bürosu kurulmuştur. 1956 yılında çıkarılan bir yasa ile Devlet Hava Meydanları İşletmesi kurularak havalimanlarının işletilmesi ve uçuş güvenliğinin sağlanması bu kuruluşa bırakılmıştır. 1950’li yılların başında Türk sivil havacılığında yaşanan gelişim hamlelerinin birdenbire durakladığı görülmüştür. 1954 yılında, uluslararası havacılık kurallarına uyum sağlanması ve Türkiye’de sivil havacılık faaliyetlerinin düzenlenmesi ve denetlenmesi amacıyla Sivil Havacılık Dairesi Başkanlığı kurulmuştur. 1956 yılında yeniden yapılanan Türk Hava Yolları, ülkenin tek ticari taşıyıcısı olarak faaliyetlerini sürdürmeye devam etmiştir. 1948–1952 yılları arasında ABD hükümetinin, Marshall planı adı altında Türkiye’ye uyguladığı ekonomik yardım çerçevesinde uçak ve motor vermesi, THK’nın uçak ve motor fabrikalarının üretim faaliyetlerini sekteye uğratmıştır. Motor fabrikası 1955 yılında traktör üretimine geçerek bugünkü Türk Traktör Fabrikası hâline getirilmiştir. Uçak fabrikasında ise 1959 yılında üretim durdurularak 1965 yılına kadar bakım ve tamir işlerine devam edilmiş, 1964’ten sonra traktör üretimine başlanmıştır. 1958–1983 yılları arasında Türk sivil havacılığı incelendiğinde ülkede F-27, Viscount, DC-9, DC-10, B707, B727 tipi uçaklardan oluşan bir filoya sahip, ulusal ve uluslararası hatlarda ülkenin tek havayolu taşıyıcısı olan THY hizmet sunmaktaydı. Bu sektörde hem THY hem de yabancı havayolu işletmelerine yer ve ikram hizmeti vermek amacıyla 1958 yılında, devlet tarafından Hava Hizmetleri AŞ ve özel teşebbüs tarafından aynı yıl Çelebi Hava Servisi AŞ kurulmuştur. HAVAŞ yer hizmetleri sektöründe faaliyet gösterirken şirketin ikram bölümü 1987 yılında USAŞ adı altında ayrılarak özelleştirilmiştir.

1983 yılından sonraki gelişmeler havayolu ulaştırması sektörü 14.10.1983 tarihinde kabul edilen 2920 sayılı Sivil Havacılık Kanununun yürürlüğe girmesiyle, özellikle 1980'lerin ikinci yarısından itibaren belirgin bir gelişme içine girmiştir. Bu dönemde THY'nin bir modernizasyon ve standardizasyon programı çerçevesinde filosunu geliştirmeye başladığı, hizmet standartlarını yükseltme çabasına girdiği ve yurt içi hatlardan ziyade ekonomik açıdan avantajlı dış hatlara yönelmekte olduğu görülmektedir. 2920 sayılı kanun ile ülkede özel havayolu şirketlerinin de kurulmasına ve faaliyet göstermesine izin verilmiştir. Aynı dönemde özel sektör havayollarının sayılarında, filo kapasitelerinde ve sektörden aldıkları payda önemli artışlar gözlenmiştir. Ancak işletme sermayesi sıkıntısı, nispeten yaşlı uçaklarla operasyon yapma dezavantajı, bakım-onarım ve diğer alt yapı imkânlarının yetersizliği, faaliyetlerinin her kademesinde kalifiye Personel temininde karşılaşılan güçlükler, sektörün yeteri kadar desteklenmemesi gibi sorunlarla karşılaşan özel havayollarının bir kısmı iflas ederek sektördeki faaliyetlerine son vermişlerdir. Havaalanı yatırımlarının 80'li yılların sonunda ve 90'lı yılların başında yeni konvansiyonel havaalanı yapımından daha ziyade mevcutların standartlarının geliştirilmesi üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Bu arada hava trafik kontrol, haberleşme, seyrüsefer hizmetleri, yer hizmetleri ve benzeri hizmetlerin kalite ve güvenilirliğini artırmaya yönelik yatırımlar sürdürülmüştür. 1980'lerin sonunda muhtelif yörelere mahallî idarelerin de katkılarıyla STOL (Short Distance Take-off and Landing) tipte küçük havaalanları yapılmaya başlatılmış ve askeri havaalanlarının sivil hava ulaşımına da açılması için Genel Kurmay Başkanlığı ile Ulaştırma Bakanlığı arasında 19 Kasım 1986 tarihinde bir protokol imzalanmıştır. Bu protokol kapsamında sivil ulaşımına açılan askeri meydanlar da verilmiştir

1.2. UÇAKTA YER ALAN PERSONEL

Aşağıda uçuş personeliyle ilgili bilgi verilmiştir.

1.2.1. Uçuş Personelinin Tanımı

Uçuş personeli, havacılık işletmeleri tarafından belirlenen hava aracının sevk ve idaresiyle görevli pilotlar, uçuş mühendisleri ve kabin görevlileridir.

➤ **Kokpit personeli**

Hava aracının sevk ve idaresi ile kullanımdan sorumlu olup otorite tarafından lisanslandırılmış gerekli olan asgari sayıdaki pilot/pilotlar ile eğer varsa uçuş mühendisleridir.



Resim 2 : Uçakta yer alan personel (Kaptan pilot)

➤ **Kaptan (commander)**

Kaptan uçaktaki en yetkili kişidir. Commanderin görev yetki ve sorumlulukları operation manuelde belirtildiği şekilde olup kabin ekibi üyeleri tarafından mutlak suretle bilinmesi ve uyulması gerekli olanlar aşağıda maddelendirilmiştir.

- Commander, görev icra eden bir uçağın en yetkilisidir. Yolcu ekip, kargo ve uçurmakta olduğu uçağın emniyetinden sorumludur.
- Commanderin sorumluluğu, uçağın kontrolünü aldığı anda başlar ve yerde bir başka ekip veya yer personeline teslimiyle veya uçak park edip kapılar kilitlenip emniyete alınınca sona erer.
- Uçakta bulunan herkes commanderin vereceği talimatları uygulamak zorundadır.
- Uygun olmayan tavır ve davranışlarıyla suç işleyebileceği kanısı uyandıran kişinin tutuklanması da dâhil olmak üzere her konuda tedbir alma yetkisine sahiptir.
- Uçuş emniyetini ihlal edebileceğini tahmin ettiği kişiyi etkisiz hâle getirebilir. Eğer suç işlenmişse bu kişiyi yerde ilgili mercilere teslim edebilir.
- Commander, alkol veya uyuşturucu etkisinde görülen kişinin uçağa binmesine izin vermemelidir.
- Bir ülkeye girişi veya çıkışı yasak olan veya taşınmasında risk olan tutuklu yolcuların kabulünü reddedebilir.
- Emergency durumlarda gerektiği şekilde hareket etme yetkisine sahiptir.
- Ekip üyelerinin görevlerini talimatlara uygun yapıp yapmadığını kontrol ve takip etmekle yetkilidir.
- Ekip üyelerinin uçuş görev saati ve dinlenme zaman dilimi limitlerinin gereklerini yerine getirdiklerini kontrol ve takip etmekte yetkilidir.
- Uçuş görevinin her aşamasında;
 - Yolcu, kabin ve kabin ekibinin emniyetli,
 - Tüm bagaj ve teçhizatın emniyete alınmış,
 - Tehlike çıkışlarının açık ve emergency malzemelerin kullanılabilmesi için kolayca ulaşılacak şekilde olduğunu kontrol etmek ve gerekli ikazları yapmakla yetkilidir.
 - Uçuş sırasında kabin ekibi ile etkin iletişim kurarak yolcuların şirket standartları doğrultusunda hizmet aldığını takip etmekle yetkilidir.
 - Sorumluluğunu taşımak koşuluyla, ekibi veya uygun gördüğü personel arasında görev değişimi yapabilir.
 - Karşılaşılan her türlü problemin çözümü için teknik, harekât veya diğer ünite personelini yönlendirmekle yetkilidir.
 - Görevle ilgili uçuş öncesi ekip briefingi yapar.

Yardımcı Pilot (co-pilot)

Co-pilot commander'in yardımcısıdır. Commander tarafından görevlendirildiğinde pilot-in-command görevini icra eder. Co-pilot'un görev ve sorumlulukları operation manuelde belirtilmiştir.

- Commander inkapasite (görev yapamaz) durumunda Co-pilot commanderin yetkisini devralarak ekip, yolcu, uçak ve kargonun sorumluluğunu üstlenir.
- Gerektiğinde commanderin sorumluluğunu devralacak kişi olarak görevin planlama, hazırlık ve icrasına katılmak zorundadır.
- Uçuş ekibinin bir üyesi olarak commander tarafından verilen görevi tam ve eskizsiz yaparak uçuşun başarısına katkıda bulunur.

1.2.2. Kabin Ekibi Tanımı, Önemi

Bir uçuş görevinin yapılmasında kokpit ekibinin dışında, esas görev yeri hava aracının kabini olan ve işletmeciler tarafından yolcu emniyetini ve gereksinimlerini karşılamak üzere gerekli temel ve tazeleme eğitimlerini alarak sertifikalandırılmış personele kabin ekibi denir.

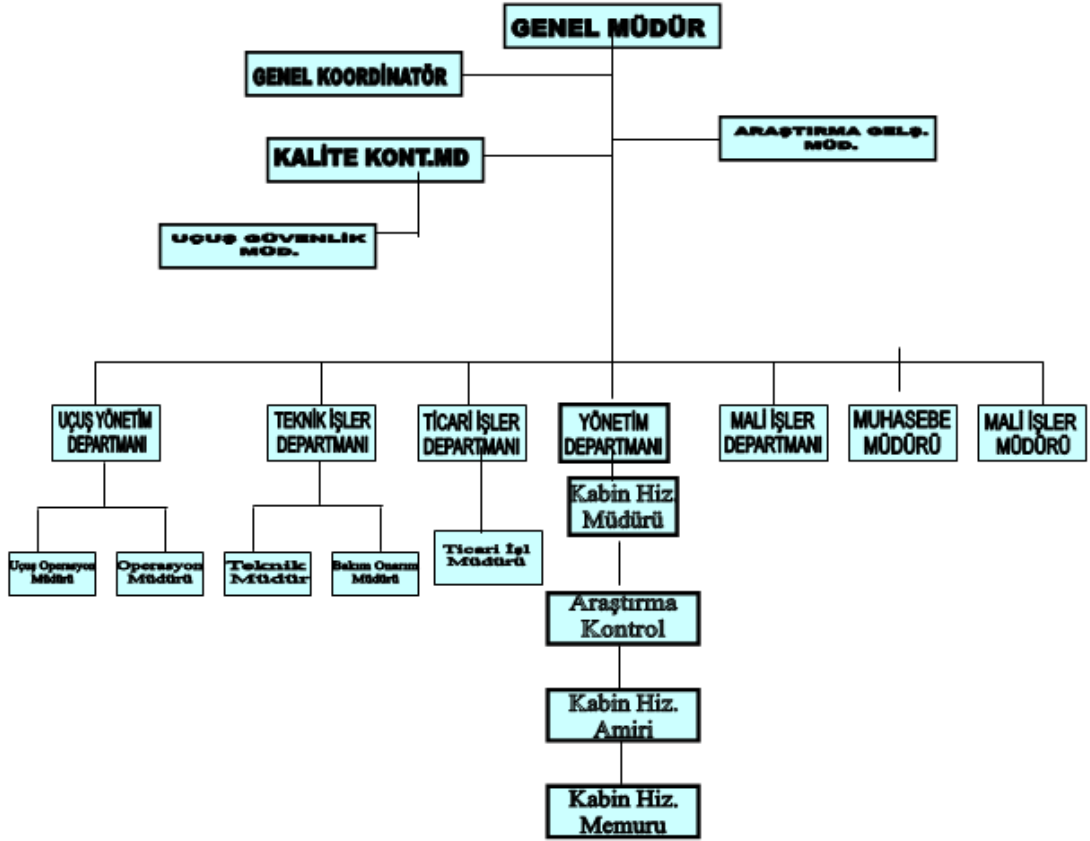
Kabin Ekipleri uçuş güvenliği konusunda en iyi eğitimleri alarak yolcuların emniyetli bir seyahat etmelerini sağlayan önemli faktörlerden biri konumundadırlar.

Günümüzde kabin ekipleri dünyada kabul görmüş en son ve güncel havayolu güvenlik yönetimi programlarına dâhil edilir ve temel uçuş güvenliği konusunda eğitim alırlar.

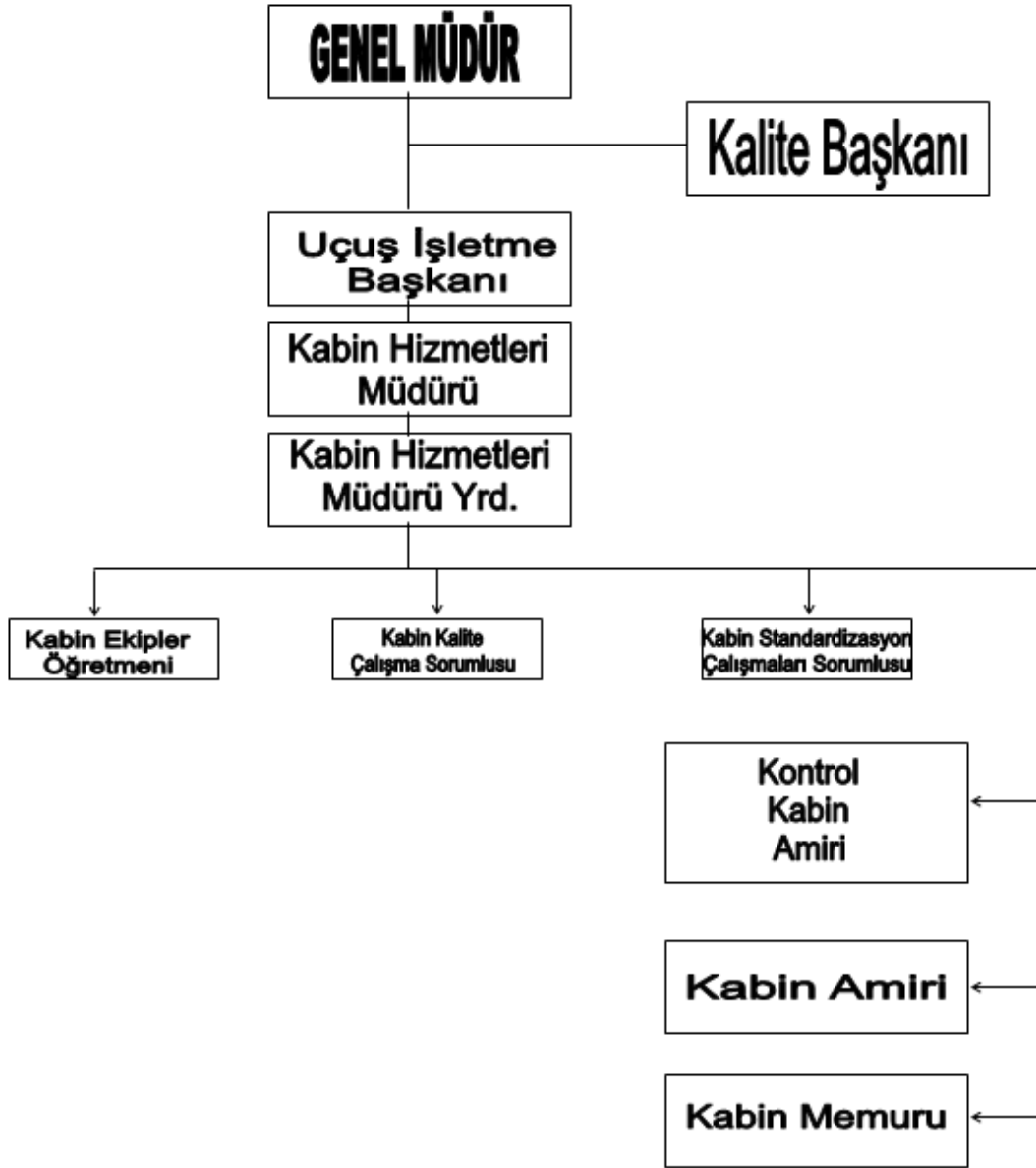


Resim 3: Uçuş öncesi kabin ekibi

1.2. Hava Şirketleri Organizasyon Şeması



1.3. Hava Hostesi Meslek Organizasyon Şeması



1.3.1. Kabin Hizmetleri Müdürünün Özellikleri ve Görevleri

Kabin hizmetleri müdürünün görevi, kabin ekiplerinin uluslararası kurallara uygun olarak mesleki standartlarının geliştirilmesi için gerekli eğitim ve denetimlerin plan ve koordinasyonunu yapmak, temel görevleri ile ilgili yönetmenliklerin uygulanmasını sağlamaktır. Kabin ekiplerinin standartlarının devamından ve yönetiminden, kabin ekiplerinin eğitim ihtiyaçlarını belirlemek, uygun eğitim programlarını uygulamaktan sorumludur.

1.3.2. Kontrol Kabin Amirinin Görevleri

- Kabin ekibinin yıllık performans değerlendirmelerini, uçuşta ve uçuş öncesinde gözlemleyerek değerlendirme formu doldurur.
- Yaptığı bütün uçuşlarda, kabin ekibi üyelerinin mesleki gelişimlerinin istenen en üst düzeye ulaşması için performanslarını gözlemler, eksiklik ve aksaklıklarını, performans değerlendirme formunda belirterek kabin hizmetleri müdürlüğüne iletir.
- Kabin hizmetleri müdürü tarafından görevlendirilen bir kontrol kabin amiri, değerlendirmeleri istatistiki olarak kabin hizmetleri müdürüne bilgi vererek takibini yapar.
- Uçuşlara üniformalı katılır ve görev alır.
- Kabin hizmetleri müdürlüğü tarafından yapılan kontrol kabin amiri toplantılarına katılır.
- Kontrol kabin amiri, değerlendirmeleri objektif bir şekilde yapar. Standart üstü ve standart altı izlenimlerini yazılı olarak belirtir.
- Görevli olarak katıldığı uçuşlarda, standart normlara bağlı kalarak çalışır. Kabin personeline örnek olur.
- Kontrol kabin amiri, değerlendirme uçuşu esnasında acil bir durum söz konusu olmadıkça sözlü müdahalede bulunmaz. İzlenimlerini, uçuş sonu pozitif bir yaklaşım göstererek iletir.
- Kontrol kabin amiri, sözlü geri bildirimde yapıcı olmalıdır.
- Kontrol kabin amiri, eğitimlerle daima iletişim hâlinindedir.

1.3.3. Kabin Amirinin Özellikleri ve Görevleri

Kabin amiri, uçuş görevi icrasında kabinin uçuş emniyeti ve yönetiminden sorumlu kaptana karşı sorumlu şirket tarafından kabin amiri onaylanmış geçerli sertifikaya sahip kabin personelidir.

- **Özellikleri**
 - Çalıştığı şirkette en az 2 yıl kabin memuru olarak görev yapmış olmak,
 - Genel Müdürlükçe belirlenen yerde yapılacak olan İngilizce sınavında yazılı ve sözlü not ortalamasının en az 60 puan olması, çalıştığı şirkete girişte Fransızca, Almanca, İtalyanca ve Japonca dillerinden birini belgelemiş adayın İngilizce sözlü sınavından en az 50 puan almış olmak,

- Fiili uçuş hizmet süresinin son 1 yılı içinde disiplin cezası almamış olmak,
- Son iki yıl içinde kabin hizmetleri başkanlığınca onaylanmış mazeret izinlerinin dışında devamsızlıkların bulunmaması,

➤ **Görevleri**

- Uçuş öncesi ekip birifingini yapmak,
- Kabin ekibi arasında görev dağılımı yapmak,
- Yolcuları karşılamak, yerleşimlerine yardımcı olmak, sorunlarını çözmek, şirket standartlarına uygun olarak uçuş görev sorumlulukları çerçevesinde hizmet sunmak ve sunulmasını sağlamak,
- Uçaktaki teknik, emergency kontrolleri check-list ile yaptırmak, ikram ve temizlik malzemelerinin eksiksiz teslim alınmasını sağlamak,
- Yerde ve uçakta yolcu ile ilgili emniyet tedbirlerini almak,
- Uçuş boyunca şirketin temsilciliğini yapmaktır.

1.3.4. Kabin Memurunun (Hostes) Özellikleri ve Görevleri

Kabin memuru, uçuş görevinin icrasında yolcu emniyeti ve konforundon mesul kaptana ve kabin amirine karşı sorumlu, geçerli sertifikaya sahip kabin personelidir.

➤ **Özellikleri**

- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak,
- Havayolu şirketinin istediği şehirlerde ikamet etmek,
- En az lise veya dengi okul mezunu olmak,
- Müracaat tarihinde 19 yaşını bitirmiş ve 27 yaşından gün almamış olmak,
- İyi derecede İngilizce bilmek (ikinci dil tercih sebebidir),
- Boy ve kilo oranları:
 - Bayanlar için: 160 - 175 cm arası boya sahip olmak,
 - Baylar için: 170 - 185 cm arası boya sahip olmak,
 - Boyu ile kilosu arasında oran farkı bulunmak:
 - Bayanlar için: Kilosu, boy ölçüsünden 100 çıkarılınca kalan sayıdan, en fazla 2 sayı yukarıda 20 sayı aşağıda olmak,
 - Baylar için: Kilosu, boy ölçüsünden 100 çıkarılınca kalan sayıdan, en fazla 5 sayı yukarıda 20 sayı aşağıda olmak,
- Fiziki kusuru olmamak, sağlık durumu uçuşa müsait olmak, (tam teşekküllü hastane raporu)
- Adli sicil kaydı bulunmamak,
- Daha önce diğer havacılık kuruluşlarındaki uçuş görevinden disiplinsizlik, sicil yetersizliği ve sağlık nedeniyle ayrılmamış olmasıdır.

➤ **Görevleri**

- Uçağın hareketinden önce yapılan toplantıya katılır ve yönergeyi okur,
- Uçağın içinin temizliğini kontrol eder,
- Arka sağ ve sol güvenlik önlemlerini kontrol eder,
- Yolcuların uçağa yerleşmesine yardımcı olur,
- Özel yardıma ihtiyacı olan hasta, yaşlı vb. yolcularla ilgilenir,
- Yolculara hava durumu, uçuş koşulları ve tehlike hâlinde yapılması ve yapılmaması gereken davranışlar hakkında bilgi verir,
- İçecek ve yemek servisleri yapar,
- İniş hazırlıklarını yapar ve yolcuların güvenlik içinde inişlerini sağlar.



Resim 4: Uçuş öncesi hostesler toplu hâlde

1.4. Kabin Ekibinin Sayısı ve Oluşumu

Jar ops 1 (Ticari hava taşımacılığı için birleşik sivil havacılık gereklilikleri)’e göre;

- Bir ya da birden fazla yolcu taşımadığı zaman, ekipte yolcu emniyeti sağlamak için en az bir kabin memuru bulundurulmak zorundadır.
- Kabin ekibi sayısının oluşumu:
 - Her 50 yolcu koltuğu için bir kabin memuru veya
 - Kabin ekibi sayısı oluştururken kabinde yolculara emegency tahliye kurallarını uygulamalı olarak anlatacak memur da hesaba katılır.

Kabin ekibi oluşum tablosu

Seats (koltuk sayısı)	Kabin Ekibi	Seats (koltuk sayısı)	Kabin ekibi
10 – 50	1	251 – 300	6
51 – 100	2	301 – 350	7
101 – 150	3	351 – 400	8
151 – 200	4	401 – 450	9
201 – 250	5	451 – 500	10

Uçak tiplerine göre, tüm yolcu koltuklarının dolu olması hâlinde olması gereken minimum kabin ekibi sayısı:

- A-300 : 7 Kabin ekibi üyesi
- A-321 : 5 Kabin ekibi üyesi
- A-320 : 4 Kabin ekibi üyesi
- MD-88 : 4 Kabin ekibi üyesi

Beklenilmeyen durumlarda kabin ekibi sayısı aşağıdaki şartlara göre azaltılabilir:

- 1. Operation manual’ de belirtilen prosedürlere göre yolcu sayısının azaltılması
- 2. Uçuşun bitiminin sonunda otoriteye bir rapor sunulması

1.4.1. Kabin Ekibi Komuta Zinciri

Uçuşta yaşanan bir emergencyde bir kabin ekibinin in capacity durumu dahil, komuta zinciri aşağıdaki gibidir:

- Eğitim veya kontrol kabin amiri
- Kabin amiri
- Kalite kontrol denetçisi
- şirket siciline göre kabin amirinden sonra gelen en tecrübeli kabin memuru

1.4.2. Kabin Ekibi Seçiminde Gereken şartlar

Her bir kabin ekibi aşağıdaki şartlara uygun olmalıdır:

- Asgari 18 yaşında olmak,
- Asgari lise ya da Mili Eğitim Bakanlığından onaylı yurtiçi veya yurtdışı dengi okul mezunu olmak,
- CCM’de belirtilen görevleri yerine getirebilecek şekilde sağlık açasından uygun bulunmak ve SHGM onaylı hastanede sağlık muayenesini yaptırmak,

- En az bir yabancı dili iyi derecede konuşabilme becerisine sahip olduğunu belgelemektir.

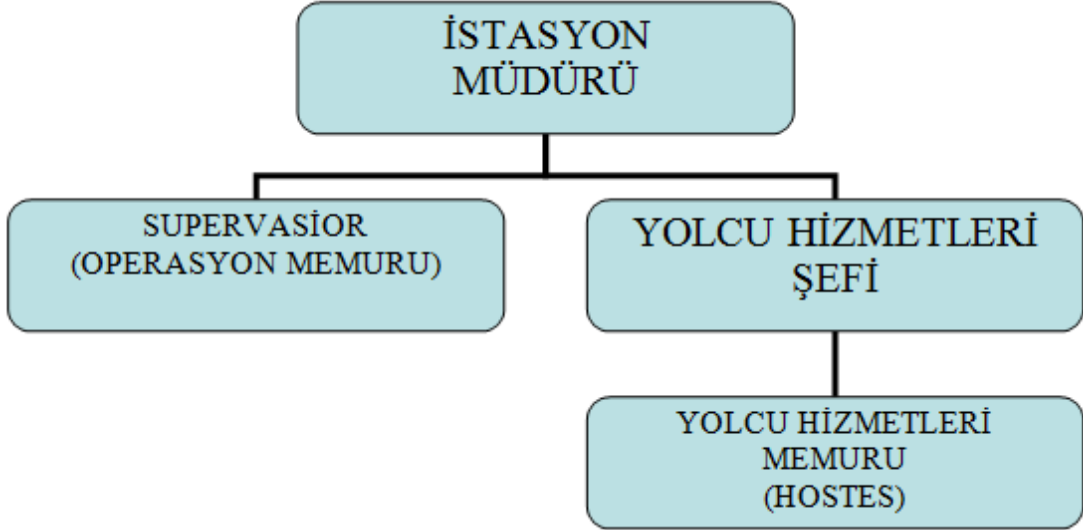
1.5. Hava Hostesi Çalışma Alanları

Hava taşımacılığındaki modern ve hızlı gelişmeye paralel olarak bu hizmeti veren şirketler her geçen gün artmaktadır. Bu şirketler hizmeti daha iyi yapabilmek için birbirleriyle yarışma hâlinindedirler. Bu yüzden hizmeti çok iyi yapan kabin memurları her zaman yüksek ücretle gelişmiş hava taşımacılığı şirketlerinde çalışma olanağına sahiptirler. Türk Hava Yolları ve diğer özel hava yolu şirketlerinde genellikle uçuş görevlerinde, nadiren de yer hizmetlerinde çalışabilirler.

1.6. Yer Hostesi

Aşağıda meslek organizasyonu ile ilgili şema verilmiştir.

1.6.1. Meslek Organizasyon Şeması



1.6.2. İstasyon Müdürünün Özellikleri ve Görevleri

Yolcunun alana girişinden uçağa binişine kadar uluslararası kurallara göre bagaj, bilet ve pasaport işlemlerini eksiksiz ve doğru yapmak önemli görevlerindedir. Uçağın varışında yolcuları karşılayarak pasaport kontrolüne yönlendirmek ve yolcunun bagajı ile ilgili her türlü problemine yardımcı olmakla görevli müdürdür.

Yanında çalışan personelin çalışmalarından sorumludur.

➤ **Görevleri**

- Harekât hizmetleri
- Uçuş programlarının oluşturulması,
- Hizmet öncesi hazırlıklar,
- Hizmet sırasında kontrol ve koordinasyon,
- Hizmet sonrası iletişim olarak sınıflandırılır.

1.6.3. Supervasior(Operasyon Memuru)

Görevli olduğu uçağın iniş öncesinden kalkışına kadar geçen süreçte uçuş mürettebatı, hava yolu temsilcisi ve operasyon ile ilgili birimler arasındaki koordinasyonu sağlamak, IATA kurallarına göre uçağın ağırlık ve denge hesaplamasını yapmaktır. Slot ve permileri takip etmek, uçuş programlarını revize etmek, frekans bilgilerini ve mesajları ilgili birimlere iletmek ve günlük koordinasyonu yapan sorumlu memurdur.

1.6.4. Yolcu Hizmetleri Memuru (Yer Hostes) Özellikleri

Biletlerini alan uçak yolcularının uçağa bininceye kadar gerekli olan tüm işlemlerini yapan kişidir.

➤ **Görevleri**

- Yolcunun biletini ve bagajlarını alarak uçağa binebilmesi için geçiş numarası ve bagaj etiketi verir.
- Yurtdışına giden yolcuların pasaport, davetiye vb. belgelerine bakar ve eksik işlemleri tamamlaması amacıyla ilgili yerlere yönlendirir.
- Yolcuların uçağa binmesi için gerekli olan uyarıcı anonsu yapar (uçak kalkış saati, uçağın kalkış kapı numarası vb.).
- Uçağa binen yolcuların isim, soyadı, cinsiyet, bagaj sayısı ve bagaj kilosu gibi bilgileri kapsayan çizelgeleri doldurur.
- Uçağın emniyeti ve dengesinin kurulabilmesi için yükleme bölümündeki görevlilere bu çizelgeyi verir.
- Yolcuya verilen geçiş numarasını uçağa binmeden önce yolcudan alır.
- Özürlü, yaşlı ve tek başlarına seyahat eden (refakatsiz) çocukların tüm işlemlerini yapar ve uçağa bindirir. Çocukların kimliklerini kontrol eder ve rapor düzenler.
- Uçaktan inen refakatsiz çocukları velisine teslim eder.

1.7. Yer Hostesi Çalışma Alanları

Yer hostesleri uçak şirketlerinin bölümlerinde ve havaalanında bulunan şirketlerin bürosunda görev yaparlar.

Özel hava yolu şirketlerinin çoğalmasıyla birlikte yer hostesine de duyulan ihtiyaç artmaktadır. Ancak özel şirkette bu meslek elemanı uzun yıllar çalıştırılmamakta ve kadrolarının sürekli gençleşmesi hedeflenmektedir. İş yoğunluğunun az olduğu dönemlerde işten çıkarılmalar daha fazla görülmektedir. Bu nedenle çalışanlar kendilerini güvencesiz hissetmektedirler.

Hava yolu şirketleri yarışma ortamında çalıştıkları için personelin şirket değiştirmeleri oldukça sık görülmektedir.

UYGULAMA FAALİYETİ

Hava yolu hostesliğinin çalışma alanlarını ve görevlerini araştırarak, mesleğin tanımını yapınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Sivil Havacılığın tarihçesini araştırınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Sivil havacılık ile ilgili kurum ve kuruluşlardan sivil havacılığın tarihçesini araştırarak ülkemizle ilgili gelişmeler hakkında bilgi toplayınız.➤ Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünden (SHGM) kuruluşu ve amaçları hakkında bilgi toplayınız.
➤ Uçakta yer alan personeli araştırınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Uçakta yer alan personellerle ilgili olarak çeşitli uçak firmalarına giderek kabin amirleri ve hosteslerden bilgi toplayınız.➤ Uçakta yer alan personelin özelliklerini öğreniniz.➤ Uçakta yer alan personelin görevleri hakkında bilgi toplayınız.➤ İlgili kişilerle ilişkilerinizde nazik, dikkatli ve kendinize güvenli olunuz.➤ Bilgileri toplarken mutlaka not alınız.➤ Zamanı iyi kullanınız.➤ Araştırma tekniklerini uygulayınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hava ve yer hostesi meslek organizasyon şemasını çiziniz. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hava ve yer hosteslerinin meslekleri ile organizasyonun nasıl yapıldığını araştırma tekniklerini uygulayarak öğreniniz. ➤ Davranışlarınızda dikkatli olunuz ➤ Kendinize olan güveninizi en üst seviyede tutunuz. ➤ Organizasyon şemasını birkaç firmadan ayrı ayrı alarak karşılaştırınız. ➤ Benzerlikleri belirleyiniz. ➤ Farklılıklarını belirleyiniz.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hava ve yer hostesi çalışma alanlarını ve özelliklerini araştırınız. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hosteslerin çalışma alanlarının neler olduğunu öncelikle internetten araştırarak bölgenizdeki uçak firmalarıyla iletişim kurunuz. Randevu aldıktan sonra ilgili kişiden bilgi alınız. ➤ Hava ve yer hosteslerinin özelliklerini ve çalışma alanlarının özelliklerini, çalışma saatlerini detaylı olarak öğreniniz. ➤ Davranışlarınızda dikkatli ve nazik olunuz.

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda “**Hayır**” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız “**Evet**” ise “Ölçme ve Değerlendirme”ye geçiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki cümlelerin sonunda boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen bilgiler doğru ise **D**, yanlış ise **Y** yazınız.

1. Türkiye’de ilk sivil havacılık çalışmaları 1912 yılında, bugünkü Atatürk Havalimanının hemen yakınındaki Sefaköy’de, tesis olarak iki hangar ve küçük bir meydan da başlamıştır. ()
2. Kokpit personeli: Hava aracının sevk ve idaresi ile kullanımdan sorumlu olup otorite tarafından lisanslandırılmış gerekli olan asgari sayıdaki pilot/pilotlar ile eğer varsa uçuş mühendisleridir.()
3. Kabin ekipleri uçuş güvenliği konusunda en iyi eğitimleri alarak yolcuların emniyetli bir seyahat etmelerini sağlayan yer hostesleridir. ()
4. En az lise veya dengi okul mezunu olmak hostesler için aranan bir özellik değildir. ()
5. 160 - 175 cm arası boya sahip olmak, bayan kabin memurları için aranan bir özelliktir. ()

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

AMAÇ

Araştırma teknikleri vasıtasıyla hava yolu hostesliği ile ilgili kurum ve kuruluşları tanıyarak bu bilgileri mesleki hayatınızda kullanabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Hosteslik ile ilgili mevzuatları sivil havacılık genel müdürlüğünden araştırınız.
- Hosteslik ile ilgili kurum ve kuruluşlar hakkında bilgi toplayınız.

2.HAVA VE YER HOSTESLİK MESLEĞİ İLE İLGİLİ KURUM VE KURULUŞLAR

2.1. Hava Yolu İle İlgili Kurum ve Kuruluşlar

Aşağıda havacılık ile ilgili kurum ve kuruluşlara dair bilgiler verilmiştir.

2.1.1. SHGM (Türkiye Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü) DGCA (Turkish Directorate General of Civil Aviation)

Türk Hava sahası içinde veya Türkiye ile yabancı ülkeler arasında her türlü hava aracı kullanarak tarifeli veya tarifersiz seferler yaparak ücret karşılığında yolcu, yük ve posta taşımak üzere kurulacak kamu kurum ve kuruluşları ile gerçek ve tüzel kişilere ait işletmelerin ticari hava taşımacılığı faaliyetlerine ilişkin standart ve yönetmelikleri saptayan otoritedir.

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünün görevleri şunlardır:

- Türk Sivil Havacılık Faaliyetlerinin teknik, ekonomik ve sosyal gelişmelere uygun standartlarda ve milli güvenlik amaçlarına uygun olarak kurulduğunun ve uygulamaya konduğunun takip ve denetimini yapmak,
- Türk hava sahasında faaliyette bulunun sivil uçakların uçuşa elverişlilik şartlarını tanımlamak, gereken belgelerini tanzim ederek sicillerini tutmak, sertifika geçerliliklerini denetlemek,
- Türk Sivil Havacılık sahasında görev alan personelin yeterlilik ve uygunluk şartlarını tanımlamak, lisanslarını tanzim ederek sicillerini tutmak,

- Türkiye hava sahasında sivil uçakların seyrüseferini, trafik haberleşme hizmetlerini kamu güvenliği bakımından düzenlemek, denetlemek, gerekli tedbirleri almak ve aldirmek,
- Hava meydanlarının teknik niteliklerini ve işletme esaslarını tayin etmek ve uygulamalarını denetlemek,
- Uluslararası sivil havacılık alanındaki gelişmelerin ülkemiz sivil havacılık kuruluşları tarafından da takip edilip uygulanması yolunda tedbirler almak,
- Sivil havacılık eğitim kuruluşlarının kuruluş ve çalışma esaslarını tayin etmek ve denetlemektir.

2.1.1.1. ICAO (Uluslar Arası Sivil Havacılık Organizasyonu)

İkinci Dünya Savaşı sonrasında hava taşımacılığında meydana gelen politik ve teknik sorunların çözümüne esas olan genel düzenlemenin yapılması amacıyla Kasım 1944'te Şikago'da yapılan çalışmalar sonucunda 52 ülke temsilcisi tarafından hazırlanan "Uluslararası Sivil Havacılık Anlaşması" 7 Aralık 1944'te Washington D.C.'de ülkelerin imzasına açılmıştır.

Şikago sözleşmesi olarak da anılan anlaşmanın giriş bölümünde belirtilen amaç, uluslararası sivil havacılığın emin ve düzenli bir şekilde gelişebilmesi ve sivil havacılık hizmetlerinin, eşit imkânlar esası üzerine tesciliyle sağlam ve ekonomik bir şekilde işletilebilmesi için bazı düzenlemeler hususunda mutabık kalınması şeklindedir.

Söz konusu anlaşmanın 43. maddesi ile yukarıda belirtilen esas amaca ulaşılmasını teminen "Uluslararası Sivil Havacılık Teşkilatı ICAO'nun kurulması öngörülmüş, daimi yapı oluşturulana kadar, PICA0 (Permanent ICAO) adıyla çalışma şekli benimsenmiştir. PICA0'nun 20 ay faaliyeti sonrasında, ICAO 4 Nisan 1947'de resmi olarak faaliyete geçmiş ve Kanada hükümetinin daveti üzerine kuruluş merkezi için Montreal seçilmiştir.

ICAO'nun giderleri esas olarak üye ülkelerin katkı payları ile karşılanmaktadır.

Türkiye 5 Haziran 1945 tarih ve 4749 sayılı kanun ile anılan anlaşmaya taraf olmuştur. Bugün itibariyle ICAO'ya üye olan ülke sayısı 188'e ulaşmıştır.

Amaçları

Şikago Konvansiyonu'nun 44. maddesinde belirtilen ICAO'nun amaçları aşağıda özetlenmiştir:

- Bütün dünyada uluslararası sivil havacılığın emin ve düzenli gelişmesini sağlamak,
- Barışsever amaçlar için hava araçları gelişimi ve işletilmesini desteklemek,
- Uluslararası sivil havacılık için hava koridorları, havaalanları ve seyrüsefer kolaylıklarının gelişmesini sağlamak,
- Dünya halkının emin, düzenli, yeterli ve ekonomik hava ulaşımına olan ihtiyacını karşılamak,
- Makul olmayan rekabetin ekonomik bakımdan sebep vereceği israfı önlemek,

- Taraf ülke haklarının tam olarak korunması ve ülkelerin her birine uluslararası hava yolu işletmeciliği konusunda uygun imkân sağlanması,
- Taraf ülkeler arasında hiçbir fark gözetmemek,
- Uluslararası hava seyrüseferinde uçuş emniyetini garanti altına almak,
- Genel olarak uluslararası sivil havacılığa ait tüm konuların gelişimini sağlamaktır.

2.1.1.2. ECAC (Avrupa Sivil Havacılık Konferansı)



Resim 5: Avrupa Sivil Havacılık Konferansı

Ülkemiz, ICAO'nun yanı sıra Avrupa ülkeleri arasındaki havacılık faaliyetlerini düzenleyen Avrupa sivil havacılık konferansının da üyesidir. Kısa adı ECAC olan bu kuruluş, ICAO'nun personel desteği altında ayrı bir bütçeyle bağımsız olarak faaliyetlerini sürdürmektedir. 1955 yılından beri faaliyetlerini sürdüren bu kuruluşa 32 Avrupa ülkesi üyedir. ECAC, Avrupa Konseyi, Uluslararası Sivil Havacılık Teşkilatı ve Avrupa Topluluğu ile çok yakın ilişkiler içinde çalışmaktadır. ECAC'ın, en üst çalışma organı, ulaştırma bakanları toplantısı olup takiben genel müdürler toplantısı gelmektedir.

Aşağıda belirtilen konulardaki çalışmalar, çeşitli alt çalışma grupları ile yürütülmektedir.

- Avrupada hava taşımacılığının liberizasyonu,
- Avrupa hava sahasındaki trafik artışına karşın düzenlemeler,
- Atlantik aşırı uçuşlara ilişkin düzenlemeler,
- Charter taşımacılığına ilişkin düzenlemeler,
- Çevre korumasına ilişkin düzenlemeler (Hava aracı gürültüleri, motor gazları v.b.)
- Ortak bir Avrupa pilot lisansı düzenlemesi,
- Hava taşımacılığında uçuş kuralları ve emniyetinin geliştirilmesi,
- Kazaların önlenmesi, kazalarda insan hayatının korunmasının imkânının artırılması,
- Hava taşımacılığına yönelik kanun dışı eylemlerin önlenmesi,
- Bilgisayar rezervasyon sistemi

2.1.1.3. JAA (Avrupa sivil havacılık örgütü) Joint Aviation Authorities



Resim 6: Avrupa sivil havacılık örgütü

Avrupa Havacılık Otoriteleri Birliği JAA (Joint Aviation Authorities), ülkemizin de kurucu üyesi olduğu Avrupa Sivil Havacılık Konferansı ECAC (European Civil Aviation Conference) bünyesinde öncelikle Avrupa’da uçuş emniyetini en üst düzeye çıkararak hava aracı kaza sayısını mümkün olan ölçülerde sıfıra indirmek üzere tamamen teknik konularda çalışmalarını yapan uluslararası bir teşkilat konumundadır.

2.1.1.4. FAA(Ulusal Havacılık idaresi) Federal Aviation Administration



Resim 7: Ulusal Havacılık İdaresi

ABD’ye tarifeli seferler yapan ulusal ve uluslararası hava yolu şirketlerinin hava araçları emniyeti, hava araçlarının ve uçuş ekiplerinin uçuşa elverişliliği ve yeterliliği hususunda üye havacılık kuruluşları ile koordinasyonunu sağlar.

2.1.1.5. IATA (Uluslararası Hava Taşımacılık Birliği)



Resim 8: Uluslararası Hava Taşımacılık Birliği

1919 yılında Almanya, İngiltere, Hollanda, İsveç, Norveç ve Danimarka tarafından kurulmuş, 1945 yılında yeniden örgütlenmiştir. Merkezleri Montreal ve Cenevre'dir.

Birliğin, Birleşmiş Milletler'e üye olabilecek ülkelerin tüm hava yolu işletmesinin asil üye olabilmesi için uluslararası uçuş yapması zorunludur. Aksi hâlde gözlemci üye olacaktır. Bu üyeler öneride bulunabilirler ama oy kullanamazlar.

IATA genel olarak uluslararası hava yolu taşımacılığı ücret tarifeleri ve sorunlarıyla uğraşır. Örgütün bazı önemli görevlerini özetlersek,

- Güvenli ve düzenli hava ulaşımının özendirilmesi,
- Hava taşımacılığında ticari ilişkilerin geliştirilmesi,
- Can ve mal kaybında sorumluluk ve sigorta kanunlarının düzenlenmesi,
- Uluslararası hava trafiği ile ilgili tüm kuruluşlarla işbirliğidir.

IATA, üye hava yolu işletmelerinin birlikte uyguladıkları bazı standartlar geliştirmiştir. Bunların içinde en önemlileri şunlardır:

- **Tek tarife**

IATA, üye kuruluşlarının aralarındaki haksız rekabeti önlemek amacıyla iki yılda bir, tüm üyelerinin oy birliği ile taşıma koşullarını ve uçuş tarifelerini saptamaktadır. Böylelikle belirli hizmetleri veren uçak şirketleri tek tarifeyi uygulamak zorunda kalmaktadırlar.

Tek fiyat tarifelerinin saptanmasını kolaylaştırmak amacıyla da uluslararası uçuş bölgeleri '**trafik konferans bölgeleri**' (**traffic conference areas**) adı altında üç bölgeye ayrılarak her bölgeye giren uçak şirketlerinin fiyat tarifelerinin saptanmasında bir araya gelerek oy birliği ile karar almaları yeter sayılmıştır.

Tek fiyatın saptanmasında göz önüne alınan etmen maliyeti en yüksek olan uçak şirketinin masraflarını karşılayıcı bir fiyat tarifesinin oluşturulmasıdır. Bu durum bir yandan iyi bir işletmecilik ve pazarlama sistemine sahip büyük uçak şirketleri için öte yandan da turistik amaçla fiyat kırarak sürümden kazanmak isteyen hava yolu şirketleri için bazı sorunlar doğurmaktadır. Bu nedenle tek fiyat tarifeleri zamanımızda katı anlamda uygulanmamaktadır.

Standart taşıma koşulları ve belgeleri

IATA, üye hava yollarının taşıma koşullarını da belirleyerek uçakta birinci sınıf ve turist sınıfın nitelikleri, bunlara sağlanacak bagaj hakkı ve servisleri standart bir hâlde getirmiştir. Bu arada rekabeti önlemek amacıyla yolcuya verilecek hizmetlerin üst sınırı da bellidir. Bunu aşan bir hizmetin kesinlikle karşılığı yolcudan alınır.

IATA, birinci sınıf ve turist sınıfı taşıma belgelerini de tüm hava yolları için standart bir biçimde düzenlemiştir.

2.1.1.6. CAA (Sivil Havacılık Otoritesi) Civil Aviation Authority



Resim 9: Sivil Havacılık Otoritesi

Hava taşımacılığının genel emniyet kurallarına bağlı olarak yapılması, uçuş güvenliğini artırıcı tedbirlerin alınması, düzenli teknik bakımlarının yapılması ve denetlenmesinin sağlanması amacı ile kurulmuştur. Her ülkenin kendi sivil havacılık otoritesi vardır. Türkiye’de Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM) dır.

2.2. Havacılıkla ilgili Ulusal ve Uluslararası mevzuat

Havacılıkla ilgili kurallar aşağıda belirtilmiştir.

2.2.1. JAR (Avrupa Sivil Havacılık Kuralları)



Resim 10: Avrupa Sivil Havacılık Kuralları

Bazı Avrupa ülkelerinin sivil havacılık otoriteleri, Avrupa sivil havacılık kuralları (joint aviation requirements) olarak bilinen ortak ve detaylı kurallar üzerinde anlaşmaya varmışlardır.

2.2.2. FAR (Federal Havacılık Kuralları)

Aşağıda ticari hava taşımacılığı için birleşik sivil havacılık gereklilikleri belirtilmiştir.

2.2.3. JAR OPS 1 (Ticari Hava Taşımacılığı İçin Birleşik Sivil Havacılık Gereklilikleri)

JAA üyeliğinde ticari hava taşımacılığı gerçekleştirilen bir hava yolu şirketinin uygulayacağı talimatları içermekte olup konuları 19 başlıkta toplanmıştır.

Haraket proserdürleri, performans, uçuş alet ve ekipmanları, uçuş ekibi (kokpit), kabin ekibi, el kitapları ve kayıtlar, tehlikeli maddelerin taşınması, güvenlik , kalite sistemi vb. ortak uygulamalar ve standartlaşma yönünde genel bilgiler sunmaktadır.

2.3. SIVIL HAVACILIK DENETİMLERİ

Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (ICAO) Chicago konvansiyonu 16. maddesi gereğince bu örgüt anlaşmasını imzalayan her devlet aynı anlaşmayı imzalayan diğer devletlerin hava araçlarını ve dokümanlarını kontrol etme hakkına sahiptir.

Sivil havacılık tarafından gerçekleştirilen denetimler kokpit ve kabinin kontrolünü, ekibin yeterliğinin ilgili sivil havacılık yönetmeliklerine, el kitapları ve genel işletme kurallarına uygunluğunun kontrolünü içerir. Denetçiler, uçağın kaptanına veya teknik ekibe kendilerini tanıtmadan uçağa binemez ve denetim yapamazlar. Denetçilerin gereksiz yere yolcular ile ilişkilerinin olmaması gerekir.

Kontrol bölgesi, bu incelemeler önceden haber vermeksizin yapılabilmektedir. İnceleme uçak yerde park pozisyonundayken apronda veya uçak içinde, uçağın işletmesine ait bölgelerde yapılabilir.

Kontrol zamanlaması, inceleme sıklığı gerçekleştirilen uçuş sıklığına ve buna bağlı nedenlerle belirlenmektedir.

Teftişe gelen görevliler, uçağa veya uçağın işletmesine ait bölgelere gelir. Uçağı, uçağın arıza kayıt defterini (log book), uçağın diğer dokümanlarını ve ilgili evraklarını kontrol eder.

Uçağın işletmesi ve güvenliğinden sorumlu personele sorular yöneltilir.

Denetimlerde ele alınan konular

- Kabin ekiplerinin ID kart, sertifikalarının mevcudiyeti ve geçerlilik tarihlerinin denetlenmesi,
- Kabin içi genel durumu, fiziki şartları (temizlik, zeminde buzlanma, kar, exit ışıklarının görülebilirliği) güvenlik ile ilgili malzemelerin emergency (acil durumlar) bir durumda kullanılabilir, ulaşılabilir, kolay tanımlanabilir olduğu ve kullanım şekillerinin açıkça belirtilmiş olmasının denetlenmesi,
- Kabin memuru koltuklarının, kemerlerinin uygun ve işler durumda olmasının denetlenmesi,

- İlk yardım çantası (FAK), medical kit mevcudiyeti, kullanım tarihlerinin geçerli olması ve yerinde sabit olması, yolcu sayısının, uçak kapasitesine uygun sayıda olması,
- Yangın söndürücülerin sayısı, kullanılabilirliği, geçerlilik tarihlerinin denetlenmesi,
- Yolcu koltuk kemerlerin kullanılabilirliğinin denetlenmesi,
- Emergency çıkış, ışıklar ve işaretler, el fenerleri, ekip istasyonlarında el fenerlerinin mevcudiyetinin denetlenmesi,
- Escape slide basıncı ve slide bar durumunun denetlenmesi,
- Kabin ekibi ve yolcular için sabit oksijen sisteminin denetlenmesi,
- Güvenlik talimatları, safety information kart vasıtasıyla doğru bilginin aktarılmış olması,



Resim 11: Oksijen maskesi



Resim 12: Can Yeleği



Resim 13: Uçuş esnasındaki hostes

2.4. SAFA - SAFETY ASSESMENT FOR FOREIGN AIRCRAFT (Yabancı uçaklarda güvenlik değerlendirmesi)

Uçaklarda yerde yapılacak değerlendirme ile alınacak maddeler 53 adettir. Bunların 24'ü kokpit, 14'ü kabin içi malzemeleri ve güvenlik konularını, 12'si uçağın genel durumu, 3'ü kargo ve kargo kompartmanı maddelerini içerir. Bu maddeler JAA'nin 20 nolu formunda belirtilmiştir.

Denetleme tercihen 2 denetçi tarafından gerçekleştirilir. bir denetçi uçağın genel durum ve ortamını değerlendirirken diğer denetçi ise kokpit ve kabin denetimleri ile ilgilenir.

Denetimin özellikle uçağın kalkışında bir gecikmeye yol amamasına dikkat edilmelidir. Eğer uçağın yerde 45 dakikalık bir suresi var ise denetimin 10 dakikadan fazla surmemesi gerekmektedir. Bu nedenle denetimi yapılacak maddelerin bir doğrultuda önceden belirlenmiş olması gerekir.

Denetimin kapsamı koşullara uygun olarak (uçağın yerde bekleme suresi gibi) ve denetçinin karar verme zgrlğine bağlı olarak belirlenir. Denetimin konusunun elde bulunan zaman içinde mümkün olduğunca açık olarak aktarılması gerekmektedir.

SAFA uçak denetimleri ICAO standartları doğrutusunda gerçekleştirilir. Ve denetçilerin ilgili ICAO maddeleri konusunda bilgi sahibi olmaları gerekmektedir. Sadece uçağın teknik koşulları ve özellikleri söz konusu olduğunda üretici firma talimatlarından faydalanılır.

Her bir denetim maddesinde, ICAO standartlarından sapma tespit edilmesi durumunda bu uygunsuzluklar 3 kategoride değerlendirilir.

- Kategori 1 (CAT 1) bulguları güvenliği az etkileyen uygunsuzluklar
- Kategori 2 (CAT 2) fark edilir derecede güvenliği etkileyen sapmalar
- Kategori 3 (CAT 3) güvenliği önemli derecede tehdit eden bulgular olarak değerlendirilmiştir.
- Kategori 2 olarak derecelendirilen bulgularda, uygunsuzluğun uçuş öncesi mutlak surette düzeltilmezse de denetçi sorumlu kaptan pilota durum hakkında uyarıda bulunur. şirketin bağlı bulunduğu otorite (sivil havacılık) kurumuna bilgi verilir.
- Kategori 3 bulguları uçuş ve yolcu güvenliğini tehdit edici görülen uygunsuzluklar olduğundan denetçi, sorumlu kaptan pilota uçuş öncesi bu aksaklıkların giderilmesi gerektiğini bildirir.

Uçuş ncesi gerçekleştirilmesi zorunlu faaliyetler 3 kategoride toplanabilir.

- Teknik aksaklıkların giderilmesi veya eksiz malzemenin (can yeleği gibi) tamamlanması
- Harekate getirilecek sınırlama ve limitler (yolcu sayısının azaltılması gibi)

- Gerekli dokümanların sağlanması (uçuş ekibi lisansları, el kitaplarının gereken bölümleri, güvenlik kartları gibi)

Ekibin bu düzeltici faaliyetleri kabul etmemesi durumunda ECAC (European Civil Aviation Conference) otoritesi tarafından yaptırım gücü kullanılır. Sadece bu durumda uçak yerde tutulur.

Yukarıda belirtilen “denetimde ele alınan konular” incelenir.

Yolculara aktarılan talimatların aşağıda bildirildiği gibi olması gerekir.

- Koltuk kemerlerinin bağlanış zamanı,
- Oksijen maskelerinin ne zaman ve nasıl kullanılacağı,
- Sigara içme kuralları,
- Taşınması gereken durumlarda can yeleklerinin yerleri ve kullanımları,
- Acil durum çıkışlarının yerleri ve açılışlarıdır.



Şekil 1: Emniyet kemerinin bağlantı sıralaması

Ayrıca denetçiler;

- Kabin ekibi, ekip sayısının uygunluğunu
- Acil çıkışlara ulaşılabilirlik, acil çıkışlarda tahliyeyi engelleyici eşya ve malzemelerin bulunmamasını,
- Yolcu bagajlarının yerleşimi, kabin içine çok büyük bagajların taşınmaması ve bagajların kabinde güvenli yerleşimlerinin uygunluğunu,
- Oturma kapasitesini de denetlerler.

UYGULAMA FAALİYETİ

Araştırma teknikleri vasıtasıyla hava yolu hostesliği ile ilgili kurum ve kuruluşları tanıyarak bu bilgileri mesleki hayatınızda kullanınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
<p>➤ Havayolu ile ilgili ulusal ve uluslararası kurum ve kuruluşları araştırınız.</p>	<p>➤ Havayolu ile ilgili ulusal ve uluslararası kurum ve kuruluşların neler olduğunu, internet ortamından araştırarak bu kurumların görevlerinin ne olduğunu araştırınız.</p> <p>➤ Mevzuat kurallarına uygun davranınız.</p> <p>➤ Zamanı iyi kullanınız.</p> <p>➤ İlgili kişilerle iyi iletişim kurunuz.</p>
<p>➤ Havacılıkla ilgili ulusal ve uluslararası mevzuatı inceleyiniz.</p>	<p>➤ Sivil havacılıkla ilgili ulusal ve uluslararası mevzuatları internet ortamında inceleyerek bunlarla ilgili kurumlar hakkında bilgi toplayınız.</p> <p>➤ İlgili kişilerle ilişkilerinizde nazik, dikkatli ve kendinize güvenli olunuz.</p> <p>➤ Bilgileri toplarken mutlaka not alınız.</p> <p>➤ Zamanı iyi kullanınız.</p> <p>➤ Araştırma tekniklerini uygulayınız.</p>

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Avrupa sivil havacılık örgütü aşağıdaki kısaltmalardan hangisidir?
A) ICAO
B) ECAC
C) JAA
D) SHGM
2. “FAR” aşağıdakilerden hangisinin kısaltmasıdır?
A) Uluslar arası sivil havacılık organizasyonu
B) Sivil havacılık otoritesi
C) Federal havacılık kuralları
D) Avrupa sivil havacılık kuralları
3. Türkiye Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü aşağıdaki kısaltmalardan hangisidir?
A) SHGM
B) SHHG
C) HSSG
D) ECAC
4. Yabancı uçaklarda güvenlik değerlendirilmesi kısaltması hangisidir?
A) JAA
B) FAR
C) ICAO
D) SAFA

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-3

AMAÇ

Araştırma teknikleri ile kabin ekibi uçuş görev sürelerini, uyacağı kuralları araştırarak bu kurallara göre görev yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Hosteslik ile ilgili mevzuatları sivil havacılık genel müdürlüğünden araştırınız.
- Hosteslik ile ilgili kurum ve kuruluşlar hakkında bilgi toplayınız.
- Araştırma işlemleri için internet ortamı ve hosteslik ile ilgili kitap dergi gibi kaynaklardan faydalanabilirsiniz, ayrıca uçak firmalarından bilgi toplayınız.

3. KABİN EKİBİ UÇUŞ GÖREV SÜRELERİ VE UYULACAK KURALLAR

3.1. Uçuş Süresi (Blok Süresi)

Her bir uçuş ekip üyesi için uçuş süresi bir takvim ayında 110 saati, birbirini takip eden üç takvim ayında 300 saati, 1 takvim yılı içinde 1000 saati aşamaz (Tablo-1).

SÜRE	HAFTALIK	AYLIK	ÜÇ AYLIK	YILLIK
UGS	56 Saat	210 Saat	500 Saat	1800 Saat
US	36 Saat	110 Saat	300 Saat	1000 Saat

Tablo 1: Azami uçuş süreleri

3.1.1. Uçuş Görev Süresi

Uçuş görev süresi aşağıda belirtilen sürelerin toplamıdır.

- Tek bir uçuş ya da uçuş serilerinden oluşmuş bir uçuş görevi için hazırlık yapılması ile ilk uçuş süresinin başlaması arasında geçen süredir. Bu süre hiçbir şekilde 60 dakikanın altında olamaz. Üst limiti ise havacılık işletmelerinin uçuş işletme el kitaplarında belirtilen süredir.

- İşletme tarafından verilen tek bir uçuş ya da uçuş serilerinden oluşmuş bir uçuş görevinde, ilk uçuş süresinin başlangıcı ile uçuş/uçuş serileri sonunda uçuş süresinin sona erdiği ana kadar geçen toplam süredir.
- Uçuş / Uçuş serilerinin sona ermesinden itibaren 30 dakikalık süredir. Üst limiti ise havacılık işletmelerinin uçuş işletme el kitaplarında belirtilen süredir (Tablo-2, -3).

GÖREV BAŞLANGIÇ SAATİ	1-4 İNİŞ	5 İNİŞ
05.00 – 14.00	14 SAAT	13 SAAT
14.01 – 17.00	13 SAAT	12 SAAT
17.01 – 04.59	12 SAAT	11 SAAT

Tablo 2: Azami uçuş görev süreleri

	UGS (uçuş görev süresi)	UGS Sorumlu kaptan pilot kararı (SKPK) ile
Normal Uçuş Ekibi	14 Saat	16 Saat,
İlave Ekib ile	16 Saat	18 Saat
İlave Tam Ekib ile	18 Saat	20 Saat

Tablo 3: Uzun menzil uçuş azami uçuş görev süreleri

Not: İlave ekip veya ilave tam ekip ile yapılan uçuşlarda her bir uçucu ekip üyesinin görev yapma süresi 12 saati aşamaz.

- Kesintili uçuş görev süresi, her bir uçucu ekip üyesi için 14 saat olup, uçuş süreleri arasında bekleme olan uçuş görev süresidir. İki uçuş süresi arasında 4 saatten daha az bekleme var ise uçucu ekip uygun tesiste, 4 saat veya daha fazla bekleme var ise uygun konaklama tesisinde dinlendirilir. Her durumda, ilk uçuş görevinin başlangıcı olan periyoda denk gelen azami uçuş görev süreleri tutulmak zorundadır (Tablo-2). Kesintili uçuş görev süresi, hiçbir şekilde, istisnai ve özel durumları da dikkate almak suretiyle, belirlenen azami uçuş görev süresini aşamaz (Tablo-2, -3).
- Bu maddenin 7'nci bendindeki uçuş görev sürelerinde, Tablo 2 ve 3'te belirtilen azami süreler kullanılarak yapılacak uçuşlar birbirini takip eden 7 gün içinde 2'den fazla planlanamaz.
- Bir hava aracı için belirlenen asgari uçucu ekip, ilave tam ekip ile arttırılırsa ve kokpit ve kabinden bağımsız uyku uyuma kolaylıkları mevcutsa, yazılı müracaat üzerine SHGM, bu maddenin 7'nci bendindeki kesintisiz uçuş görev süresi, birbirini takip eden 7 gün içinde 2 kere 8 saate kadar arttırılabilir. Bu durumda her bir pilot için uçağı kullanım ve sevk idare etme süresi 12 saati aşamaz. Kabin ekipleri için uygun dinlenme süreleri uçuş esnasında sorumlu kaptan pilot ve kabin amirinin koordinesiyle planlanır. Bunun için kabin ekiplerinin dinlenmesi maksadıyla dinlenme koltukları ayrılmalıdır.

- Bir hava aracı için belirlenen asgari uçucu ekip, ilave ekiple arttırılırsa Tablo-2 ve Tablo-3'teki azami uçuş görev sürelerine 2 saat ilave edilir. Bu hususun temini için SHGM'den izin alınması gerekmez. Bu durumda, 9'uncu bentteki 8 saatlik uzatma sürelerinin toplamı 10 saat olarak uygulanır.
- Uzun menzil uçuşlarındaki uçuş görev süreleri için Tablo-3'teki süreler kullanılır.
- Uçuş görev süresi hiçbir şekilde haftalık 56 saati, bir ay içinde 210 saati, üç ay içinde 500 saati, bir takvim yılı içinde ise 1800 saati geçemez (Tablo-1).

3.1.2. Nöbetçi Ekip Uçuş Görev Süresi

Nöbetçi ekibin, havacılık işletmesinin talimatı üzerine, günlük uçuş harekâtı esnasında ekip açısından doğan bir aksaklığın giderilmesi için havacılık işletmeleri tarafından tespit edilen saatte başlayan, bekleme süresi 8 saati aşmayan (kendi ikametgâhında veya uygun konaklama tesisinde azami 12 saat), ana üs veya geçici üsteki meydanlarda kendisine uygun tesis temin edilen ve hazır olarak bir uçuş görevi için beklediği toplam süredir.

3.1.3. Rezerve Süresi

- Rezerve olarak planlandığı tarihten bir gün önce saat 19:00 – 21:00 L. arasında ekip tahsisi arayarak kendisine uçuş görevi verilip verilmediğini öğrenecektir. Ekip tahsisi aradığı anda herhangi bir uçuş görevi tebliğ edilmediği takdirde rezerve görevi ertesi gün 12:00 L. de sona erecektir. Ancak planlı rezerve görevi için saat 12:00 L. e kadar herhangi bir uçuş görevi veya stand by görevi verilebileceğinden hazırlıklı bulunacak ve kendisine ulaşılabilir şekilde tedbir alacaktır.
- Belirtilen saatlerde, ekip tahsisi aramayan veya rezerve görev saatlerinde kendisine ulaşılmayan personel için “uçuşa gitmemiş” işlemi uygulanacaktır.
- Rezerve görevi yukarıda belirtilen periyot için olabileceği gibi belirli zaman dilimi içinde verilebilir.
- Rapor alan kabin personeli raporlu olduğu son günün ertesi günü planlanan bir uçuşu yok ise reserve görevi alır.

3.1.4. Uçuş Görev Süresi Sınırlama Tabloları

Aşağıdaki tablolar periyotlara göre azami uçuş görev süresinin üst sınırlarını göstermektedir. Aşağıdaki saatler kalkış meydanının mahalli kış saati. Yaz saati uygulaması ile beraber mahalli kış saati = mahalli yaz saati - 1 saat formülü kullanılarak gerekli ayarlamalar yapılabilir.

GÖREV BAŞLANGIÇ SAATİ	1-4 İNİŞ	5 İNİŞ
05.00 – 14.00	14 SAAT	13 SAAT
14.01 – 17.00	13 SAAT	12 SAAT
17.01 – 04.59	12 SAAT	11 SAAT

	UGS	UGS (SKPK ile)
Normal Uçuş Ekibi	14 Saat	16 Saat,
İlave Ekip ile	16 Saat	18 Saat
İlave Tam Ekip ile	18 Saat	20 Saat

Not-1: Bu tablodaki uçuş görev süreleri 1-3 iniş arasındaki uçuş görevleri içindir.

Not-2: İlave ekip veya ilave tam ekip ile yapılan uçuşlarda her bir uçucu ekip üyesinin görev yapma süresi 12 saati aşamaz.

Not-3: Uzun menzil uçuşundan ana veya geçici üsse dönen uçucu ekipler, 48 saatten az olmamak üzere uçuş görev süresinin 3 katı kadar dinlenme süresine tabi tutulurlar.

3.1.5. Dinlenme Süreleri

Bir uçucu ekibin bir önceki uçuş görev süresinin bittiği andan itibaren başlayan ve yeni bir uçuş görev süresinin başlama saatine kadar süren, her türlü görevden muaf tutulduğu süreyi gösterir (Tablo-4).

Bir önceki uçuş görev süresi (ugs)	Asgari dinlenme süresi (ds)	Sorumlu kaptan pilot kararı (skpk) ile asgari ds
6 Saate kadar	8 saat	8 saat
11 Saate kadar(Dahil)	10 Saat	10 Saat
11 Saatten daha fazla	12 Saat	10 Saat
12-14 Saat veya ZD farkı 3 saatten fazla	14 Saat	12 Saat
Uzun Menzil Uçuşları	2 Yerel Gece / 36 saat	2 Yerel Gece / 36 saat - 2

Tablo-4 Asgari dinlenme süreleri

Not-1: SKPK ile uçuş görev süresinin arttırılma durumlarında, arttırılan uçuş görev süresi kadar dinlenme süresi de arttırılır.

Not-2: SKPK ile dinlenme süresinin kısaltılabilmesi için tek geçerli olan husus, 21'inci maddenin 3'üncü paragrafında yazılı olan istisnai durumdur.

Not-3: UGS 18 saat ve üzerine çıktığı durumlarda, asgari dinlenme süresi 24 saattir. 21'inci maddenin 3'üncü paragrafında belirtilen şart oluştuysa sorumlu kaptan pilotun kararı ile bu süre 22 saate indirilebilir.

Not-4: Uzun menzil uçuş görevinde bir görev süresinin ardından aynı tür ikinci bir görev için asgari dinlenme süresi konaklama meydanında 2 yerel geceyi kapsayan 36 saattir. Bu uçuşu takiben ana üs veya geçici üsse yapılacak dönüşün uçuş görev süresi sonundaki dinlenme süresi, en az 48 saattir. Uygulama esasları işletme tarafından belirlenmek üzere bu süre ayda bir defaya mahsus olmak üzere 24 saat olarak uygulanabilir.

Not-5: Dinlenme süreleri hesaplamaları gerçekleşen uçuş görev sürelerine göre yapılır.

3.1.6. Boş Sure

Uçucu ekiplere uçuş görev süresi, dinlenme süresi, nöbetçi ekip görev süresi, yedek ekip görev süresi, konaklama süresi dışında, hiçbir uçuş görevi veya ilave görev verilmediği serbest süredir.

Aşağıdaki tablo, uçucu ekiplerin dinlenme süreleri dışında asgari boş sürelerini göstermektedir. Konaklama meydanlarındaki konaklama süresi boş süre olarak kabul edilmez. (Tablo-5)

	Haftalık	Aylık	Üç aylık	Yillik
SÜRE	1 Gün	7 Gün (2+2+1+1+1)	21 gün	96 Gün

Tablo 4:Asgari boş süreler

Not-1: Dinlenme süresi ile bu tabloda dinlenme süresi dışında gösterilen boş günler, birbirinin üzerine ilave edilmez. Boş günler çalışılan gün ile orantılı olarak verilir.

Not-2: Tablodaki haftalık 1 günlük süre, aylık boş günlere dahil olarak verilebilir ve uçuş görev süresinin bittiği günü takip eden gün süresini kapsar.

3.2. Personel Kuralları

Aşağıda personelle ilgili kurallar verilmiştir.

3.2.1. Görev Alma Zamanı

- Ana üste ve konaklama meydanlarında bütün kabin ekibi üyeleri planlanan saatte ekip tahsiste hazır olacaklardır.
- Bütün ekip üyeleri görev saatinde ekip tahsis memuru ile temas kurup göreve hazır olduklarını bildireceklerdir.

3.2.2. Ekip Bagajları ve Kontrolü

- Ekip bagajları, ekiplerin şahsi eşyalarını içerir. Ekip bagajları standart tanıma işaretlerini taşır. Ekip üyeleri bagajlarını korumasız olarak herhangi bir yerde bırakamazlar. Bagajlar uçağa alınmadan önce ekip üyeleri tarafından kontrol edilmelidir.
- Commander (kaptan pilot) ekip üyelerinin bagajlarının kendileri tarafından kontrol edildiğini denetlemekten sorumludur. Ayrıca Commander kokpit ve kabinde terkedilmiş, sahibi belli olmayan bagaj bulunmadığını kontrol etmekten sorumludur.
- Uçuş sırasında kullanılacak dökümanların taşınması için kullanılan uçuş el çantaları dışında kalan tüm ekip bagajları kargo kompartmanında taşınır. Ancak kokpit ve kabinde taşınması, yolcu ve hizmetler açısından sorun yaratacak büyüklükteki ve sayıdaki bagajlar commander sorumluluğunda kabine alınabilirler.
- Herhangi bir ekip üyesinin bagajı bir yerde kaybolur, zarar görür veya geciktirilirse durumdan derhal ilgili istasyon yetkilisi haberdar edilir.

3.2.3. Uçakta Sigara İçilmesi

- Ekip üyeleri, uçak yerde, yolcu alınırken, kayıt ikmali yapılırken, taşıma yaparken, pist başında, iniş ve kalkışlarda sigara içemezler.
- Bakım ve yakıt alma işlemleri sonuçlandıktan sonra içilmesine elverişli terminal binalarının olmaması, turn-around zamanının kısa olması, yerde yolcu alınmasının gecikeceğinin kesin olarak belirlenmesi gibi durumlarda havalandırma olanakları dikkate alınarak aşağıdaki önlemlerin alınması koşulu ile commander tarafından sigara içilmesine izin verilebilir.

3.2.4. Yatı Görevlerinde Ekiplerin Harekat Tarzları

Anaüst dışında veya yatı görevlerinde, ekipler şirketin rezervasyon yaptırdığı otellerde veya şirket tarafından sağlanan yerlerde kalırlar.

Ara meydanlardaki kısa konaklamalarda kabin ekibi üyeleri uçakta kalırlar. Kısa bir süre için bile uçaktan ayrılmak gerekiyorsa kabin amiri vey commanderden izin alınır.

Kalacak yerlerde dikkat edilecek hususlar

- Otellerde kalan ekip üyeleri, otel personelinin şikayetine neden olacak davranışlarda bulunmamalıdır. Şikayetler doğrudan otel personeline değil, kabin hizmetleri müdürlüğüne yapılacaktır.
- Bütün ekip üyeleri otel, yer veya ikametgâhı terk etmeden önce kişisel hesaplarını kapatacaklardır.
- Görev başlangıcından otelde dinlenmeye çekilmeye, otelden hareketten görev sonuna kadar ekip toplu hâlde bulunur.

- Otelde dinlenmeye çekilen ekip yemeğini şirketin gösterdiği lokantalarda veya şirket prestijini bozmayacak seviyedeki yerlerde yiyebilir.
- Otel dışında çıkacak olan kabin memuru kabin amiri aracılığı ile commanderden izin alır. Telefon numarası veya açık adres bırakılır.
- Şehir sınırları terk edilmez.
- Dinlenmeye çekilen ekip üyeleri uçuştan 12 saat öncesine kadar içki alamaz.
- Üniformalı olarak içkili gazino ve benzeri yerlere gidemez.
- Ekip üyeleri sefer öncesinde minimum 8 saatlik yatak istirahatını yerine getirmekten sorumludur.
- Otelden ayrılış günü belirtilen saatte kabin memurları lobide tam üniformalı olarak hazır bulunmalıdır.
- Havalimanına gerek resmi gerekse özel geliş gidişlerde, yatı seferlerine şirket prestijini bozmayacak kıyafet ve aksesuarlar kullanılamaz.

3.2.5. Ana Üs Dışında Uçuş ve Kabin Ekibinin Değişmesi

Ana üs dışındaki meydanlarda kabin ekiplerinin değişmesi çok düzenli olmalıdır. Kabin amiri, uçağı başka bir ekibe teslim ederken emergency, teknik, ikram ve temizlik konularında ayrıntılı bilgi vermelidir.

3.2.6. Temsilcileri Bulunmayan Meydanlarda Uçuş Ekibince Yürütülecek Yer Hizmetleri

Şirket temsilcisi veya anlaşmalı handling acentası bulunmayan meydanlarda normal olarak yer personeli tarafından yerine getirilen hizmetlerin aksaksız olarak yürütülmesinden commander sorumludur.

3.2.7. Uçuş Programında Yapılan Değişiklikler

Haraket görevlisi veya istasyon müdürü uçuş programında yapılan değişikliklerden commanderı (gerektiğinde co-pilot) haberdar eder. Ancak ekipten ayrılan kişi uçuş programındaki değişiklikleri yakından takip etmekten sorumludur. Kendisine ulaşılmamasının sonuçları ekipten ayrılan kişiye aittir.

3.3. Rapor Hazırlama

Uçuş esnasında yaşanan olaylarla ilgili yapılan işlemler aşağıda verilmiştir.

3.3.1. Aksaklıkların Rapor Edilmesi

Her türlü rapor en geç 48 saat içinde kabin ekipleri müdürlüğüne iletilmelidir. Kabinde oluşan bir arıza technical log booka yazılır.

Uçuş operasyonu ile ilgili her türlü konu ve şirket bünyesinde görülen her türlü uygunsuzluk bütün kabin görevlileri tarafından rise reporta yazılır.

Uçak kabininde meydana gelen bir kaza, aksaklık veya kurallara uyumsuzluk olayını yazılı olarak rapor etmekten kabin amiri sorumludur.

3.3.2. Uçakta Doğum Ölüm Rapor Edilmesi

Aşağıda doğum ile ilgili rapor etme durumu anlatılmıştır.

Doğumların rapor edilmesi

- Commander, uçaktaki doğum olayını en yakın varış meydanındaki istasyon görevlilerine ATC kanalıyla bildirir.
- İstasyon görevlileri polis ve meydan yetkililerine haber vererek gerekirse sağlık yardımı sağlarlar.
- İnişten sonra commander aşağıdaki ayrıntılardan oluşan bilgileri istasyon görevlilerine verir.
 - Doğum tarihi ve zamanı (saat, dakika)
 - Doğum yeri (koordinat)
 - Cinsiyeti
 - Anne ve baba isimleri
 - Uyuğu ve anne-baba doğum yerleri
 - Anne-babanın ev adresleri
 - Varsa doğuma tanık olanlar
- Bu rapor iki nüsha hâlinde tutulur ve iki tanık veya diğer iki uçuş ekibi üyesi tarafından imzalanır. Bu rapor satış müdürüne iletilmek üzere istasyon müdürüne verilir.
- Olayın kısa bir özeti Uçuş İşletme Müdürlüğüne telex ile bildirilir.

Ölümlerin rapor edilmesi

Uçakta bir ölüm olayında, uçakta doktor bulunuyor ve yazılı bir onayı alınabiliyorsa commander kararıyla varış meydanına devam edilebilir. Uçakta doktor bulunmuyor ve/veya bir ölüm onayı alınamıyorsa, commander kararıyla en yakın uygun bir meydana iniş planlanır ve takip eden işlemler uygulanır.

- Commander tarafından iniş planlanan meydan ve şirket yetkilileri bilgilendirilir.
- Şirket görevlileri vakit geçirmeden aşağıdaki makamlara uçaktaki ölüm olayını bildirirler.
 - Yerel polis ve havaalanı makamları
 - Türk dışişleri makamları varsa,
 - Telex ile Uçuş İşletme Müdürlüğüne

- İnişten sonra commander aşağıdaki ayrıntılardan oluşan bilgileri istasyon görevlilerine verir.
 - Ölen yolcunun tam ismi, uyruğu, doğum tarihi, adresi, uçağa bindiği ve ineceği meydan,
 - Ölüm olayı ile ilgili bilgiler. Zamanı, olayın olduğu yükseklik (kabin-uçak) yapılmışsa tıbbî müdahalenin türü, havada ölümle ilgili görülebilen durumlar,
 - Ölen kişiye yakın bir akrabasının, arkadaşının veya sağlık personelinin eşlik edip etmediği,
- İstasyon görevlileri durumu bir rapor ile bölge müdürlüğüne bildirirler. Bu rapor aşağıdaki ayrıntıları kapsar.
 - Ölenin cinsiyeti
 - Yaşı
 - Ölüm nedeni (biliniyorsa)
 - Uçuşun hangi aşamasında olayın olduğu
 - Uçuşa ilk biniş noktasından ölümüne kadar geçen zaman
- Güvenlik makamları ölüm nedeninin araştırılmasına gerek olup olmadığına karar verir.
- Ölümle ilgili bilgiler sadece polise verilir.
- İstasyon Müdürlüğü, ölümle ilgili yasal işlemlerin tamamlanmasından sorumludur.

3.4.Gümrük Döviz ve Posta Kuralları

Bütün ekip üyeleri gümrük, kambiyo ve posta konularında ilgili devletlerin koymuş oldukları yasal düzenlemelere uygun olarak hareket etmek zorundadır.

Gümrük kuralları

Giriş yapılan ülke dışından alınmış her türlü mal ve eşya gümrüğe beyan edilir. Altın, narkotik (uyuşturucu veya uyarıcı) maddeler, kullanılması yasaklanmış olan ilaçlar, ateşli silahlar belli başlı kaçakçılık konularıdır. Kaçakçılık fiilini işlemek, kaçakçılığa konu teşkil eden veya çalıntı malları şirket araçlarıyla bir yerden bir yere taşımak veya taşınmasına bilerek göz yummaktır. Şirket sahibi olduğu yerlerde saklamak veya saklanmasına yardımcı olmak şirket personeli için çok ağır bir suçtur. Kaçakçılık olayına karıştığı yargı organları tarafından kesin olarak belirlenmiş personelin şirketle ilişkisi kesilir.

Posta kuralları

Ekip üyeleri başkalarına ait posta (mektup, koli, havale vb.) taşıyamazlar. Posta maddelerinin bu yoldan taşınması uluslararası anlaşmaların da ihlali olmaktadır. Bu şekilde kabul edilmiş posta maddelerinin içeriği bilinmediğinden kamu güvenliği açısından sayısız sakıncaları bulunmaktadır.

3.4.1. Ateşli Silahların Taşınması

Ekip üyelerinin görevli oldukları süreler içinde her türlü delici, kesici ve ateşli silahları ve bunların muhimmatını taşımaları yasaktır.

3.4.2. Hasar Gören Bagaj Posta ve Kargonun Rapor Edilmesi

Taşınan herhangi bir malın hasarlandığını gözleyen her ekip üyesi, o istasyondan ayrılmadan önce tanık olunan durumu istasyon müdürüne veya yetkili temsilcisine rapor eder. Bunun mümkün olmadığı durumlarda daha sonra inilecek meydan yetkilileri konu hakkında uyarılmalıdır. Tanık olunan hasar olayı anında ilgililere bildirilmemişse, hasarlanan eşyayı belirleyecek bagaj numarası, hasarın gözlemlendiği zaman, zararın büyüklüğü ve tipi bilgilerini içeren yazılı bir raporla ilgililere ulaştırılır.

3.4.3. Kabin Ekiplerinin Ekip Arabalarından Yararlanması

Ekipler göreve gelişlerinde ve dönüşlerinde şirket tarafından sağlanan ekip arabalarından yararlanırlar.

Ekip arabasının olmadığı durumlarda, taksi ücretleri fatura karşılığında ödenir.

3.4.4. Pas Kabin Ekiplerinin Uçuşta Uyacağı Kurallar

Görev almak üzere giden veya görevden ana üsse dönen pas kabin ekiplerinin uyması gereken kurallar aşağıda belirtilmiştir.

- Pas kabin ekipleri uçuş boyunca üniforma kurallarına dikkat etmelidirler.
- Yolcuların dikkatini çekecek şekilde öncelik ve özel ilgi gösterildiği imajını yaratmamalıdır.
- Servis sırasında farklı servis ve hizmet isteyemezler.
- Yolcu alınırken ve indirilirken yiyecek ve içecek maddelerinden yararlanamazlar.
- İkrâm hizmetlerinden yolcu ile aynı anda ve aynı standartta yararlanırlar.
- Yolcuların dikkatini çekecek şekilde yüksek sesle konuşma yapmaktan kaçınmalıdırlar.
- Pas uçuşta kitap okunabilir.
- Görevli ve pas kabin ekibinin kabin amirleri, ekip üyelerini hangi bölümde görevlendirilecekleri konusunda görüşerek görevli ekibe yardımcı olunmasını sağlar.

UYGULAMA FAALİYETİ

Araştırma teknikleri ile kabin ekibi uçuş görev sürelerini, uyacağı kuralları araştırarak bu kurallara göre görev yapınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
<p>➤ Kabin ekibinin uçuş görev ve dinlenme süreleri ile ilgili araştırma yapınız.</p>	<ul style="list-style-type: none">➤ Kabin ekibininin kısa menzilli uçuşlarda uçuş sürelerini öğreniniz.➤ Kabin ekibinin uzun menzilli uçuşlarda 1-4 inişli ve daha fazlası inişler için uçuş sürelerini öğreniniz.➤ Kabin ekibinin uzun ve kısa mesafeli uçuşlarda kullanabileceği dinleme sürelerini öğreniniz.➤ Çalışmalarınızda mutlaka not alınız.➤ Öğrendiklerinizin doğruluğunu kontrol ediniz.➤ Çalışmalarınız için internet ve çeşitli uçak firmalarından faydalanınız.➤ Zamanı iyi kullanınız..
<p>➤ Hava ve yer hostesi çalışma alanları ve özelliklerini araştırınız.</p>	<ul style="list-style-type: none">➤ Hosteslerin çalışma alanlarının neler olduğunu öncelikle internetten araştırarak bölgenizdeki uçak firmalarıyla iletişim kurunuz. Randevu aldıktan sonra ilgili kişiden bilgi alınız.➤ Hava ve yer hosteslerinin özelliklerini ve çalışma alanlarının özelliklerini, çalışma saatlerini detaylı olarak öğreniniz.➤ Davranışlarınızda dikkatli ve nazik olunuz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Uçuş görev süresine göre 16 saat uçuş görevi yapan kabin ekibi sorumlu kaptan kararı ile kaç saat dinlenmeleri gerekir?
A) 18 saat
B) 24 saat
C) C)2 gün
D) D)8 saat
2. Uçuş ekiplerinin dinlenme süreleri dışında asgari boş süreleri üç aylık bir zaman diliminde kaç gündür?
A) 45 gün
B) 15 gün
C) 21 gün
D) 3 gün
3. Uçuş ekibi hangi hâllerde ateşli silah taşıyabilir?
A) Mahkûm yolcu olduğunda
B) Her uçuşta.
C) Kıymetli kargo taşındığında
D) Hiçbirzaman
4. Pas kabin ekibi uçuşta uyacağı kurallardan hangisi değildir?
A) Servis sırasında farklı servis ve hizmet isteyebilir.
B) Pas uçuşta kitap okuyabilir.
C) Pas kabin ekibi uçuş boyunca üniforma kurallarına dikkat etmelidir.
D) Yolcu alınırken ve indirilirken yiyecek ve içecek maddelerinden yararlanamaz.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-4

AMAÇ

Uygun ortam sağlandığında yöntem ve tekniklerine uygun hava ve yer hosteslik mesleği ile ilgili kurum ve kuruluşları öğrenebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Hosteslik ile ilgili mevzuatları Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünden araştırınız.
- Hosteslik ile ilgili kurum ve kuruluşlar hakkında bilgi toplayınız.

4. KABİN EKİBİNİN KONTROLÜ VE ALACAĞI SAĞLIK ÖNLEMLERİ

4.1. Kabin Ekiplerinin Kontrol ve İdaresi (JAR-OPS 1.195)

Kabin ekiplerinin kontrol ve idaresiyle ilgili durumlar aşağıda belirtilmiştir.

4.1.1. Harekatın İşletici Tarafından İdaresi

Şirket JAR-OPS 1.195'e göre uçuş hareketinin idaresini, yetkili otorite tarafından onaylanmış olan bir metod dahilinde, tesis etmek, sürdürmek ve icra ettirmek zorundadır.

Burada belirtilen JAR ihtiyacında emniyet esas alınmıştır.

4.1.2. Sertifika Geçerliliği

Her sertifika sahibine geçerli olduğu süre içinde yetki verilir.

Bu nedenle, Kabin Hizmetleri Müdürlüğü bir sıra içinde sertifika sahiplerinin tazeleme eğitimi, sınav ve kontrollerin yapılmasını (geçerliliğin bitiş tarihinden önce) sağlamalıdır. Bununla beraber her kabin amiri ve kabin memuru sertifika geçerliliğinden kendisi sorumludur.

Eğer sektifika sahibi sertifikasında herhangi bir yanlışlık olduğunu fark ederse Kabin Hizmetleri Müdürlüğüne başvurarak sertifikasının gözden geçirilmesini ve gerekli işlemlerin yapılmasını sağlamalıdır.

4.1.3. Kabin Ekibinin Yeterliliği

Yeterlilik izleme araçları

- Alıştırma uçuşları
- Kabin içi kalite sistem denetimi
- Kabin hizmetleri müdürlüğü ve eğitim, kontrol kabin memurları tarafından yapılan uçuş kontrolleri
- Eğitim, kontrol kabin memurları tarafından yapılan spot' checkler
- Kabin amirleri tarafından yapılan kabin memuru değerlendirmeleri
- Olay raporların ve yolcu şikayetlerinin değerlendirilmesi

4.2. Kabin Ekiplerinin Sağlık Önlemleri (JAR-OPS 1)

4.2.1. Kabin Ekibinin Uyması Gereken Yasal İstekler

Ekip üyeleri, alkol, uyuşturucu ilaçlar ve uyku tabletleri gibi sağlık otoriteleri tarafından ekip üyelerinin kullanmasını onaylamasını, onaylamadığı ilaçların etkisi altında iken uçuş görevine gidemezler.

4.2.2. Görev Günü Hastalanmalarda Uyulması Gereken Kurallar

Hastalığı nedeniyle o günkü uçuşuna gidemeyecek kabin ekibi üyesi uçuştan en geç 4 saat önce ekip hasise bilgi verir. Kabin Hizmetleri Müdürlüğünü arayarak vizite kâğıdı ister ve sosyal sigortalar kurumu hastanesine müracaat eder. Mesai saatlerinin dışında sosyal güvenlik kartı ile devlet hastanelerinin acil polikliğine başvurur.

Doktor tarafından istirahat uygun görüldüğü takdirde, Kabin Hizmetleri Müdürlüğünden alacağı vizite kâğıdı ile daha önce acil olarak müracaat ettiği hastaneden rapor alarak belgeler.

4.2.3. Kan Bağışı Yapmadan Önce ve Sonra Uyulması Gereken Kurallar

Ekip üyeleri normal olarak gönüllü kan bağışında bulunmamalıdır. Eğer herhangi bir sebeple kan bağışında bulunmuşlarsa şirketin ilgili birimlerine haber vererek kan verişinden sonraki 36 saatlik dönem içinde görev almamalıdır.

4.2.4. Uçuş Ekibine (kokpit) Servis Yaparken Uyulması Gereken Kurallar

Yiyecek zehirlenmesi riskini minimuma indirmek için commander ile first office'in uçuştan önce ve uçuş esnasında aynı yemeği yememesi gerekmektedir. Commander ve first office olarak ülçüsünde 1'er saat arayla yemeklerini yemelidir. Yemekler bitince tepsiler ve bardaklar kokpitten çıkarılmalıdır. İçeceklerin kokpite dökülerek aletlerde kısa devreye neden olmamasına dikkat edilmelidir.

UYGULAMA FAALİYETİ

Uygun ortam sağlandığında yöntem ve tekniklerine uygun hava ve yer hosteslik mesleği ile ilgili kurum ve kuruluşları öğreniniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ JAR-OPS 1' e göre kabin ekibinin kontrol ve idaresi ile ilgili kuralları araştırınız.	➤ Kabin ekibinin alkol, uyuşturucu, ilaçlar ve uyku tabletleri gibi içeceklerinin alındığında kesinlikle uçuş görevine gidemeyeceklerini, sağlık otoriteleri Jar – Ops 1'den inceleyerek öğreniniz.
➤ JAR –Ops 1'e göre kabin ekiplerinin uyması gereken sağlık önlemlerini araştırınız.	➤ Hastalığı nedeniyle o günkü uçuşuna gidemeyecek kabin ekibi üyesi uçuştan en geç 4 saat önce ekip hasise bilgi verir. Kabin Hizmetleri Müdürlüğünü arayarak vizite kâğıdı ister ve sosyal sigortalar kurumu hastanesine müracaat eder.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Kabin ekibinin alacağı sağlık önlemleri hangi kurallarla belirlenmiştir?
A. JAR-OPS 1
B. JAR 1
C. JAA
D. FAR
2. Görev günü hastalanan uçuş personeli nasıl bir işlem yapmalıdır?
A. Uçuştan en az 8 saat önce kabin hizmetlerinden visite almalıdır.
B. Uçuştan en az 4 saat önce kabin hizmetlerinden visite almalıdır.
C. Uçuştan en az 8 saat önce kabin hizmetlerinden visite almalıdır.
D. Uçuştan en az 12 saat önce kabin hizmetlerinden visite almalıdır.
3. Kan bağışında bulunan kabin ekibi kaç saat sonra uçabilir?
A. 18
B. 24
C. 36
D. 48
4. Uçuş ekibine servis yapılırken boşlar neden kokpitten çıkarılmalıdır?
A. Çirkin bir görüntü olmaması için
B. İçecek artıklarının kokpite dökülerek aletlere zarar vermemesi için
C. Hijyen kuralları için
D. Kokpitte uygun masa bulunmadığı için

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise “Modül Değerlendirme”ye geçiniz.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız beceriler için **Evet**, kazanamadığınız beceriler için **Hayır** kutucuğuna (X) işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1. Sivil havacılığın tarihçesini öğrendiniz mi?		
2. Uçakta yer alan personelin kimler olduğunu öğrendiniz mi?		
3. Hava hostesinin meslek organizasyonunu araştırdınız mı?		
4. Kabin ekibinin komuta zincirini öğrendiniz mi?		
5. Hava hostesinin çalışma alanlarını öğrendiniz mi?		
6. Yer hostesinin çalışma alanları hakkında araştırma yaptınız mı?		
7. Hava yolları ile ilgili kurum ve kuruluşlar hakkında bilgi topladınız mı ?		
8. Havacılıkla ilgili ulusal ve uluslararası mevzuatları öğrendiniz mi?		
9. Sivil havacılık denetimleri hakkında araştırma yaptınız mı?		
10. Kabin ekibi uçuş görev süreleri hakkında bilgi topladınız mı?		
11. Uçakta doğum ve ölümlerle ilgili rapor hazırlamayı öğrendiniz mi?		
12. Kabin ekibinin kontrolü ve alacağı sağlık önlemlerini öğrendiniz mi?		
13. Uçuş ekibine servis yaparken uyulması gereken kuralları öğrendiniz mi?		

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ-1'İN CEVAP ANAHTARI

1-	D
2-	D
3-	Y
4-	Y
5-	D

ÖĞRENME FAALİYETİ-2'NİN CEVAP ANAHTARI

1-	C
2-	C
3-	A
4-	D

ÖĞRENME FAALİYETİ-3'ÜN CEVAP ANAHTARI

1-	A
2-	C
3-	D
4-	A

ÖĞRENME FAALİYETİ 4-ÜN CEVAP ANAHTARI

1-	A
2-	B
3-	C
4-	B

KAYNAKÇA

- Türkiye Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Eğitim Notları, Ankara, 2003
- Cabin Crew Manuel (kabin ekibi el kitabı) THY, İstanbul, 2001