



EGE ÜNİVERSİTESİ
HAVACILIK MESLEK YÜKSEKOKULU



STAJ RAPORU

ÖĞRENCİNİN

Adı ve Soyadı:	Aygen ARSLAN
Öğrenci Numarası:	
Program:	Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği
Staj Yapılan Firma:	Türk Hava Yolları A.O
Staj Başlama Tarihi:	23.07.2018
Staj Bitiş Tarihi:	17.08.2018
Staj Süresi:	_20_ iş günü
Staj Dönemi:	EDÖ1 () - EDÖ2 (X)

İÇİNDEKİLER

Bölüm	Konu Başlıkları	Sayfa
1	GİRİŞ	2
1.1	Öğrenci Bilgileri	2
1.1.1	Öğrencinin Eğitim Özgeçmişi	2
1.1.2	Öğrencinin Aldığı Dersler ve Not Ortalaması (Transkript)	
1.1.3	Öğrencinin Daha Önce Staj / İş Yeri Eğitimi Yaptığı Yerler ve Faaliyet Alanları	
1.2	Staj Yapılan İş Yeri Bilgileri	
1.2.1	İş Yerinin Tam Adı ve Açık Adresi	
1.2.2	İş Yerinin Telefon, Faks, İnternet ve E-posta Bilgileri	
1.2.3	İş Yerinin Tarihçesi ve Bölümleri	
1.2.4	İş Yerinde Çalışan Eleman Sayısı ve Niteliği	
1.2.5	İş Yerinde Yapılan İşlerin Kısa Açıklaması	
2	STAJ BİLGİLERİ	
2.1	Staj Süresi ve Tarihleri	
2.2	Staj Sorumlusu	
2.2.1	Adı Soyadı ve Pozisyonu	
2.2.2	İletişim Bilgileri	
2.3	Staj Faaliyetleri	
2.3.1	Staj Sırasında Çalıştığı Bölümler	
2.3.2	Staj Sırasına Aldığı Eğitim, Seminer ve Kurslar	
2.3.3	Staj Sırasında Kazandığı Bilgi ve Beceriler	
2.3.4	Staj Sırasında Eksikliğini Duyduğu Bilgi ve Beceriler	
2.3.5	Staj Günlük Faaliyetler (Günlük Olarak)	
3	EKLER	
3.1	Staj Raporunun Tümünü İçeren CD	
3.2	Yapılan İşlerle İlgili İlave Doküman, Form vb. (Varsa)	
3.3	Staj Değerlendirme Formu (Kapalı Zarfta)	
3.4	Staj Devam Çizelgesi (Kapalı Zarfta)	

1 - GİRİŞ

1.1 - Öğrenci Bilgileri

1.1.1 - Öğrencinin Eğitim Özgeçmişi

Nevvar Salih İşgören Eğitim Kampüsü Ticaret Meslek ve Anadolu Lisesi – Ulaştırma Hizmetleri / Lojistik

Ege Üniversitesi Havacılık Meslek Yüksekokulu – Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği

1.1.2 - Öğrencinin Aldığı Dersler ve Not Ortalaması (Transkript)

2016-2017 Güz				
Ders Kodu	Ders Adı	Kredi Ects	Harfli Başarı Notu	Açıklama
ATA101	ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ I	2 2	CC	
BİL103	BİLGİSAYAR	3 3	BB	
SHU101	MATEMATİK	3 3	CC	
SHU105	TEMEL HAVACILIK BİLGİSİ VE TERMİNOLOJİSİ	2 2	CC	
SHU107	SİVİL HAVACILIĞA GİRİŞ	3 4	CC	
SHU111	GENEL MUHASEBE	3 4	CC	
SHU117	GENEL İŞLETME	3 4	CC	
TUR101	TÜRK DİLİ I	2 2	AA	
ÜYG103	ÜNİVERSİTE YAŞAMINA GEÇİŞ	1,5 2	AA	
YDI101	YABANCI DİL I	4 4	CB	
	Alınan Kredi	Tamamlanan Kredi	Puan	DNO / GNO
Yarıyıl :	26,5 30	26,5 30	73	2,43
Birikimli :	26,5 30	26,5 30	73	2,43
2016-2017 Bahar				
Ders Kodu	Ders Adı	Kredi Ects	Harfli Başarı Notu	Açıklama
ATA102	ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ II	2 2	CB	
SHU102	KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ	2 2	AA	
SHU104	YOLCU HİZMETLERİ	3 3	BA	

SHU106	UÇUŞ HAREKAT	3 4	CB
SHU108	TOPLUMA HİZMET UYGULAMALARI	1 2	AA
SHU112	GENEL EKONOMİ	3 4	CC
SHU116	HAVACILIKTA İNSAN FAKTÖRLERİ	2 2	BA
SHU122	STAJ I (EDÖ) (Y)	0 5	G
TUR102	TÜRK DİLİ II	2 2	BA
YDI102	YABANCI DİL II	4 4	BA

	Alınan Kredi	Tamamlanan Kredi	Puan	DNO / GNO
Yarıyıl :	22 30	22 30	77,5	3,10
Birikimli :	48,5 60	48,5 60	150,5	2,74

2017-2018 Güz

Ders Kodu	Ders Adı	Kredi Ects	Harfli Başarı Notu	Açıklama
SHU201	HAREKAT PERFORMANS	3 3	AA	
SHU203	HAVA TRAFİK KURALLARI VE HİZMETLERİ	2 3	BB	
SHU205	İŞÇİ SAĞLIĞI VE İŞYERİ GÜVENLİĞİ	2 2	CB	
SHU207	RAMP HİZMETLERİ	3 3	AA	
SHU209	HAVACILIK EMNİYETİ VE GÜVENLİĞİ	2 3	CB	
SHU211	METEOROLOJİ	2 3	BB	
SHU213	LOJİSTİK YÖNETİMİ	2 3	BB	
SHU217	HAVACILIK İŞLETMELERİNDE FİNANSMAN	3 3	CB	
SHU221	HAVACILIK İNGİLİZCESİ I	4 4	BA	
SHU225	HAVAYOLU TAŞIMACILIĞI	3 3	BB	

	Alınan Kredi	Tamamlanan Kredi	Puan	DNO / GNO
Yarıyıl :	26 30	26 30	94	3,13
Birikimli :	74,5 90	74,5 90	244,5	2,88

2017-2018 Bahar

Ders Kodu	Ders Adı	Kredi Ects	Harfli Başarı Notu	Açıklama
-----------	----------	--------------	--------------------	----------

SHU202	HAVAALANI FAALİYETLERİ VE DONANIMI	3 4	AA
SHU204	İLETİŞİM	2 2	AA
SHU206	HAVA KARGO YÖNETİMİ	2 2	BA
SHU208	MODEL UÇAK YAPIMI	2 3	AA
SHU212	TEHLİKELİ MADDELER	3 3	CC
SHU216	YÖNETİM VE ORGANİZASYON	3 4	CB
SHU220	HAVACILIK İNGİLİZCESİ II	4 4	BB
SHU226	İŞARET DİLİ	3 3	BA

	Alınan Kredi	Tamamlanan Kredi	Puan	DNO / GNO
Yarıyıl :	22 25	22 25	81,5	3,26
Birikimli :	96,5 115	96,5 115	326	2,96

1.1.3 - Öğrencinin Daha Önce Staj / İş Yeri Eğitimi Yaptığı Yerler ve Faaliyet Alanları

07 / 2017 – 07 / 2017 : ADB Havalimanı – TAV Havalimanları / Danışma Memuru / Staj

09 / 2015 – 06 / 2016 : Arkas Holding – Hanjin Departmanı / Staj

1.2 - Staj Yapılan İş Yeri Bilgileri

1.2.1 – İş Yerinin Tam Adı ve Açık Adresi

Türk Hava Yolları A.O , Dokuz Eylül Mh., 35425 Gaziemir/İzmir

1.2.2 – İş Yerinin Telefon, Faks, İnternet ve E-posta Bilgileri

0 232 274 20 43, **Faks:** +90 212 465 21 21

1.2.3 – İş Yerinin Tarihçesi ve Bölümleri

1933

Milli Savunma Bakanlığı'na bağlı "Devlet Hava Yolları İşletmesi" kuruldu.

İlk Türk havacılarından Fesa Evrensev'in genel müdürlüğünü yaptığı kuruluşun ilk bütçesi 180 bin TL'ydi. Personel 7 pilot, 8 makinist, 8 memur ve 1 telsizci olmak üzere toplam 24 kişiden oluşuyordu.

İlk filoda 2 adet 5 koltuklu King Bird, 2 adet 4 koltuklu Junkers F-13 ve 1 adet 10 koltuklu ATH-9 yer alıyordu.

1934

Genel Müdür Fesa Evrensev, görevini Emekli Pilot Subay Ayvâ Bey'e devretti.

1.2.4 – İş Yerinde Çalışan Eleman Sayısı ve Niteliği

--

1.2.5 – İş Yerinde Yapılan İşlerin Kısa Açıklaması

Operasyon takibi, yolcu karşılama, troya sistemi kullanımı

2 -STAJ BİLGİLERİ

2.1 -Staj Süresi ve Tarihleri

20 iş günü, 23Temmuz – 17Ağustos

2.2 -Staj Sorumlusu

2.2.1 – Adı Soyadı ve Pozisyonu

--

2.2.2 – İletişim Bilgileri

--

2.3 - Staj Faaliyetleri

2.3.1 – Staj Sırasında Çalıştığı Bölümler

Yer Hizmetleri ; yolcu hizmetleri

2.3.2 – Staj Sırasına Aldığı Eğitim, Seminer ve Kurslar

İş sağlığı ve güvenliği eğitimi

2.3.3 – Staj Sırasında Kazandığı Bilgi ve Beceriler

Doğru iletişim nasıl olmalı onu öğrendim. Yolcuların beklentisini ve isteklerini daha yakından gözlemledim. Bir operasyon nasıl ilerler, uçak “hazır” komutunu nasıl verir, zone boarding nasıl yapılır gözlemledim, öğrendim. Troya sistemi nasıl kullanılır, kontuar numaralarından hangileri ne işe yarar öğrendim.

2.3.4 – Staj Sırasında Eksikliğini Duyduğu Bilgi ve Beceriler

--

2.3.5 – Staj *Günlük* Faaliyetler (Günlük Olarak)

23/07/2018

Saat 08:00 itibarı ile hepimiz toplantı odasındaydık. 16 kişiden oluşan bir part-time ekibiyiz. Ekibimizde mezun olanların yanı sıra hala okuyanlar da mevcut. Anıl Özer Hanım ile birlikteydik, bize kısa bilgilendirmelerde bulundu. Daha sonra İzmir İstasyon Alan Müdürü Sn.Suat Oral bizi 2.5-3 saati süren bir eğitime aldı. Kendinden bahsetti, bize bilgilendirmelerde bulundu. Kelebek etkisini anlattı. Verimli olmak için neler yapmamız gerektiğinden bahsetti. Sadece bir personel olarak burada bulunmadığımızı artık Türk Hava Yolları'nı temsil ettiğimizi söyledi. Okulun bize veremediği eğitimi bize 2 ayda vereceğini söyledi. Ve hiçbir şekilden uçaktan bir şey almayacağımızı, bunun bir suç olduğunu belirtti. Kısa bir sınav yaptı. Bu sınavdaki çoğu şeyi okulda zaten görmüştük ancak THY bünyesini daha iyi tanımamıza yönelik sorular vardı. Eksiklerimizi görmüş olduk. Suat Bey sunumunda havalimanımızdan, yapıp-yapmamamız gerekenlerden bahsetti. Kulağıma küpe olması gereken her şeyi, ağzından çıkan her şeyi not etmemizi istedi. Yiğit Bey ve Kağan Bey de toplantımıza dahil oldular.

24/07/2018

Bugünkü eğitim konumuz “Bilet Satış Birimi” idi. Deniz Artuk Hanım sunumu bize anlattı. Dış hat ve iç hatta kaç tane satış ofisi olduğundan, kaç kadar ofislerin açık olduğundan bahsetti. İç hat ve dış hat ofislerinin farkını anlattı. İç hatlarda tüm yolcu işlemlerini yapabiliyoruz ancak dış hat sadece uçak olduğu zaman açılıyor. Direkt uçuş var ise. Ve detay bir bilgi olarak uçak saatinden 3 saat önce açılıyor. Ve bizim özel yolcu salonumuzda da bir satış ofisimiz var. Tabi ki de bunu sadece özel yolcularımız kullanabiliyor. Yolcuya hizmet verdiğimiz tüm noktalarda nasıl davranmamız gerektiğinden söz edildi. En az 3 kere yolcuya ismiyle hitap etmemizin pozitif bir etkisi olduğunu söyledi. Deniz Hanım da kendi gözlemi sayesinde bunu fark etmiş. Şu an görevimiz denetleme ve gözlem yapmak ancak yine de yolcuyla irtibata geçeceğimiz zamanlar olacağı için eğitimimizde yer aldı. PNR ve geç müracaatın aşamalarını da öğrendik.

“Yolcu Hizmetleri Birimi” konusu anlatmak üzere Anıl Hanım geldi. Anıl Hanım idari işlerden, yolcu hizmetlerine geçmiş. Ve şuan şef olarak görevini devam ettiriyor. Kontuarları, transfer yolculara neler yapılması gerektiğini, etiketlerden bahsetti. Sahaya indiğimiz zaman bütün denetlerimizin sonucunu fotoğraflayacağımızı öğrendik. Hizmet önceliğimiz güler yüzlü olmamız ve bu yolcuyu önemli derece de etkileyen bir etmen. “Lady Travel” acentesinin bir kontuara sahip olduğunu öğrendim ve oldukça ilginç geldi. Suat Bey sayesinde istasyonumuz 3 sene üst üste birinci olduğu için pilot uygulamaların hepsinde baş istasyonuz.

Anıl Hanım’ın sunumunun bitmesinin ardından misafirimiz olarak İZBAN Genel Müdür Seçkin Bey bizimle birlikteydi. Part-time olarak girmiş eski bir THY personeli. Bize büyük ve önemli nasihatlerde bulundu. Birçok birimde yetkili olarak çalışmış biri. Disiplinin huzura eşit olduğunu söyledi. Beklemeden harekete geçip kendimizi geliştirmemizi tavsiye etti. Ve işimiz için en çarpıcı cümlesi “hayatına dokunamayan insanlarla çalışmayacaksın” oldu.

25/07/2018

Anıl Hanım'ın izne ayrılması sebebiyle Nisa Işın İmren Hanım geldi. Bize "Kayıp ve Bulunan Eşyayı" anlattı. Genel bir bilgilendirme yaptı. Yan yana ofisi olan tek istasyonun İzmir olduğunu söyledi. Hizmetin TGS Handling kuruluşu tarafından verildiğini ve World Tracer sistemini açıkladı. Ne işe yaradığını, amacını. Ve bize bir sistem görüntüsü gösterdi. Burada bulunması gerekenleri not ettik. Şehir içi sevkiyatlarımızı; Özseçkin, şehir dışı sevkiyatlarımızı; Aras Kargo yapıyormuş. Bagaj aksaklık kısaltmalarını gördük. Kayıp, hasarlı, sahipsiz bagajları tanıdık. Neler yapmamız gerektiğini öğrendik. Ve takılan etiketlerden bahsettik. Kayıp eşya olduğu takdirde "Hasarlı bagaj/Eksik Eşya Raporu(DİR)" düzenleniyormuş. Hasarlı bagaj da ise istasyonların belirli limitleri varmış. Buluntu eşyaların ise 3 ay muhafaza edildiğini, değerli ve değersiz olarak sevk edildiğini öğrendik. Çağrı merkezimizi öğrendik. Sevkiyat yapan firmaları ve yaz-kış değişen sevkiyat sıklığını öğrendik. Yolcu profillerini bu konuda da gördük. Çoğunlukla kayıp eşya bölümünde nasıl yolcularla karşılaşacağımızı tahmin edebiliyoruz ama burada onları nasıl sakinleştirip, nasıl bir yol izlememiz gerektiğini öğrendik.

Doktor kontrolümüz olduğu için kargoya gittik. Sıramız gelene kadar Funda Hanım bizi gezdirdi. Kısa bilgiler aldık, oradaki birimleri gördük.

26/07/2018

Suat Bey bize sunum yapmamız gerektiğini söylediği için Nisa Hanım “Etkili Sunum Teknikleri” konusunu anlattı. Sunumun amacını, yapısını, powerpoint bir sunu olacaksa nasıl olması gerektiğinden bahsetti.

CIP-VIP konusunu anlatmak üzere Hande Hanım geldi. Fotoğraflarla salonlarımızı gördük. Nasıl bir yolcu profilleri olduğunu ve bizlerden beklentilerini anlattı. Detaylı anlatım şekli sayesinde yanlış bildiklerimi doğrularıyla düzelttim.

“IKM” konusu anlatmak üzere Özlen Dilek Hanım geldi. IKM personelinin nasıl olması gerektiği, ne gibi işlerin yapıldığını, OCC'nin anlamını ve gelen seferler için neler yapılması gerektiğinden bahsetti.

27/07/2018

Bu hafta içerisinde maillerimiz verileceği için Suat Bey maillerin nasıl yazılması gerektiğiyle ilgili bir konuşma yaptı.

“Gereğini arz ederim.”

“Bilgilerinizi arz ederim.”

“Saygılarımla.”

Denilmesini gerektiğini, maillerin bir saygı çerçevesi içinde yazılması gerektiğini söyledi. BCC, TO, CC'nin ne demek olduğundan bahsetti. Benim için çok yararlı bir konuşmaydı. Çünkü günlük hayatımızda mail kullanırken nasıl kullanılmasını gerektiğini, neyin ne olduğuna da çok dikkat etmiyorduk. Bunların hepsini öğrenmiş oldum. Mailler de protokol sırasının çok önemli olduğundan da bahsetti. Kıdeme göre sıralanıyor.

Suat Bey konuşmasını bitirdikten sonra Nisa Hanım bize “Otello Sistemi”ni slayt üzerinde anlattı. İstanbul İstasyon Müdürlüğü'ne bağlı “Hotel Desk Bünyesi”nde olduğunu söyledi. Ofis, döner ofis şeklinde olduğu ve bütün birimlerin şeflerinin hepsinin bir arada olduğu bir ofis. Günlük turlar düzenleniyor bu “Tour İstanbul” adı altında gerçekleştiriliyor. Transit yolcuların iki uçuş arasında 6 saatlik bir bekleme süresi varsa tura katılabiliyor. Oradaki personeller sadece bilgisayara bağlı değiller, ellerinde tabletler de mevcut.

“Zone Boarding” konusuyla devam ettik. Koltuk no 18 ve 19'dan sonraki yolcuları ikiye bölerek alıyoruz ve alıma arkadan başlıyoruz. Böylelikle koridorda bir sıkışıklık olmuyor. Yolcular rahatlıkla yerlerine yerleşebiliyorlar.

“De-icing” nasıl yapılır onun videosunu izledik.

Misafirimiz olarak Işıl Hanım (TAV İşletme Müdürü) geldi. Enerjisi ve güler yüzlülüğüyle verimli bir toplantı gerçekleştirdik. Kısaca bahsetmek gerekirse ; DHMİ'nin kiracısı olduklarını söyledi. Terminal işletmesi. Terminalle ilgili her şey TAV'ın bünyesinde. İzmir TAV, TAV Ege olarak geçiyor. Ramp kule, DHMİ ile birlikte çalışıyor. TAV Kayıp Eşya sadece terminalde unutulularla ilgileniyor. Bagaj, köprü hizmetleri, şutaltı, temizlik, denetleme, saha kontrolü yapıyor. Terminal amiri denetleme yapıyor. 26-34 dış hat, 34-42 iç hat köprülerde. TAV; Kirala-işlet-devret politikası altında ilerliyor. İş ahlakının herşeyden önemli olduğunu söyledi Işıl Hanım.

30/07/2018

Suat Bey sabah bize bir konuşma yaptı. Sicil numara sıralarımızın öneminden bahsetti. Ve maillerimiz verildiği için oradan bize atanan eğitimlerin ne kadar önemli olduğundan söz etti. Oradan gerçekleştirdiğimiz herşey sadece şirketimize özel. Eğitimlerimizi 20-25 gün içinde bitirmemiz gerektiğini söyledi. Ve bizden bir CV istedi CV'nin nasıl olması gerektiğinden bahsetti ve bunun için bize bir eğitim verecek.

Nisa Hanım bize organizasyon şemasını anlattı. Herkesi isimleri ile bizlere teker teker tanıttı. Mesai bitimine doğru daha kartlarımız çıkmadığı için kara tarafına gezi düzenledik. Kontuarlardan, kafelerden bahsettik.

ÖRNEK DOSYA

31/07/2018

Dilvin Demirtaş Hanım bizi ziyarete geldi. Yolcu şikayetlerine bakıyor. 27.senesi şirkette. İzmir istasyonuna ait şikayetleri yanıtlıyor. Yolcuyla birebir iletişim kurmuyor, bütün şikayetleri İstanbul ve Ankara merkezine atıyor. TAV aracılığıyla da şikayetler geliyormuş. Ve yeni yaptıkları bir şey şikayet istatistiği yapmakmış bu sadece İzmir istasyonunda varmış. Şikayetler geldiği zaman önce üstünde araştırma yapılıyor, yolcu her zaman haksız değil. Şikayetin süreleri ve yanıtlama prosedürü var. Bazen şikayetler hemen ellerine geçmiyormuş. Ama elite/plus yolcularının şikayetlerini hemen yanıtlamak zorundalmış. Geç müracaatların çoğundan yolcu sorumlu. Cevap verilen sistemin adı PEGA. Sadece merkezler kullanabiliyor bunu. No Go:uçak iptal yerde kalıyor demek. 21 numaralı kontuar sadece THY'de uygulanıyor. Diğer firmalarda TGS var.

Öğle arasında DOCO'ya ziyaret gerçekleştirdik.

ÖRNEK DOSYA

01/08/2018

İş sağlığı ve güvenliği eğitimi aldık. Elif Turan Hanım (Diyalog OSGB iş güvenliği uzmanı) bize anlattı. Thy, az tehlikeli. İş nedeniyle hastalık oluyorsa sorgulama başlıyor. İşyeri kazasında ise kişinin zarar görmesi gerekmekte. %88 çalışanlardan kaynaklı, %2 acil durumlar, önlenemeyecek durumlar, %10 işyerindeki ortamdan kaynaklı kazalar. Güvenli alan yeşil üzerine beyaz, yasak olanlar kırmızı. Olayın bütününe bakıyor olmamız gerekiyor. Zarar verme potansiyeli var ise bunu tehlike olarak adlandırıyoruz. Ve şirkette yangın söndürme ekibi, arama kurtarma vs ekipleri var. Bir işyeri temsilcisi var. Bu kişi acil durumu bildirip, kurulu topluyor.

TGS İstasyon Baş Müdürü Fırat Bey ziyaretimize geldi. Stajyerler dahil 650 personelden sorumlu. Sun express, charter uçuşlar vs. hizmetleri var. 120 motorlu aracı mevcut apronda. Turizm işletmeciliği mezunu. İletişimin çok önemli olduğunu söylüyor. TGS'nin %50'si THY'nin. Ve mülakatlarla ilgili bize kısa bilgilendirmelerde bulundu.

Ziyaretimize Mustafa Kocatürk ve Ayşe Hanım geldi. Havacılık lisesi hakkında bizimle kısa bir görüşme gerçekleştirdiler.

İzmir İl Emniyet Müdürü Murat Bey geldi. Kendisi helikopter pilotu, Eskişehirli, Suat Bey ile arkadaşlar. 1983'te polis kolejine girdi. Esenboğa Havalimanında Suat Bey ile birlikte iş başladı. "Yaptığınız işi sevmeniz gerekiyor" dedi. Bize altın değerinde tavsiyeler verdi. İç huzurun öneminden bahsetti. Müşteri mutluluğundan söz etti.

02/08/2018

Sayın Türk Hava Yollar'ı (Aydın/Çıldır) Uçuş Akademisi Genel Müdür'ü Sunay KARAMIK, part-time çalışanlara brifing vermek üzere İzmir İstasyon Müdürlüğü'ne gelerek bizlere kendini tanıttı.

İzmir İstasyon Müdürü Suat ORAL mailler hakkında kısa bir brifing verdi. Hafta sonu vermiş olduğu ödevleri mail formatında isteyerek raporlar, kısa ödevler vb. cevaplardan memnun kalmadığını söyleyip, gelişimimiz için yapmamız gerekenleri bildirdi.

İzmir Nöbetçi İstasyon Müdürü Yiğit NELİK, sahayı tanıtmak, gözlemlerde bulunmamızı sağlamak amacı ile İzmir İstasyon Müdürü Suat ORAL'ın da katılımıyla apron turu düzenlemiştir.

- Kayıp Eşya
- Şut Altı
- Apron Turu
- Boeing 737-800'un operasyonu

03/08/2018

İzmir İstasyon Müdürü Suat ORAL sabah bizlere kısaltmalardan ve öğrendiğimiz birkaç genel bilgidен oluşan bir sürpriz sınav yaptı.

İzmir İstasyon Müdürü Suat ORAL'ın isteği üzerine üniformalarımızın etkisini görebilmek için öğle yemeğini Kayıp ve Bulunan Eşya Şefi Nisa Işın İMREN ile birlikte optimuma gittik.

İstasyona geri döndüğümüz de Sunexpress İzmir İstasyon Müdürü Sayın Birsen MARMARA, bizleri Sunexpress binasında ağırladı.

Ofisimize doğru çıkarken Atlasjet Müdürü Sayın Gökhan ÖZTOPRAK'ı da görmek fırsatımız oldu.

Toplantı odasında toplandığımız sırada İzmir İstasyon Müdürü Suat ORAL bize kısa bir brifing verdi.

ÖRNEK DOSYA

06/08/2018

Bugün İzmir İstasyon Müdürü Suat ORAL'ın bize ödev olarak vermiş olduğu sunumları 2 arkadaşımız sundu.

Çalışma arkadaşım sayın Muratcan ONÜÇLER, "gemi yapımı" konusunu bizlere anlattı. Konusuna örnek olarak bir film önerdi. Diğer bir çalışma arkadaşım sayın Zeynep Ceren ÜK, "Elon Musk" bizlere anlattı.

Öğle yemeğinden sonra ATC (air traffic control) kule ve Kontrol Kulesine ziyaretlerimizi gerçekleştirdik;

1.kat:Elektronik

2.kat:Yaklaşma

4 kontrolün kontrol ettikleri sahalar farklı.

2 adet simülasyon odası mevcut. Pilot ve kule olarak odalar bölünüyor ve burada ya her hafta ya da 6 ayda 1 eğitim tazeleniyor.

Menderes bölgesine bakılıyor.

Büyük ekranda yer alan simgelerin anlamları şu şekilde ;

Soluk renk → Saha dışı

Gri renk → Sorumluluk sahibi olduklarımız

Yeşil renk → Yaklaşmaya giren, kişinin kendi baktığı

07/08/2018

Müdürlerin katılacak olduğu toplantı nedeni ile mesaimiz bugün 3'te başlamıştır. Yer İşletme Başkan Yardımcısı Sayın Murat AYKUT ve Sayit Bey bizi ziyarete geldiler. Yer İşletme Başkan Yardımcısı Murat AYKUT, İstanbul'da görev yapıyor. Eski bir part-time çalışanı azmi ve başarısı ile bugün olduğu noktada.

Sayın Sait Bey'in görevi ise ; Bize bağılı olmayan yerleri denetlemek ve düzenlemektir. Kendisi mühendis kökenli, DATA'ları inceliyor ve işin hesaplama kısmında Sait Bey var. Endüstri mühendisi ve 10 yıldır ortaklıkta. Yönetim başkanlıkları yaptı, 1-2 yıl pazarlama ile ilgilendi. Analitik işlerin yapıldığı birimde.

ÖRNEK DOSYA

08/08/2018

İzmir İstasyon Müdürü Suat ORAL sabah bizlere bu haftaki çalışma planımızı anlattı. 4 güne yayılmış olan çalışma planımız şu şekildedir ;

Anıl Hanım'ın hazırlamış olduğu 20 sorudan oluşan bir sınav (Perşembe gününe)

- 20'şer dakikalık sunum anlatımı
- Brifing yapmak öğrenilecek.(Neyi, nasıl soracağız? Vb.)
- Ambara gidilecek
- Rötör nedir ? eğitimi alınacak.

İzmir İstasyon Müdürü Suat ORAL'ın bize ödev olarak vermiş olduğu sunumları bugün çalışma arkadaşım sayın Emre KIZILÖZ sundu. "Sigaranın Zararları" konusunu bize anlattı. Sigaranın içinde bulunan zararlı maddelerden ve "Sigarayı Bırakmak Neden Zordur?" içeriklerinden oluşan bir sunumdu.

Öğle yemeğinden sonra bize Harekat ve Apron Şefi İsmail KATMER "Slot, Permi, Uçuş Planı" sunumu anlatmak üzere geldi.

- Slot : Koordine edilen bir havalimanında belirli gün ve saatte iniş/kalkış amacıyla havalimanı alt yapısının tamamını kullanarak havalimanı işletmecisi veya ilgili otorite tarafından havayolu şirketlerine verilen izindir. ATC Slot ve Alan Slotu olarak ikiye ayrılır.
 - ✓ ATC Slot : Belirli meydan, yol veya noktalardan yine belirli zaman aralıkları için çeşitli sebeplerden ötürü geçişin sınırlı olması gerektiğinde, uçağın o yolu izleyecek uyması istenen kalkış zamanıdır.
 - ✓ Alan Slotu : Sezon öncesinden alınmış olan slottur.
- Slotun gerekli olduğu uçuşlar ;
 - ✓ Tarifeli uçuşlar
 - ✓ Charter uçuşları
 - ✓ İlave uçuşları
 - ✓ Planlı teknik inişler için iki saat konaklamayı geçen uçuşlar

09/08/2018

Günümüz, İzmir İstasyon Nöbetçi Müdürü Kağan TARANCI ile tanışmamız ile başladı. Eğitim süremiz boyunca denk gelemediğimiz için kısa bir brifing gerçekleştirdik.

Daha sonra sayın Dilvin DEMİRTAŞ, bizlere “ADB Temmuz 2018 Ödül-Ceza Tablosu”nu anlattı. Sunumdan edindiğim bilgiler şu şekildedir ;

- TGS-THY arasında “hizmet standartları anlaşması” yapılıyor. Bu anlaşma her ay gerçekleşiyor.
- THY’nin, TGS’den istediği hizmetlerin bir kaçı şu şekilde ;
 - ✓ Kargo
 - ✓ Posta
 - ✓ Güvenlik
 - ✓ Yolcu Hizmetleri
- Sözleşmede bizim istediğimiz hizmetlerin maddeleri var.
- Yolcu hizmetleri ve hareket olmak üzere ikiye ayrılıyor.
- Sözleşme 2 senede bir yenileniyor.
- Ücretler her sene ocak ayında değişiyor.
- Doldurulması gereken formlar iki adet ;
 - ✓ Kontrol Formu (THY-TGS Yolcu Handling Hizmet Kontrol Formu)
 - ✓ Apron için, hareket apron hizmet formu
- Cezalar ;
 - ✓ Gelen-giden bütün uçakların listesi var.
 - ✓ Formun 2 kopyası bulunuyor. Biri TGS, biri THY’ye geliyor.
 - ✓ DAM bagajlarda ; “İlgili bağlanacak olacak bagajın neresinde hasar var?” işaretleniyor.
 - ✓ UM ; 3 nüshası oluyor. Biri istasyonda kalıyor, biri uğurlayan aileye veriliyor en sonuncusu ise kabin ekibine veriliyor.
 - ✓ CIP’den yararlanmayan yolcu girmişse eğer ve bu ay sonu muhasebesi yapılırken fark ediliyorsa TGS’ye “resmi” yazı yazılıyor, parası isteniyor.
 - ✓ “5” sayısı durum başı meydana gelen vakada konuluyor.

10/08/2018

Öğleden sonra bize brifing vermek üzere İzmir Çelebi Baş Müdürü Alpaslan GÜNDÜZ geldi. AOC üyesi olduklarını söyledi. AOC Derneği havayollarından oluşan bir kurum, canlılığı sağlıyor. AOC derneğinde 20'ye yakın üye bulunuyor. Bunlardan bir kaç ; Çelebi, Havaş, TGS, Sunexpress, THY'dir. Sayın Alpaslan GÜNDÜZ'ün brifing süresi boyunca beni etkileyen söylemleri şunlardır ;

- “Kendinizi geliştiremediğiniz için sektörde sivil havacılık mezununun etkisi yok. Teknik bilgiler de önemlidir, iyidir ancak kendinize de bir şeyler katın.”
- “Sektörün ihtiyacı olan kendinizi nasıl ifade ettiğinizdir. Yolcuyla iletişim en önemli olanıdır. 1 kilit var o da iletişim.”
- “Hep izleyin.”
- “Seviyorsanız bu işi yapın. Herkese yardımcı olun. Empati yapın.”
- “İşçi personelle çalışabilecek düzeye gelmeniz lazım.”
- “Hedefler koyun. Küçük yada büyük farketmez ama 1-2 sene sonrasına hedefler koyun. Hedefin ana teması onun gerçekleşmesidir. Hedeflerinizle yükselirsiniz.”

13/08/2018

Sayın Alpaslan GÜNDÜZ'ün ziyaretinden sonra hazırlamış olduğumuz sunumlara devam ettik. Sunumu sunan çalışma arkadaşım sayın Ayşe Ege DİNÇ, "biofrekans" konusunu bizlere anlattı.

İzmir Nöbetçi İstasyon Müdürü Rasim KUZGUNLU ile apron gezisi gerçekleştirdik. Edindiğim bilgiler şu şekildedir ;

- Uçakların işleri bitip kalkışa geçtikleri zaman karşı istasyona bilgi mesajı geliyor.
- İkram koduna balans yaparken dikkat ediyoruz.
- Bir bagaj arabası ortalama 300-350 kg yük alıyor.
- Pistte karşı tarafa geçmek son derece tehlikelidir. Araçsız karşıya geçmek yasak.
- Bir uçakla aranda 3 uçak boyu mesafe bırakırsın.
- FOD herkesin sorumluluğundadır. Bu benim işim değil deyip görmemezlik gelme.
- Dar gövde Boeing → yığma yükleme
- Geniş gövde Boeing → yığma, bulk yükleme
- Ağlar ise yüklerin kayıp kompartımanın kapağına gelmemesini sağlar.
- 1 no. genellikle öncelikli bagajlar içindir.
- Kargo ve posta arkaya yüklenir.
- Kontrol yapılırken static portta bakılır.
- OCC ofisinde loadsheetler buradan çıkıyor, balans çıkarılıyor.
- THY'nin OCC ofisinde ise iki masa bulunuyor. Pencerenin önündeki masa hareket ve yüklemeyi kontrol ediyor. Diğer masa yolcu hizmetlerine bakıyor.
- BY : Ekonomi bagaj
- C : Kargo
- M : Posta
- FKT : Flight Keet

14/08/2018

Info.thy.com'dan eğitim ile güne başladık. Eğitim konumuz "Engelli Yolcuların Check-in İşlemleri ve Transfer Yönlendirilmesi". Aldığım notlar şu şekildedir ;

- Hasta ve kabiliyeti eksik yolcular : Acil çıkış ve acil çıkış kapılarının ön ve arka koltuklarına check-in yapamaz.
- Tekerlekli sandalye, lift gibi araçlar personel sorumluluğundadır.
- Belirli kodlar vardır ;
 - ✓ LEGL, LEGR : Koltuk değneği aracılığıyla
 - ✓ LEGB : 2 ayağı sakat
 - ✓ BLND : Görme engelli
 - ✓ DEAF : Duyma engelli
 - ✓ DEAF / BLIND : Hem görme hem duyma engelli
 - ✓ DPNA : Zihinsel / Bedensel engelli yolcuya ait
 - ✓ WCHC : Tekerlekli sandalyeye ihtiyacı olan yolcu
 - ✓ WCOB : Yolcunun uçak içinde hareket etmesi için
 - ✓ WCHR : Uçağa kadar
 - ✓ WCHS : Uçak içine kadar
- Rehber köpekler üç tanedir ;
 - ✓ Seeing eye dog
 - ✓ Medical dog
 - ✓ Emotional support dog

15/08/2018

Sayın Rasim KUZGUNLU “atom” konusunu anlattı. Sebebi ise vardiyaya geçtiğimiz zaman yolcuya daha iyi bir hizmet vermek için elimizde uçuş listesinin olması gerektiği. Bizlere nasıl kullanmamız gerektiğini ve yapmamız gereken anlattı. Edindiğim bilgiler şu şekildedir ;

- 2 ile başlarsa : Körük kapısı
- 100 ile başlarsa : Açık park pozisyonu
- 2000’ler tarifeli iç hat uçuşu
- 3000’ler charter uçuşlar
- 5000 haç seferleri
- “Touchdown” teker koymuş demek.
- “Callsing” kuleyle iletişim için kullanılıyor. Her uçağın kendine ait callsing var.
- ACARS’tan direk sisteme düşen saat ile bizim kendi girdiğimiz saat aynı olmalıdır.
- Bir uçağa sadece 4 adet rötör girebiliyoruz.
- Kırmızı renk : Uçağın kontrolü İzmir’de demek.
- Yeşil renk : Departure yolcu
- Mavi renk : Arrival yolcu

16/08/2018

İzmir İstasyon Müdürü Suat ORAL'ın birifingi ile güne başladık. Söylemlerinden bir kaç ş ş şekildedir ;

- “Yaşadığı sorunu kısa anlatan bizim için önemlidir.”
- “Sahaya çıktığınız zaman prosedürden birçok kaynaktan bilgi alınız. Herkesten öğrendiklerinle dengele. Kendinizi kalibre edin.”
- “Mentörüm bana bunu dedi demek yok. Araştırın, sorun kendiniz öğrendiklerinizle, mentörünüzün dediğini kıyaslayın.”
- “Hayatınızda iyi yaptığınız şeyleri unutmayın. Ama kötü bir şey yaparsanız sevmediğiniz kişilere fatura etmeyin.”

Daha sonra İzmir İstasyon Müdürü Suat ORAL, sayın Anıl Hanım bir saha gezisi gerçekleştirdik. Sahaya çıktığımız zaman yapmamız gereken görevleri yerinde ve nasıl yapılacağını öğrendik. Analiz etmemiz gereken yolcu profilleri, gatelerin düzeni, bavullardaki etiketler dikkat etmemiz gerekenlerden bazıları. Gezimizi gerçekleştirdiğimiz esnada tanışmış olduğumuz yetkililer de oldu. Bunlar ;

- TGS Nöbetçi Müdürü Şule Yüksel GÜNDOĞDU
- Air Clinic Müdürü Sayın Erkan Bey

17/08/2018

Bizi ziyarete Kaya İzmir Termal Otel Müdürü Muzaffer TAĞIL geldi. Bizlere söylemleri şu şekildedir ;

- “En büyük olay beden dili. Beden diline çok önem verin.”
- “Hayır diyeceğimiz yerler var. Hayır demeyi öğrenin. Özgüveninizi geliştirin, göz teması kurmayı unutmayın.”
- “Hata yapmam demeyeceksiniz.”
- “Birbirinize destek verin. Eleştiriye açık olun. Eğer eleştiriye açık olmazsanız zaman kaybedersiniz.”
- “Hedefleriniz büyük olacak.”
- “Kulaklarınız açık olacak.”
- “Sabırlı olun, sadece işinizi yapın. Yavaş yavaş yükselin. O zaman göreceksiniz ki iyi yerlere gelmiş olacaksınız.”