

# YOLCU HİZMETLERİ

1	Ders Adı:	YOLCU HİZMETLERİ
2	Ders Kodu:	SHUS112
3	Ders Türü:	Seçmeli
4	Ders Seviyesi	Önlisans
5	Dersin Verildiği Yıl:	1
6	Dersin Verildiği Yarıyıl	2
7	Dersin AKTS Kredisi:	3.00
8	Teorik Ders Saati (saat/Hafta)	3.00
9	Uygulama Ders Saati(saat/Hafta)	0.00
10	Laboratuvar Ders Saati (saat/hafta) :	0
11	Dersin Önkoşulu:	Yok
12	Dersin Dili:	Türkçe
13	Dersin Veriliş Şekli:	Yüz yüze
14	Dersin Koordinatörü:	Öğr. Gör. SEYHAN KORKMAZ BİNGÖL
15	Dersi Veren Diğer Öğretim Elemanları:	Meslek Yüksekokulları Yönetim Kurullarının Görevlendirdiği Öğretim Elemanları
16	Koordinatör İletişim Bilgileri:	seyhankorkmaz@uludag.edu.tr
17	Dersin WEB adresi:	
18	Dersin Amacı:	Sivil havacılık işletmeleri organizasyon şeması ve çalışanların görevleri ile yardımcı bölümler arasında fonksiyonel ilişkileri; yolcu hizmetlerde kullanılan yabancı terimler; yolcu hizmetlerde kullanılan evrakların içerik ve işlevleri; havaalanına ve uçağa yolcu giriş ve çıkış işlemleri; problem çözme, bilgi verme, yönlendirme teknikleri ve olağan olmayan durumlarda sorumluluklar ve ilkeler konularını içermektedir.
19	Dersin Mesleki Gelişime Katkısı:	Bu derste öğrenciler yolcu hizmetlerindeki işleyiş, özel hizmet gerektiren yolcu hizmetleri hizmetleri ve yolcuların sorumlulukları hakkında bilgi sahibi olurlar.
20	Dersin Öğrenme Kazanımları:	
	1	Sivil Havacılık alanında temel bilgi sahibi olmak
	2	Yolcu hizmetleri hakkında bilgi sahibi olmak
	3	Yer hizmetleri hakkında bilgi sahibi olmak
	4	Yolcu Hizmetleri işleyişini bilmek
	5	Yer hizmetleri fonksiyonlarını özümseyebilmek
	6	
	7	
	8	
	9	
	10	
21	Dersin İçeriği:	
Hafta	<b>DERS İÇERİKLERİ</b>	
	<b>Teorik</b>	<b>Uygulama</b>
1	Yolcu Hizmetleri Tanımı, Departmanlar Arası İletişim, IATA Coğrafyası	
2	Uçuş Analizi	

3	Havayolu ve Yolcu Sorumlulukları	
4	Yolcu Bileti, Yolcu Bileti ile İlgili Kavramlar ve Yolcu Bileti Çeşitleri	
5	Havacılıktaki Diğer Kıymetli Evraklar	
6	Uçuşa Kabul Hizmetleri (Check-In İşlemleri)	
7	Özel Hizmet Gerektiren Yolcular	
8	Özel Hizmet Gerektiren Yolcular	
9	Özel Hizmet Gerektiren Yolcular	
10	Uçağa Yolcu Alımı (Boarding)	
11	Uçuş Aksaklıkları	
12	Yolcu Hizmetleri Mesajları, Dokümantasyon	
13	Vize ve Pasaport İşlemleri	
14	Kayıp Bagaj ve Worldtracer	

22	Ders Kitabı, Referanslar ve/veya Diğer Kaynaklar:	Havaalanı Yolcu Terminalleri Tasarım Esasları Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Yayınları
----	---	--

23	Değerlendirme	
----	---------------	--

YARIYIL İÇİ ÇALIŞMALAR	SAYISI	KATKI YÜZDESİ
Ara Sınav	1	40.00
Kısa Sınav	0	0.00
Ödev	0	0.00
Yıl Sonu Sınavı	1	60.00
Toplam	2	100.00
Yıl içi çalışmalarının Başarıya Oranı		40.00
Finalin Başarıya Oranı		60.00
Toplam		100.00
Kullanılan Ölçme ve Değerlendirme Yaklaşımları		Ölçme ve değerlendirme Bursa Uludağ Üniversitesi Önlisans ve Lisans Eğitim Öğretim Yönetmeliği ilkelerine göre yapılmaktadır.

24	<b>AKTS / İŞ YÜKÜ TABLOSU</b>
----	-------------------------------

ETKİNLİK	SAYISI	Süresi (Saat)	Toplam İş Yüğü (Saat)
Teorik Dersler	14	3.00	42.00
Uygulamalı Dersler	0	0.00	0.00
Sınıf Dışı Ders Çalışma Süresi (Ön çalışma, pekiştirme)	23	2.00	46.00
Ödevler	0	0.00	0.00
Projeler	0	0.00	0.00
Arazi Çalışmaları	0	0.00	0.00
Arasınavlar	1	1.00	1.00
Diğer	0	0.00	0.00
Yarıyıl Sonu Sınavı	1	1.00	1.00
Toplam İş Yüğü			90.00
Toplam İş Yüğü / 30 saat			3.00
Dersin AKTS Kredisi			3.00

25	PROGRAM YETERLİLİKLERİ İLE DERS ÖĞRETİM KAZANIMLARI İLİŞKİSİ TABLOSU															
	PY1	PY2	PY3	PY4	PY5	PY6	PY7	PY8	PY9	PY10	PY11	PY12	PY13	PY14	PY15	PY16
ÖK1	3	3	4	2	4	4	2	3	4	3	0	0	0	0	0	0
ÖK2	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	0	0	0	0	0	0
ÖK3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	0	0	0	0	0	0
ÖK4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	0	0	0	0	0	0
ÖK5	3	3	4	2	4	3	2	2	3	2	0	0	4	0	0	0
<b>ÖK: Öğrenme kazanımlar PY: Program yeterlilikleri</b>																
<b>Katkı Düzeyi:</b>	<b>1 çok düşük</b>			<b>2 Düşük</b>			<b>3 Orta</b>			<b>4 Yüksek</b>			<b>5 Çok Yüksek</b>			