

**Bu kitaba sığmayan
daha neler var!**



Karekodu okutun, bu kitapla ilgili EBA içeriklerine ulaşın!

ÖDS

**ÖĞRENCİ/ÖĞRETMEN
DESTEK SİSTEMİ**

<https://ods.eba.gov.tr>

• Konu Anlatımlı
Ders Videoları

• Soru Çözüm
Videoları

• Ders Anlatım
Videoları

• Çoktan Seçmeli
Sorular



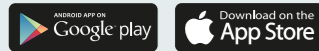
Kişiselleştirilmiş
Öğrenme ve
Raporlama

Animasyonlar,
3B Modeller,
Simülasyon ve Oyunlar

Paylaşım ve
İş birliği

Ortak / Özel
Takvim

eba
www.eba.gov.tr



**BU DERS KİTABI MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞINCA
ÜCRETSİZ OLARAK VERİLMİŞTİR.
PARA İLE SATILAMAZ.**

ISBN 978-975-11-7149-8

Bandrol Uygulamasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'in 5'inci Maddesinin İkinci Fıkrası Çerçevesinde Bandrol Taşınması Zorunlu Değildir.

MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ

ULAŞTIRMA HİZMETLERİ ALANI

YOLCU HİZMETLERİ

**11 DERS
MATERYALİ**



ULAŞTIRMA HİZMETLERİ ALANI YOLCU HİZMETLERİ 11 DERS MATERYALİ



MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ
ULAŞTIRMA HİZMETLERİ ALANI
YOLCU HİZMETLERİ
11
DERS MATERYALİ

YAZARLAR

Aslı KAYA
Aslı NARİNALP
Hanife ASLAN
Ömer SACAR



Her hakkı saklıdır ve Millî Eğitim Bakanlığına aittir.
Ders materyalinin metin, soru ve şekilleri kısmen de olsa hiçbir surette alınıp yayımlanamaz.



ISBN 978-975-11-7149-8

Millî Eğitim Bakanlığınının 24.12.2020 gün ve 18433886 sayılı oluru ile Meslekî ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğünce ders materyali olarak hazırlanmıştır.



İSTİKLÂL MARŞI

Korkma, sönmez bu şafaklarda yüzen al sancak;
Sönmeden yurdumun üstünde tüten en son ocak.
O benim milletimin yıldızıdır, parlayacak;
O benimdir, o benim milletimindir ancak.

Çatma, kurban olayım, çehreni ey nazlı hilâl!
Kahraman ırkıma bir gül! Ne bu şiddet, bu celâl?
Sana olmaz dökülen kanlarımız sonra helâl.
Hakkıdır Hakk'a tapan milletimin istiklâl.

Ben ezelden beridir hür yaşadım, hür yaşarım.
Hangi çılgın bana zincir vuracakmış? Şaşarım!
Kükremiş sel gibiyim, bendimi çiğner, aşarım.
Yırtarım dağları, enginlere sığmam, taşarım.

Garbın âfâkını sarmışsa çelik zırhlı duvar,
Benim iman dolu göğsüm gibi serhaddim var.
Ulusun, korkma! Nasıl böyle bir imanı boğar,
Medeniyet dediğin tek dişi kalmış canavar?

Arkadaş, yurduma alçakları uğratma sakın;
Siper et gövdeni, dursun bu hayâsızca akın.
Doğacaktır sana va'dettiği günler Hakk'ın;
Kim bilir, belki yarın, belki yarından da yakın.

Bastığın yerleri toprak diyerek geçme, tanı:
Düşün altındaki binlerce kefensiz yatanı.
Sen şehit oğlusun, incitme, yazıktır, atanı:
Verme, dünyaları alsan da bu cennet vatanı.

Kim bu cennet vatanın uğruna olmaz ki feda?
Şüheda fışkıracak toprağı sıksan, şüheda!
Cânı, cânânı, bütün varımı alsın da Huda,
Etmesin tek vatanımdan beni dünyada cüda.

Ruhumun senden İlahî, şudur ancak emeli:
Değmesin mabedimin göğsüne nâmahrem eli.
Bu ezanlar -ki şehadetleri dinin temeli-
Ebedî yurdumun üstünde benim inlemeli.

O zaman vecd ile bin secde eder -varsa- taşım,
Her cerâhamdan İlahî, boşanıp kanlı yaşım,
Fışkırır ruh-ı mücerret gibi yerden na'sım;
O zaman yükselerek arşa değer belki başım.

Dalgalan sen de şafaklar gibi ey şanlı hilâl!
Olsun artık dökülen kanlarımın hepsi helâl.
Ebediyyen sana yok, ırkıma yok izmihlâl;
Hakkıdır hür yaşamış bayrağımın hürriyyet;
Hakkıdır Hakk'a tapan milletimin istiklâl!

Mehmet Âkif Ersoy

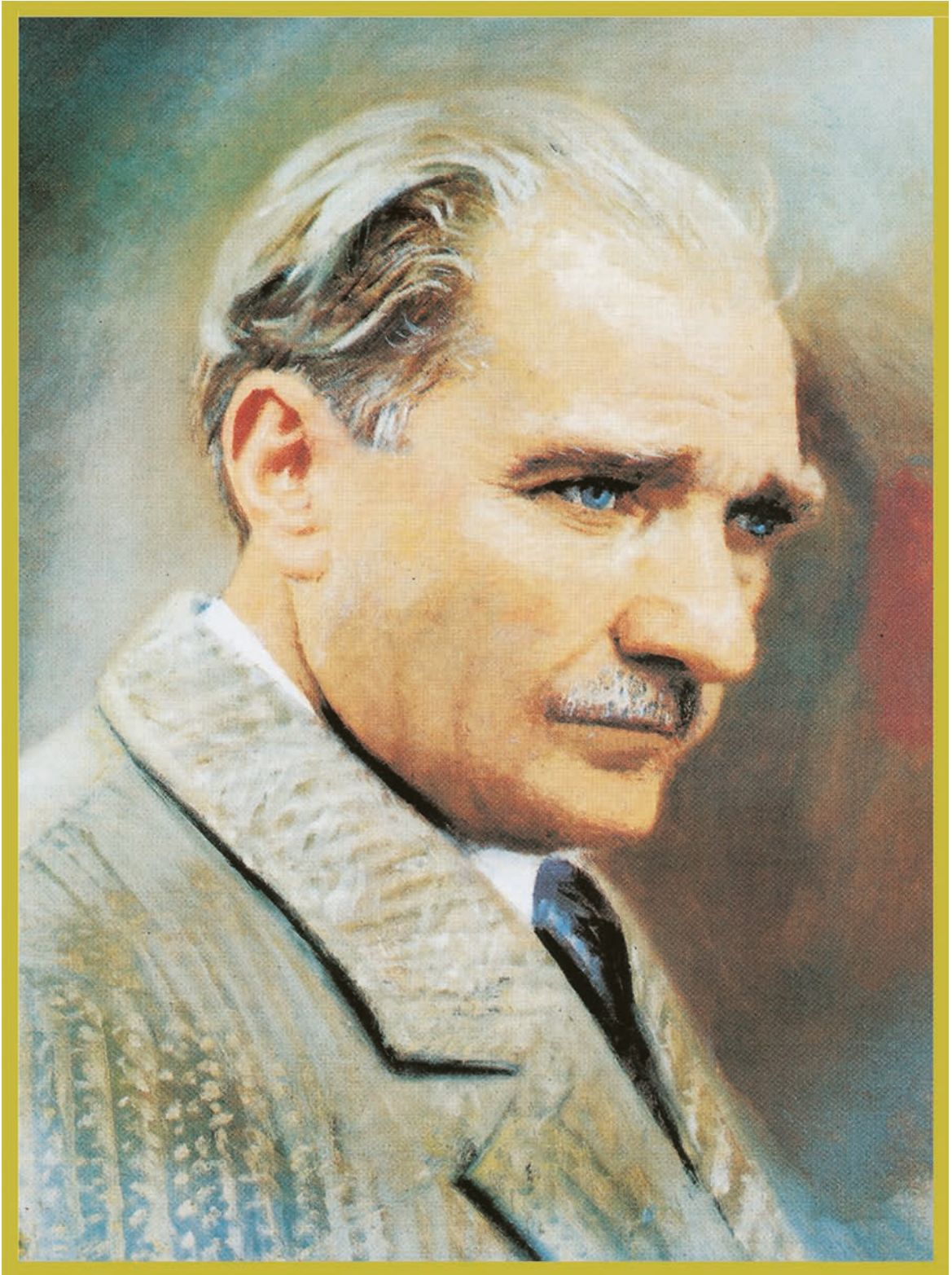
GENÇLİĞE HİTABE

Ey Türk gençliği! Birinci vazifen, Türk istiklâlini, Türk Cumhuriyetini, ilelebet muhafaza ve müdafaa etmektir.

Mevcudiyetinin ve istikbalinin yegâne temeli budur. Bu temel, senin en kıymetli hazinendir. İstikbalde dahi, seni bu hazineden mahrum etmek isteyecek dâhilî ve hâricî bedhahların olacaktır. Bir gün, istiklâl ve cumhuriyeti müdafaa mecburiyetine düşersen, vazifeye atılmak için, içinde bulunacağın vaziyetin imkân ve şeraitini düşünmeyeceksin! Bu imkân ve şerait, çok namüsaît bir mahiyette tezahür edebilir. İstiklâl ve cumhuriyetine kastedecek düşmanlar, bütün dünyada emsali görülmemiş bir galibiyetin mümessili olabilirler. Cebren ve hile ile aziz vatanın bütün kaleleri zapt edilmiş, bütün tersanelerine girilmiş, bütün orduları dağıtılmış ve memleketin her köşesi bilfiil işgal edilmiş olabilir. Bütün bu şeraitten daha elîm ve daha vahim olmak üzere, memleketin dâhilinde iktidara sahip olanlar gaflet ve dalâlet ve hattâ hıyanet içinde bulunabilirler. Hattâ bu iktidar sahipleri şahsî menfaatlerini, müstevlîlerin siyasî emelleriyle tevhit edebilirler. Millet, fakr u zaruret içinde harap ve bîtap düşmüş olabilir.

Ey Türk istikbalinin evlâdı! İşte, bu ahval ve şerait içinde dahi vazifen, Türk istiklâl ve cumhuriyetini kurtarmaktır. Muhtaç olduğun kudret, damarlarındaki asil kanda mevcuttur.

Mustafa Kemal Atatürk



MUSTAFA KEMAL ATATÜRK

İÇİNDEKİLER

1



Bu Ders Materyalinde Neler Var? 14

1. ÖĞRENME BİRİMİ: KONTUAR İŞLEMLERİ 18

1.1. KONTUAR AÇMAYA AİT İŞLEMLER 20

1.1.1. Kontuar Açma İlkeleri 20

1.1.2. Kontuar Açmada Gerekli Belgeler 22

1.1.2.1. Biniş Kartı / Boarding Pass 22

1.1.2.2. Manifesto 23

1.1.2.3. Oturma Planı / Seat Chart 26

1.1.2.4. Numaratör 27

1.1.3. Hava Yolu Personeliyle Yapılan İşlemler 28

1.1.4. Birimler Arası Brifing 29

1.1.5. Bagaj Toplama Sahası 30

1.2. KONTUAR KAPATMAYA AİT İŞLEMLER 31

1.2.1. Uçuş Ekibine Teslim Edilecek Evrak 31

1.2.1.1. Kabin Amiri Bilgilendirme Raporu 31

1.2.2. Figür 33

1.2.3. Bagaj Toplama Sahası Kapanış Bilgisi 34

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 36

2



2. ÖĞRENME BİRİMİ: KİMLİK VE BİLET KONTROL İŞLEMLERİ 38

2.1. KİMLİK VE BİLET KONTROL İŞLEMLERİ 40

2.1.1. Kimlik ve Kimlik Yerine Geçen Belgeler 40

2.1.1.1. Kimlik 40

2.1.1.2. Pasaport 41

2.1.1.3. Vize 43

2.1.1.4. Oturma İzni 45

2.1.2. Bilet ve Bilet Çeşitleri 46

2.1.2.1. Manuel Bilet 46

2.1.2.2. TAT (Otomatik) Bilet (TAT / Transitional Automated Tickets) 49

2.1.2.3. ATB Bilet (ATB / Automated Ticket Boarding Pass) 50

2.1.2.4. Elektronik Bilet (E-Ticket) 50

2.1.2.5. Diğer Dokümanlar 50

2.1.3. Yolcuya Karşı Sergilenen Davranışlar 52

2.2. YOLCU PROFİLİ KONTROL İŞLEMLERİ 54

2.2.1. Yolcu Sorgulama 54

2.2.1.1. Güvenlik Tertip ve Tedbirleri 55

2.2.2. Havaalanı Şüpheli İşlemler 56

2.2.3. Sahte Çalıntı Belge Kontrolü 57

2.3. CHECK-IN İŞLEMLERİ 58

2.3.1. Uçuşa Kabul (Check-in) Çeşitleri 59

2.3.1.1. Yüz Yüze / Normal Uçuşa Kabul (Normal Check-in) 59

2.3.1.2. Biniş Kapısında Uçuşa Kabul (Gate Check-in) 59

2.3.1.3. Ara Noktaları Kapsayan Uçuşa Kabul (Through Check-in) 60

2.3.1.4. Gidiş-Dönüşlü Uçuşa Kabul (Return Check-in) 60

2.3.1.5. Direkt Uçuşa Kabul (Kiosk Check-in) 60

2.3.1.6. Hızlı Uçuşa Kabul (Quick Drop Check-in) 60

2.3.1.7. Demir Yolu Bağlantılı Uçuşa Kabul (Rail Check-in) 61

İÇİNDEKİLER

2.3.1.8. Özel Bekleme Salonunda Uçuşa Kabul (Lounge Check-in).....	61
2.3.1.9. Otelde Uçuşa Kabul (Hotel Check-in)	61
2.3.1.10. Telefonla Uçuşa Kabul (Telephone Check-in)	61
2.3.1.11. İnternet Ortamında Uçuşa Kabul (Internet / Web Check-in).....	62
2.3.2. Biniş Kartı	62
2.3.2.1. Manuel (Elle) Biniş Kartı	62
2.3.2.2. Otomatik Biniş Kartı.....	62
2.3.3. Bagaj Etiketi	63
2.3.3.1. Kayıtlı ve Kayıtsız Bagaj Türleri	64
2.3.4. Fazla Bagaj Durumunda Ücretlendirme	65
2.3.5. Özel Durumu Olan Yolcular	68
2.3.6. Uçamayan Yolcu İşlemleri	68
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	70
3. ÖĞRENME BİRİMİ: ÖZEL HİZMET GEREKTİREN YOLCU KABUL İŞLEMLERİ..	72
3.1. ÖZEL DURUMLU YOLCU İŞLEMLERİ	74
3.1.1. Özel Hizmet Gerektiren Yolcu Tipleri	74
3.1.1.1. Hasta Yolcu İşlemleri	75
3.1.1.2. Engelli Yolcu İşlemleri.....	76
3.1.1.3. Rapor Gerektiren / Gerektirmeyen Yolcu İşlemleri.....	78
3.1.1.4. Refakatsiz / Refakatli Çocuk Yolcu İşlemleri	79
3.1.1.5. Sedyeli Yolcu İşlemleri.....	83
3.1.1.6. Hamile Yolcu Kabulü	83
3.1.1.7. Eşlik Edilmesi Gereken Yolcular	84
3.1.1.8. VIP / CIP Yolcular	84
3.1.1.9. PETC / AVIH / Evcil Hayvan Taşıyan Yolcular	85
3.1.1.10. Sınır Dışı / Deportee Yolcu İşlemleri	86
3.1.1.11. INAD / Yurda Kabul Edilmeyen Yolcu İşlemleri	88
3.1.1.12. Tutuklu / Hükümlü Yolcu İşlemleri	89
3.1.2. Özel Hizmet Gerektiren Yolcular İçin Kullanılması Gereken Formlar	91
3.1.3. Özel Hizmet Gerektiren Yolcular İçin Bagaj Etiketleri	92
3.1.3.1. Refakatsiz Çocuk Etiketi.....	92
3.1.3.2. Öncelikli Bagaj Etiketi.....	92
3.1.3.3. Uçak Kapısında Teslim Etiketi.....	92
3.1.3.4. Canlı Hayvan Bagaj Etiketi.....	92
3.2. ENGELLİ YOLCU TRANSFER İŞLEMLERİ	92
3.2.1. Engelli / Hasta Yolcu Transferi.....	93
3.2.2. Engelli Yolcunun Uçuşa Kabul Edilmesinin Koşulları.....	94
3.3. TRANSİT / TRANSFER YOLCU İŞLEMLERİ	95
3.3.1. Transit Yolcu	95
3.3.2. Transfer (Aktarmalı) Yolcu	96
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	99

3



İÇİNDEKİLER

4



4. ÖĞRENME BİRİMİ: BAGAJ KABUL İŞLEMLERİ	102
4.1. BAGAJIN TESLİM İŞLEMLERİ	104
4.1.1. Bagaj Kabul	104
4.1.2. Bagaj Toplama Sahası	106
4.1.3. Bagaj Taşıma Limitleri	107
4.1.3.1. Serbest Bagaj Taşıma Hakkı	107
4.1.3.2. Serbest Bagaj Haklarının Birleştirilmesi	108
4.1.4. Fazla / Excess (ekses) Bagaj	109
4.1.4.1. Excess Bagajda Özel Uygulamalar	109
4.1.5. Bagaj Etiketleri ve Yardımcı Etiketler	110
4.1.5.1. Değişen Durumlara Göre Kullanılması Gereken Yardımcı Etiketler	111
4.1.6. Kabin Bagajları	115
4.1.7. Kıymetli Eşya ve Evrakların Taşınma İlkeleri	116
4.1.8. Uçamayan Yolcu Bagaj İşlemleri	116
4.2. BANDA KONULMAYAN BAGAJLARIN İŞLEMLERİ	118
4.2.1. Banda Konulamayan Bagajlar	118
4.2.2. Banda Konulamayan Bagajın Şut Altına Gidiş Aşamaları	118
4.2.3. Bagaj Aksaklıklarının Nedenleri	118
4.2.3.1. Bagajın Aktarmalı Uçağa Yetişememesi	119
4.2.3.2. Bagajın Uçağa Yüklenememesi	119
4.2.3.3. Etiketleme Hataları	119
4.2.3.4. Güvenlik ve Gümrük Taramaları Nedeniyle Bagaj Gecikmeleri	119
4.2.3.5. Yolcu Bagajlarının Karışması	119
4.2.3.6. Yükleme ve İndirme Hataları	119
4.2.4. Kalan Bagajlara Yapılan İşlemler	119
4.2.5. Yolcu ve Bagaj Gecikme Kodları	120
4.2.6. Yasal Düzenlemelerin Süreçlere Etkisi	121
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	122

5



5. ÖĞRENME BİRİMİ: YOLCUNUN UÇAĞA ALIM İŞLEMLERİ	124
5.1. YOLCUYU UÇAĞA ALMA İŞLEMLERİ	126
5.1.1. Yolcu Anonsları	127
5.1.2. Kimlik ve Kimlik Yerine Geçen Belgeler	128
5.1.3. Biniş Kartı ve Eşleştirme İşlemi (Match At Gate)	129
5.1.4. Uçağa Yolcu Alım Sıralaması	129
5.1.5. Diğer Birimlerle Kurulacak İletişim	130
5.1.6. El Bagajı Ölçülerine Uygun Olmayan İşlemler	131
5.1.7. Eksik Yolcu Tespiti İşlemleri	131
5.1.8. Uçamayan Yolcu Bagaj Ayırımı	132
5.1.9. Kapıdan Geçen ve Uçak İçerisindeki Yolcu Sayısı	132
5.1.10. Özel Durumlu Yolcu Evrakı	132
5.1.11. Uçuş Ekibine Teslim Edilecek Evrak	133
5.2. UÇUŞ AKSAKLIKLARI DURUMUNDAKİ İŞLEMLER	134
5.2.1. Overbooked Uçuşlar	134

İÇİNDEKİLER

5.2.2. Bağlantılı Sefere Yetişememe	135
5.2.3. Brifingin Önemi.....	136
5.2.4. Uçuşun İptali.....	136
5.2.5. Uçağın Gecikmesi	137
5.2.6. Varış Noktası Değişiklikleri / Diversion	138
5.2.7. Sivil Havacılık Yolcu Hakları Yönergesi.....	138
5.2.8. Yolcu Hakları Şikâyet Formu	138
5.2.9. Birimler Arası Koordineli Çalışma.....	141
5.2.10. Raporlamanın Önemi	141
5.2.11. Bagaj Teslim İşlemleri.....	142
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	144
6. ÖĞRENME BİRİMİ: GELEN UÇAK YOLCU İŞLEMLERİ.....	146
6.1. ÖZELLİKLİ DURUMLARIN TESPİT İŞLEMLERİ	148
6.1.1. Gelen Uçağın Mesajlarının Kontrolü	148
6.1.2. Özellikli Yolcu Mesajı / PSM / Passenger Service Message	149
6.1.3. Özel Hizmet Gerektiren Yolcuların Listelenmesi	150
6.1.4. Özel Hizmet Gerektiren Yolcuları Karşılama	152
6.1.5. Aktarma Yapacak Özellikli Yolcu Bilgileri.....	152
6.1.6. Özel Hizmet Gerektiren Yolcuları Karşılama Kullarılan Teçhizatlar ..	153
6.2. GEREKLİ EKİPMANLARI KONTROL EDEREK GELEN UÇAĞIN KARŞILANMASI.....	155
6.2.1. İç Hat Yolcularını Karşılama	155
6.2.2. Dış Hat Yolcularını Karşılama.....	155
6.2.3. Özel Hizmet Gerektiren Yolcu Olması Durumunda Yapılacak İşlemler ..	156
6.2.4. Aktarmalı Yolcu İşlemleri	156
6.2.5. Özel Durumlu Yolcu Karşılama İşlemleri	157
6.3. TRANSİT / TRANSFER YOLCULARININ YÖNLENDİRİLMESİ İŞLEMLERİ ..	158
6.3.1. Transit Yolcu İşlemleri.....	158
6.3.2. Transfer Yolcu İşlemleri	158
6.3.2.1. Transfer Hizmetleri	159
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	162
7. ÖĞRENME BİRİMİ: ÖZEL UÇAK İŞLEMLERİ	164
7.1. GELEN ÖZEL UÇAK İŞLEMLERİ	166
7.1.1. Firmaların Talep Temini	167
7.1.2. Talep Mesajlarının Kontrolü.....	167
7.2. GİDEN ÖZEL UÇAK İŞLEMLERİ	168
7.2.1. Uçuş İzinleri.....	170
7.2.1.1. Özel Uçuş İzni Başvuru Usülleri.....	171
7.2.1.2. Uçuş İzni İstisnaları	172
7.2.2. Yolculara Refakat İşlemleri.....	172
7.2.2.1. İç Hat Hasta Nakli.....	173
7.2.2.2. Dış Hat Hasta Nakli	173
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	174

6



7



İÇİNDEKİLER

8



8. ÖĞRENME BİRİMİ: SAHİPSİZ, HASARLI VE KAYIP EŞYA İŞLEMLERİ	176
8.1. KAYIP EŞYAYA UYGULANACAK İŞLEMLER	178
8.1.1. Kayıp ve Buluntu Eşya Biriminin Yapmış Olduğu İşlemler	179
8.1.2. World Tracer Bagaj Sistemi.....	179
8.1.2.1. World Tracer Sistemi Üzerinden Yapılan İşlemler	179
8.1.2.2. World Tracer İşlem Tanımları	179
8.1.2.3. Elementler	181
8.1.2.4. Lisan kodları.....	184
8.1.3. AHL / Kayıp Bagaj Raporu	185
8.1.4. PIR / Bagaj Aksaklık Raporu / Eşya Düzensizlik Raporu	186
8.1.5. Manuel Bagaj Arama / TTY Mesajları Sistemi.....	190
8.1.5.1. TTY Mesaj Örnekleri	190
8.2. SAHİPSİZ BAGAJ / EŞYA İŞLEMLERİ	190
8.2.1. Kayıp Eşya Gümrük Ambarı İşlemleri.....	191
8.2.2. Uçakta Kabin İçinde Kalan Eşyalar ve Security Zarflar	191
8.2.3. Raporlama İşlemleri	192
8.2.3.1. DOH Dosyasını Görüntüleme.....	192
8.2.3.2. QOH İşlemleri.....	193
8.2.3.3. SUSPEND İşlemi.....	193
8.2.3.4. Forward İşlemi.....	194
8.3. HASARLI BAGAJ İŞLEMLERİ	194
8.3.1. Bagaj Hasar Türleri	195
8.3.2. Hasar veya Eksik Raporu.....	196
8.3.2.1. DDP / DPR Raporlama İşlemleri	197
8.4. KAYIP BAGAJ / BULUNTU EŞYA İŞLEMLERİ	197
8.4.1. Nezaketen Kayıp Bagaj Raporu.....	199
8.4.2. Reroute İşlemleri	199
8.4.3. ROH / Bulunan Bagajı İsteme	199
8.4.4. FOH / Bulunan Bagajı Gönderme	200
8.4.5. CAH / AHL Kapatma.....	200
8.4.6. Kayıp Bagajları Azaltmaya Yönelik Tedbirler.....	202
8.5. RUSH / YOLCUSUZ BAGAJ İŞLEMLERİ	202
8.5.1. Rush Bagaj Etiketleri	203
8.5.2. İstasyona Yanlış Gelen Bagajlar	204
8.5.3. Left Behind Bagajlar	204
8.5.4. Toplu Kayıp Bagajlar	204
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	206
KAYNAKÇA	209
CEVAP ANAHTARI	212

Bu Ders Materyalinde Neler Var?

1. ÖĞRENME BİRİMİ: KONTUAR İŞLEMLERİ

Hava yolu ile seyahat edecek yolcuların havalimanına gelişlerinde bilet kontrollerinin yapıldığı, bagajlarının teslim alındığı ve seyahat dokümanlarının kendilerine teslim edildiği bölüm kontuarlardır. Bu öğrenme biriminde Kontuar Açma ve Kapamada Yapılan İşlemler başlıklarının altında; yolcu manifestosu, biniş kartı, oturma planı, kabin amiri bilgilendirme raporu, yolcu ve bagaj figürü konuları ve uygulamaları yer almaktadır.

2. ÖĞRENME BİRİMİ: KİMLİK VE BİLET KONTROL İŞLEMLERİ

Yolcuların gidecekleri ülkeye, seyahat amaçlarına ya da sahip oldukları özelliklere göre değişebilen farklı nitelikteki birçok seyahat dokümanını yanlarında bulundurmaları ve gerekli birimlere sunmaları gerekmektedir. Bununla birlikte hava yolları adına yolcu hizmetlerini sunan yer hizmetleri işletmeleri de bazı dokümanları düzenlemeli yolcunun hava yolu ile seyahatine imkân sunmalıdır. Bu öğrenme birimi; kimlik ve kimlik yerine geçen belgeleri, bilet çeşitlerini, check-in işlemlerini ve yolcu sorgulama tekniklerine ait ana konuları ve uygulamaları içermektedir.

3. ÖĞRENME BİRİMİ: ÖZEL HİZMET GEREKTİREN YOLCU KABUL İŞLEMLERİ

Bazı yolculara, standart yolcu hizmetinden farklı ve daha kapsamlı özel hizmetlerin verilmesi gerekmektedir. Hava yolları adına verilen bu özel nitelikteki yolcu hizmetleri, yolcu konforunu ve sunulan hizmetler yoluyla tüm yolcuların eşit imkânlarla sahip olmasını amaçlamaktadır. Bu öğrenme biriminde; özel hizmet gerektiren yolcu çeşitleri ve işlemleri, özel durumlu yolcular için kullanılması gereken formlar ve bagaj etiketleri, engelli / hasta yolcu transfer işlemleri ele alınmıştır.

4. ÖĞRENME BİRİMİ: BAGAJ KABUL İŞLEMLERİ

Hava yolu taşımacılığındaki büyümeye paralel olarak rekabet de her geçen gün artmaktadır. Hava yolu işletmelerinin artan rekabet ortamında bagaj gecikmelerini, bagaj kayıplarını ve bagaj hasarlarını mümkün olan en az seviyede tutmaları önemlidir. Yolcu hizmetleri kapsamında verilen bagaj işlemleri, yolcu memnuniyetinde önemli bir rol oynamaktadır. Bu öğrenme biriminde; bagaj kabul ilkeleri, bagaj toplama sahası, bagaj ağırlık ölçüleri ve manuel bagaj etiketi hazırlamaya ilişkin konular ele alınmıştır.

5. ÖĞRENME BİRİMİ: YOLCUNUN UÇAĞA ALIM İŞLEMLERİ

Hava yolu seyahatlerinde yolcuların uçağa alınması, yolculara verilen birtakım hizmetler zinciri ile gerçekleştirilmektedir. Havalimanlarında yolcular, yönlendirici anonslarla uçuşa hazır hâle gelirler. Hava yolu firmaları, bazı durumlarda yaşanabilen aksaklıklar için çözümler üretir. Bu öğrenme biriminde yolcuların uçağa alımında yapılan işlemlere ve uçuş aksaklıklarında yolculara sunulacak hizmetlere yer verilmiştir.

6. ÖĞRENME BİRİMİ: GELEN UÇAK YOLCU İŞLEMLERİ

Hava yolu ile yolcu taşımacılığında yolcuların özelliklerine göre özel hizmet sunumu, yolcu memnuniyetini arttıran önemli bir husustur. Uçakta seyahat etmekte olan yolcuların özel durumları ve konforlu bir yolculuk ihtiyaç duyacakları araç-gereç ve donanımlar, ilgili noktalara gönderilen mesajlarla sağlanır. Bu öğrenme biriminde; özellikli durumların tespit işlemleri, gerekli ekipmanlar ile uçağın karşılanması ve transit/ transfer yolcularının yönlendirilmesi işlemleri yer almaktadır.

7. ÖĞRENME BİRİMİ: ÖZEL UÇAK İŞLEMLERİ

Bu öğrenme biriminde hava yolu ile yolcu ve kargo taşımacılığında rekabet avantajı yaratan özelleştirilmiş uçuşların izin başvuru koşulları, zamanları, usulleri ile uçuş izin başvuru formunun doldurulmasına yönelik uygulamalar yer almaktadır.

8. ÖĞRENME BİRİMİ: SAHİPSİZ, HASARLI VE KAYIP EŞYA İŞLEMLERİ

Hava yolu ile seyahatlerde -alınan tüm tedbirlere rağmen- yolcu bagajları, gidiş, aktarma ve varış havaalanları ile uçak içerisinde gecikmekte, kaybolmakta ve hasar görebilmektedir. Bu durum, uçuşa ya da uçağa kabul işlemleri sırasında oluşan birtakım aksaklıklardan kaynaklanmaktadır. Bu öğrenme biriminde ulusal ve uluslararası prosedürlere uygun olarak kayıp bagaj biriminin yapmış olduğu işlemler, düzenlemiş olduğu belgeler ve yaptığı uygulamalar yer almaktadır.

MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ ULAŞTIRMA HİZMETLERİ ALANI



YOLCU HİZMETLERİ

Ders materyalinin ismi ve logosu

Öğrenme biriminin
ismi ve sıra numarası

Öğrenme biriminin
konu başlıkları

Öğrenme birimini
tamamladığınızda
öğreneceğiniz bilgiler

Öğrenme birimi
kapağı

Öğrenme biriminin
QR kodu

Temel kavramlar

Ders materyalinin sayfa numarası



Küresel taşımacılıktaki ticari rekabet, her geçen gün kalite ve başarı sınırlarını daha fazla zorlamakta; bu durum da müşteri memnuniyeti odaklı politikaları ön plana çıkarmaktadır. Bu politikalar ve anlayış, sektörde başarılı ve kalıcı olmak isteyen hava yolu şirketlerini yolcu hizmeti standartlarını yükseltmeye zorlamıştır. Yolcu hizmetlerinde görevli kişiler, yolcu ve yolcu yakınlarıyla doğrudan iletişim kurdukları için hava yollarından memnuniyetin en temel faktörü hâline gelmiştir.

Yolcu hizmetleri, yolcu ve yolcu yakınlarının terminal binasına giriş yapmalarından, varış noktasında havaalanını terk etmelerine kadar geçen süredeki uçuşla ilgili alınan hizmetleri kapsar.

Bu kitapta, hava yollarıyla seyahat edecek yolcuların; yolculukları boyunca karşılaştıkları havaalanına girişten uçağa binişe kadar olan aşamalar, uluslararası kurallar, hava yolu standartlarına göre gerçekleştirilen bilet, bagaj ve pasaport kontrol işlemleri, karşı istasyonda karşılanmaları ve pasaport kontrolüne yönlendirilmeleri, bagajları ile ilgili işlemlerde yardımcı olunması gereken durumlar ele alınmıştır.

Bu Ders Materyalinde Neler Var?



YOLCU HİZMETLERİ 11 Ders Materyali Öğrenme Birimi Akışı Sayfaları
Bu akışta; konu başlıkları, öğrenme birimi şemaları, temel kavramlar ve kazanımlarla ilgili bilgi verilmektedir.

İlgili öğrenme biriminde öğrendiğiniz bilgileri uygulama etkinliği



UYGULAMA

Derste öğrenilenleri ortaya koymak için hazırlanmış çalışmalar



SIRA SİZDE

İlgili öğrenme birimini pekiştirme uygulamaları



ETKİNLİK

İlgili öğrenme biriminde, sizleri konuya hazırlayacak araştırmalar



ARAŞTIRINIZ

İlgili öğrenme biriminde yer alan bilgi notları



BİLGİ KUTUSU

TEMEL KAVRAMLAR

İlgili öğrenme biriminde işlenen anahtar temel kavramlar

Öğrenme birimi girişinde sizleri derse hazırlayacak sorular

HAZIRLIK ÇALIŞMASI

1. "İyi hizmet veriyor olmak yeterli değildir. Müşteri, iyi hizmet aldığını algılamalıdır." Bu sözü, hava yolu yer hizmetleri personeli açısından yorumlayınız.

Bu Ders Materyalinde Neler Var?

Öğrenme Birimi Kapakları



U58330_61bf69fe



İzlemek için kodu tarayın.

Etkinlikle ilgili Video Karekod (QR)

Karekodlarının altındaki sayıyı linkin sonuna ekleyerek videoya ulaşabilirsiniz

<http://kitap.eba.gov.tr/KodSor.php?KOD=00000>

Etkileşimli kitap, video, ses, animasyon, uygulama, oyun, soru vb. ilave kaynaklara ulaşabileceğiniz karekodu gösterir.



Görsel Kaynakça Karekodu (QR)

112 Bilgileri





1. ÖĞRENME BİRİMİ KONTUAR İŞLEMLERİ





ÖĞRENME BİRİMİ AKIŞI

KONULAR



1.1. KONTUAR AÇMAYA AİT İŞLEMLER

1.2. KONTUAR KAPATMAYA AİT İŞLEMLER



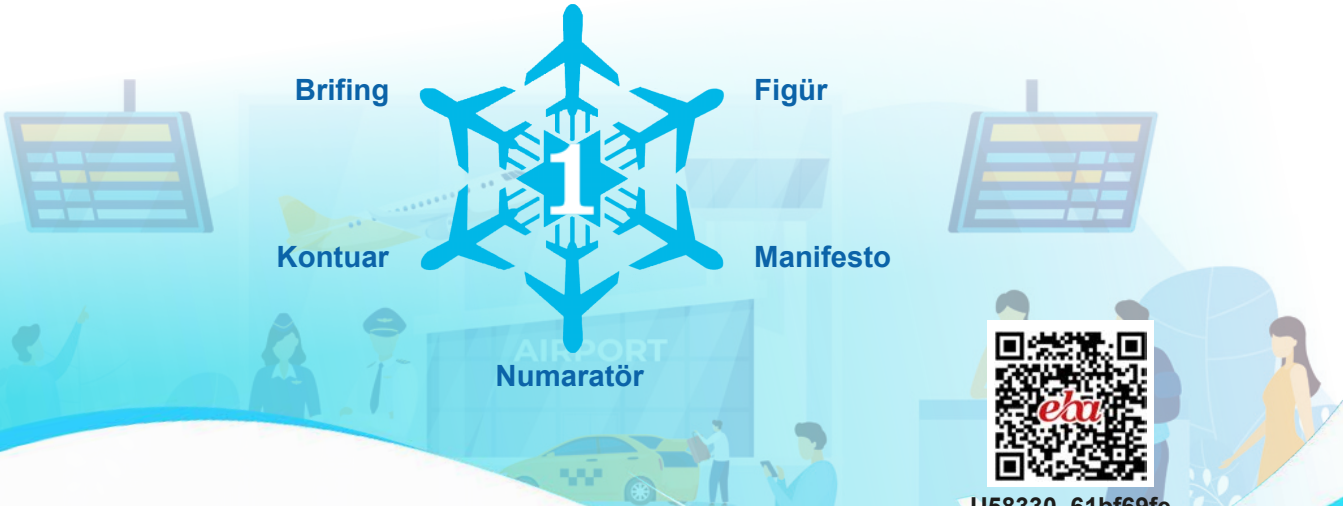
NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- Kontuar açma ve kapamanın nasıl yapılacağı
- Kontuar açma ilkeleri
- Kontuar açmada gerekli evrak
- Yolcu manifestosunu doldurma



TEMEL KAVRAMLAR

Biniş kartı (Boarding pass)





1. ÖĞRENME BİRİMİ: KONTUAR İŞLEMLERİ

HAZIRLIK ÇALIŞMASI

1. “İyi hizmet veriyor olmak yeterli değildir. Müşteri, iyi hizmet aldığını algılamalıdır.”
Bu sözü, hava yolu yer hizmetleri personeli açısından yorumlayınız.

1.1. KONTUAR AÇMAYA AİT İŞLEMLER

Kontuar, kara ve hava yolları ulaşımında bilet ve bagaj işlemlerinin yapıldığı bölümdür. Yolcunun, hava yoluyla seyahatini gerçekleştirebilmesi için kalkış saatinde belirli bir süre önce karşılanması; bilet, pasaport ve bagaj işlemlerini yaptırması anlamındadır.

İşlemler, sivil havacılık kuralları çerçevesinde, hava yollarının prosedürleri ve yolcuların isteklerine göre tamamlanır. Seyahat ve uçuş belgeleri, yolculara teslim edilir (Görsel 1.1).



Görsel 1.1: Havaalanı kontuar bölümü

BİLGİ KUTUSU

Kontuar işlemleri, bizzat hava yolu işletmesi veya onun adına işlem yapma yetkisi olan yer hizmeti şirketi tarafından gerçekleştirilir.



1.1.1. Kontuar Açma İlkeleri

- **Gelir kontrolü:** Hava yolları işletmeleri, ticari faaliyette bulunan işletmelerdir. İşletmenin devamlılığını sağlamak için gelir kontrolünün yapılması, oldukça önemlidir. Uçuşa kabul işlemleri sırasında, kayıt altına alınan yolcunun seyahat için ücret ödemiş olduğunu kontrolü yapılmalıdır.
- **Yolcu bagajlarının yükleme, emniyet ve güvenlik açısından uygunluğunun kontrol edilmesi:** Bagajların yolcu ya da kargo kompartımanına kabulü, ulusal ve uluslararası kurallara göre gerçekleştirilmektedir.



Görsel 1.2: Bagaj kontrol işlemi

Bagajın yolcu veya kargo kompartımanına alınmasıyla ilgili değerlendirme, uçuşa kabul işlemleri esnasında yapılmaktadır (Görsel 1.2).

Hava yolu ile taşınacak kayıtlı ve kayıtsız (el) bagajlarda, hiçbir şekilde yasaklı madde bulunmamalıdır. El bagajları ise belirlenen kısıtlamalara (sıvı kısıtlaması gibi) ve paketleme yönergesine uygun olmalıdır. Bagajlarda, herhangi bir hasar olup olmadığına da uçuşa kabul işlemleri esnasında bakılmalı; uçuşun emniyetli ve güvenli bir şekilde gerçekleştirilmesi sağlanmalıdır.

- **Yolcuların uçağa; uçağın yükleme, güvenlik ve emniyet esaslarına göre yerleştirilmesi:** Yolcuların; yolcu kompartımanına yerleştirilmeleri sürecinde, yani yer tahsisi esnasında denge ölçütleri göz önünde bulundurulmalıdır. Potansiyel tehlike arz ettiği için hem tutuklu hem de yurda kabul edilmeyen (INAD / Inadmissible Passanger / inadmisibil pesincır) yolculara yer tahsisinde, bazı unsurlara dikkat edilmelidir. Bu unsurlar, genel olarak uçuş sırasında diğer yolcuların konfor ve güvenliklerini sağlamaya yöneliktir. Acil çıkış kapısı önündeki koltukların uçuş emniyeti açısından tahliye sürecini güçleştirecek nitelikteki yolculara tahsisinden kaçınılmalıdır.
- **Sağlık, vize ve pasaport kontrolü:** Yolcular, IATA - Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği / International Air Transport Association (intıneyşinıl eir transport asosieyşin) kurallarına göre; gidecekleri veya transit geçecekleri ülke otoritelerinin zorunlu kıldığı her türlü yolculuk belgesini, geçerli olacak şekilde temin etmekle ve yanlarında taşımakla yükümlüdürler.

Belgelerin kontrolü, IATA tarafından bir web kaynağı olarak geliştirilen TIM'deki TIMATIC / Travel Information Manual Automatic (travıl informeyşinı manuyıl otomatik) bilgilere göre yapılmalıdır. TIM kontrolünde aranan bilgiler; yolcuların yurt dışı seyahatlerinde yanlarında bulundurmaları gereken mevcut ülke veya bölgelerin sağlık uyarıları ve aşı gereksinimleri, gümrük yönetmelikleri, para mevzuatı, pasaportun ülkeye göre zaman geçerliliği, ikametgâh gereksinimleri, kalış süresi, vergi ya da vize gibi evraktır. Böylece yolcu, seyahat sürecinde transit geçeceği ve gideceği ülkede sorun yaşamadan seyahatini gerçekleştirmiş olacaktır.

Uçuşa kabul işlemleri sırasında ilgili hava yolu işletmesinin talimatları uyarınca pasaport, vize, oturma müsadese, sağlık sertifikası vb. belgelerin kontrolü yapılarak yolcunun seyahat süreci kolaylaştırılmaktadır (Görsel 1.3).



Görsel 1.3: Sağlık, vize ve pasaport kontrol

- **Yolcunun tanınması:** Yolcunun kimlik bilgilerinin, rezervasyon ve uçuşa kabul işlemleri esnasında biletle eşleştirilmesi, yolcunun fiziki görüntüsünün pasaport / kimlik belgesi ile eşleştirilmesi; ihlal ya da belgeler ile ilgili bir uygunsuzluğun tespit edilmesi ihtimaline karşı gerekli önlemleri almaya imkân tanımaktadır. Hava yolu işletmesi, uçuş emniyetini riske sokabilecek bir durumun tespit edilmesi hâlinde, yolcuyu ya da yolcunun bagajını uçuşa kabul etmeme hakkına sahiptir. Taşkın hareketler yapan bir yolcunun; hava yolu işletmesi tarafından uçuş güvenliğini ve emniyetini sağlamak adına uçuşa kabul edilmemesi, uluslararası düzenlemeler doğrultusunda hava yolu işletmelerine tanınan bir haktır.
- **Yolcuya gerektiğinde özel hizmet verilmesi:** Özel hizmet verilecek yolcuların tespiti ve gerekli özel hizmetlerin verilmesine, uçuşa kabul işlemleri esnasında başlanmaktadır.

Yolcu konforu açısından; özel hizmet gerektiren yolcular da uçuş öncesi, uçuş esnası ve uçuş sonrasında diğer yolcularla eşit imkânlara sahip olmalıdır. O yüzden hava yolu işletmeleri, bu yolculara özel hizmet sunmaktadır. Bununla birlikte bazı yolcuların, hava yolu ile taşınabilmeleri için bu hizmetlerin zorunlu olarak verilmesi gerekmektedir. Böyle yolcuların tespit edilmesi, özel hizmet ihtiyaçlarının belirlenmesi ve tüm süreçlerde bu tür hizmetlerin sunulabilmesi için gerekli koordinasyonun sağlanması, uçuşa kabul işlemlerinin ilkelerinden birini oluşturmaktadır.



ARAŞTIRINIZ

Kontuar açma sırasında kullanılan evrakı araştırınız. Elde ettiğiniz bilgileri, sunum hâlinde sınıfta paylaşınız.

1.1.2. Kontuar Açmada Gerekli Belgeler

Uçuşa kabul işlemlerinde doküman düzenlenmesi ve gerekli bilgilerin işlenmesi, bilgisayarla yapıldığında sisteme girilerek; manuel yöntem tercih edildiğinde ise basılı hâldeki dokümanlara elle yazılarak yapılır. Her iki yöntemde de aynı dokümanlar düzenlenmelidir. Uçuşa kabul dokümanları, aşağıda ayrıntılı olarak ele alınmaktadır.

1.1.2.1. Biniş Kartı / Boarding Pass

Biniş kartı, yolcuya check-in esnasında verilen ve uçağa biniş bilgilerini içeren bir dokümandır. Biniş kartı olmayan yolcu, kesinlikle uçuşa kabul edilmez. Rezervasyon yaptırmış, biletini satın almış yolcu; eğer check-in işlemlerini yaptırmayıp biniş kartını almıyorsa uçuşa hak kazanmamış demektir. Biniş kartı, yolcunun uçağa biniş garantisidir (Görsel 1.4).



Görsel 1.4: Biniş kartı / Boarding pass

Hava yolu işletmeleri, genellikle üzerinde kendi isim ve logosunun bulunduğu biniş kartlarını kullanmaktadır. Biniş kartlarının otomatik olarak düzenlenmesi durumunda da hava yolu işletmesinin ismi ve logosu, biniş kartı üzerinde yer almaktadır. Bazı durumlarda, hava yolu işletmesi adına yolcu hizmeti veren yer hizmetleri işletmelerine ait biniş kartları da kullanılabilir.

Biniş kartları, bilgisayarlı uçuşa kabul yönteminde, tüm bilgiler bilgisayar sistemine girildiğinde otomatik olarak düzenlenmektedir. Manuel uçuşa kabul yöntemi uygulamalarında ise biniş kartları, uçuşa kabul işlemleri başlatılmadan önce yolcu sayısına göre manuel olarak numaralandırılır, check-in kontuarında hazır bulundurulur. Uçuşa kabul işlemleri sırasında da doldurularak yolcuya verilir. Boarding işlemleri, genellikle otomatik olarak yapılmaktadır. Bilgisayarlı sistem uygulanmadığı durumlarda, manuel işlemleri de bilmekte fayda vardır.

PNL / Yolcu Listesi / Passenger Name List (pesincir neym list)'de bulunan **yolcu sayısı kadar biniş kartı**, numaralandırılarak hazırlanır. Check-in işlemi sırasında; yolcunun adı, soyadı, verilen yer

ve numarası biniş kartına yazılır. Manuel kart üzerinde yolcu sayısı kadar numaralandırma, uçuş numarası ve tarihi yazılı olmalıdır. Her uçuş için farklı renk kart hazırlanması tavsiye edilir. Yolcunun elinde kalan küçük parçada da **yer numarasının** yazılmasına özellikle dikkat edilir.

1.1.2.2. Manifesto

Uçuşa kabul işlemlerini tamamlamış yolcuların, topluca gösterildiği listedir. Kontuar görevlisi tarafından hazırlanır. Yolcu manifestosunda; rezervasyonunu yaptırıp biletini alan, check-in kontuarında bilet, bagaj ve boarding pass kartı alma işlemlerini tamamlayıp uçağa biniş kapılarına giden yolcuların bilgileri yer alır (Görsel 1.5). Bilgisayarlı check-inde sistem, eş zamanlı olarak manifestoyu oluşturur; manuel check-inde manifesto, elle doldurulur.

- Hava yolu işletmesinin adı, uçuş numarası, tarihi, kodu, uçağın kuyruk adı ve tipi, uçuşun başlangıç ve bitiş noktaları yazılır.

HAVA YOLU ŞİRKETİNİN ADI LOGOSU										PASSENGER MANIFEST						
										ICAO Annex 9 Appendix 2						
OWNER OF OPERATION										Date: / /20						
PREPARED BY										Page of Pages						
FLIGHT NO										EMBERKATION						
AIRCRAFT REG + TYPE										DISEMBERKATION						
NAME	M	F	C	I	BAGGAGE			NAME	M	F	C	I	BAGGAGE			
					Reg	Pieces	Kilos						Seat No	Reg	Pieces	Kilos
1																11
2																12
3																13
4																14
5																15
6																16
7																17
8																18
9																19
10																20
Total 1													Total 2			
													Total 1			
													Total 1 + 2			

Görsel 1.5: Manifesto formu

Misafirlerin;

- İsmi,
- Erkek, kadın, çocuk veya bebek olduğu (ilgili haneye X işaretlenerek),
- Toplam bagaj sayısı ve bagaj ağırlığı,
- Yer numarası,
- Manifesto üzerindeki toplamları, (bagaj sayısı ve kilosu hesaplanarak) en alt figür bölümüne yazılır.

Yolcu Manifestosunda Bulunan Terimlerin Açıklaması

Flight no. / number (flayt nambır): Uçuş numarası

Owner of operator (ovnır of opireytr): Uçağın sahibi

Prepared by (pripeyd bay): Kimin tarafından hazırlandığı

Page of pages (peyc of peyc): Kaç sayfadan oluşmuş kaçınıcı sayfası

Airport (eirport): Bulunulan havaalanı

Date (deyt): Uçuş tarihi

Aircraft registration + Type (eirkraft recistireyşın + tayp): Kuyruk adı ve tipi

- Seat no. / number (siit nambır):** Koltuk numarası
Emberkation (embarkeyşın): Biniş meydanı
Disemberkation (disambarkeyşın): İniş meydanı
Name (neym): Yolcunun adı-soyadı
M - Male (meyl): Erkek
F- Female (fimeyl): Kadın
C- Child (çayld): Çocuk
I-Infant (infınt): Bebek
Baggage (begıç): Bagaj
Baggage registration (begıç recistireyşın): Bagaj kayıtları
Pieces (piisıs): Bagaj parça sayısı
Kilos / Kilograms (kilos): Bagajın ağırlığı
Total (totıl): Toplam yolcu bilgileri (M/F/C/I) ayrıştırılmış ve bagajın toplam ağırlığı.



1. UYGULAMA

Uygulama Adı: Yolcu manifestosu (yolcu isim listesi)

Uygulama Amacı: Yolcu manifestosunu doldurmak

Uygulama Süresi: 80 dk.

Kullanılacak Araç Gereçler: Manifesto formu, kalem.

İşlem basamakları

1. Manifestoyu doldururken hava yolu işletmesinin adını UH Airlines olarak yazınız.
2. Uçuş numarasını UH1705 olarak yazınız.
3. Uçuş tarihini 12.03.2022 olarak yazınız.
4. Uçuş kodunu UH1 olarak yazınız.
5. Kuyruk adını ve tipini TC - UHT/X-833 olarak yazınız.
6. Uçuşun başlangıç ve bitiş noktalarını Bodrum / TURKEY - Dusseldorf / GERMANY olarak yazınız.
7. Manifestonun en sonuna, manifestoyu hazırlayan personel olarak Ad / Soyad / Sicil numaranızı ekleyerek imzalayınız.

Uygulamada dikkat edilecek hususlar

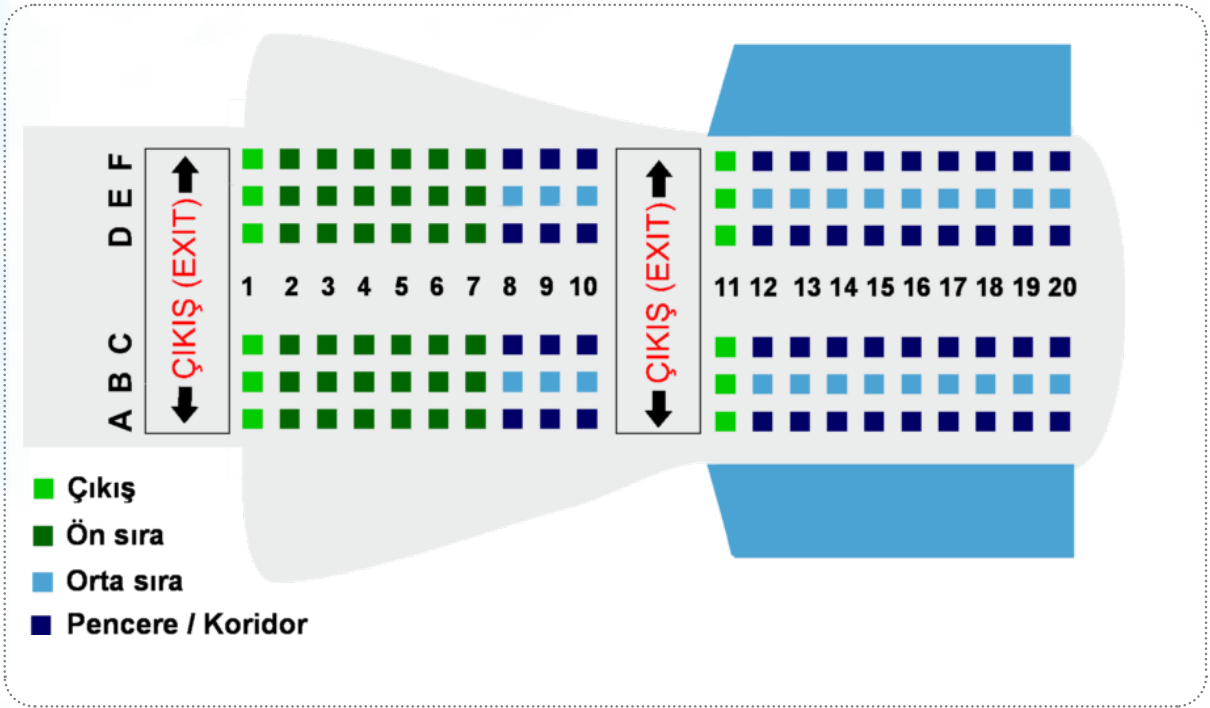
- Uygulamaya başlamadan önce manifesto formunu dikkatle incelemelisiniz.
- Manifesto çizelgesini hazırlayan her bir öğrenci, kontuar görevlisi olarak sınıfındaki diğer arkadaşlarını, uçuşa kabul işlemlerini tamamlamış yolcular gibi düşünerek yolcu manifestosunu oluşturacaktır.
- Cinsiyet, bagaj sayısı ve ağırlığı, yer numarası manifestoyu hazırlayan öğrenci tarafından ders öğretmeni rehberliğinde örneklendirilecektir.

Verilen bilgilere göre yolcu manifestosu formunu (Tablo 1.1) doldurunuz.

1.1.2.3. Oturma Planı / Seat Chart

Oturma planı, uçak tipine göre farklılaşan ve uçaktaki koltuk düzenini gösteren plandır (Görsel 1.6). Manuel uçuşa kabul işlemleri yapılırken yolculara yer tahsisi esnasında oturma planından yararlanılmaktadır. İlgili uçuşta; birden fazla check-in kontuarı açılması durumunda, yolculara aynı koltukların tahsis edilmemesi için iki kontuar görevlisi de eş güdümlü çalışmalıdır.

Bilgisayar destekli uçuşa kabul yönteminde ise işlemler, sistemde yer alan oturma planına göre gerçekleştirilmektedir. Yer numarası, yolcunun manuel boarding kartı üzerine yapıştırılarak ya da yazılarak yolcuya yer numarası verilir.



Görsel 1.6: Uçak oturma planı

1.1.2.4. Numaratör

Sistem yardımı olmadan boarding yapıldığında hem boardingın gidişatını takip edebilmek hem de uçağa binen ve binmeyen yolcuları tespit edebilmek için boarding kartlarındaki güvenlik numaraları, **numaratöre** işlenir (Görsel 1.7).

Manuel yöntem kullanılmıyorsa tüm yolcuların biniş kartları, bilgisayar destekli uçağa kabul sistemi / gate reader (geyt ridır)'ne okutulmalıdır. Böylece check-in işlemi yaptırmış olmasına rağmen uçağa kabul işlemlerini yaptırmamış yolcular da belirlenebilecektir. Manuel yöntemde ise bu ayrıma gidilebilmesi için yolcuların, biniş kartlarındaki güvenlik numaralarının numaratöre yazılması gerekmektedir.

 BOARDING GATE CHECK LIST (BİNİŞ KAPISI KONTROL LİSTESİ)									
DEST		FLIGHT NO			DATE			PAX	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
81	82	83	84	85	86	87	88	89	90
91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
101	102	103	104	105	106	107	108	109	110
111	112	113	114	115	116	117	118	119	120
121	122	123	124	125	126	127	128	129	130
131	132	133	134	135	136	137	138	139	140
141	142	143	144	145	146	147	148	149	150
151	152	153	154	155	156	157	158	159	160
161	162	163	164	165	166	167	168	169	170
171	172	173	174	175	176	177	178	179	180
181	182	183	184	185	186	187	188	189	190
191	192	193	194	195	196	197	198	199	200
DESTINATION (Varış Noktası) FLIGHT NO (Uçuş Numarası) DATE (Tarih) PAX (Kişi Sayısı)									

Görsel 1.7: Numaratör

Boarding sırasında, kapıdan geçerek uçağa giden yolcular, boarding görevlisi tarafından yolcu listesine işaretlenir. Uçuşa biniş vakti geldiği hâlde, biniş kapısına başvurmayan yolcular için numaratör üzerinde işaretlenmiş numaralar tespit edilir. Yolcu listesindeki yolcuların tamamı, kapıdan geçmişse ve uçakta da durum aynı ise **“Problem yok.”** demektir. Eğer listede olup da boardinge gelmeyen yolcu veya yolcular varsa bu durum hârekat memuruna bildirilir. Uçak kalkmadan önce, kaptan pilot da bu durum hakkında bilgilendirilir. Boarding kapısına müracaat etmeyen yolculara ait bagajlar, uçaktan indirilir (off-load). Sahipsiz bagajın uçaklara yüklenmesi kesinlikle yasaktır. Tüm seferlerde, bagajların off-load edilmesinden harekât koordinatörü / istasyon yetkili personeli sorumludur.

SIRA SİZDE

8 Mart 2014'te yerel saatle 00.41 sularında Pekin'e gitmek üzere havalanan, bilinmeyen bir şekilde kaybolan ve daha sonra yıllarca sürdürülen çalışmalara rağmen enkazına ulaşılamayan M. Hava Yollarının, 370 sefer sayılı Kuala Lumpur - Pekin uçuşunu yapan uçağıyla ilgili kamuoyu ile paylaşılan bilgilerden bazıları şöyledir:

- Kayıp Malezya uçağında 153'ü Çin, 38'i Malezya vatandaşı olmak üzere toplam 203 yolcu ve 12 kişilik mürettebat bulunuyordu.
- Uçakla ilgili olayı çözmek isteyen yetkililer, yolcularla ilgili geniş çaplı inceleme yapmış ve bu inceleme sonucunda uçaktaki aynı iki ülke vatandaşının sahte pasaportla yolculuk ettiğini tespit etmiştir.
- M. Hava Yolları, kazanın ardından yaptığı açıklamada, 4 yolcunun uçuş için check-in yaptığını ancak uçağa binmediğini açıklamıştır.

Yukarıda verilen metni okuyarak aşağıdaki soruları cevaplayınız.

1. Hava yolu şirketinin kamuoyu ile paylaştığı bilgilerin yer aldığı uçuş öncesi hazırlanan evrakın neler olduğunu aşağıdaki boşluğa yazınız.

2. Hava yolu şirketlerinin yaptıkları her türlü işlemi kayıt altına almalarının önemine dair fikirlerinizi aşağıdaki boşluğa yazınız.

1.1.3. Hava Yolu Personeliyle Yapılan İşlemler

Hava yolu personeli, kontuarda yolcuyu güler yüzle karşıladıktan sonra aşağıda yer alan işlemleri uygulamaktadır (Görsel 1.8):

- Yolcunun seyahat dokümanlarının istenmesi,
- Yolcunun rezervasyonunun bulunması ve geçerliliğinin kontrolü,
- Resmî seyahat evrakındaki isimle rezervasyon isminin eşleştirilmesi,
- Yolcunun tanınması,
- Yolcunun doğum tarihine göre yetişkin, çocuk veya bebek oluşunun kontrolü (yaş limitlerinin kontrolü),
- Yolculuk rotasının ve buna göre seyahat dokümanlarının kontrolü (varış noktası, transit ve ya transfer noktalarının, son varış noktasının kontrolü) ve yolcuya onaylatılması,
- Yolcunun, özel hizmete ihtiyacı var ise gerekli koordinasyonun yapılması,



Görsel 1.8: Yolcuların karşılanması

- Bagaj taşıma limitleri ve uçuş emniyeti kurallarına bağlı olarak yolcunun; ambar bagajları ve kabin bagajlarının değerlendirilip ayrılması, tartılması, etiketlenmesi, kayıt altına alınması ve yolcuya da etiketlin bir parçasının takdim edilmesi,
- Yolcuya uçuş emniyeti, koltuk kapasitesi, yolcunun talepleri ve özel servis gerektiren durumlar doğrultusunda koltuk numarası verilmesi; koltuk rezervasyonları zaten yapılmışsa veya seat selection ile koltuk satın alınmışsa, satın alınan koltukların verilmesi,
- Biletli check-in söz konusu ise ilgili uçuş kupon veya kuponlarının alınarak kontuarda toplanılması,
- Biletli check-inde uçuş kuponu üzerine gerekli işlemlerin yapılması (güvenlik numarası, yer numarası, bagaj değerleri, bagaj etiket numarası),
- Yolcuya biniş kartının sunulması,
- Biniş kapısı, pasaport kontrolünün tarif edilmesi, biniş saatinin bildirilmesi ve yolcunun uğurlanması,
- Biletli check-in işlemlerinde manifestonun manuel, bilgisayarlı check-in işlemlerinde ise sistemden alınarak load controller'a ve kabin amirine birer nüsha hâlinde verilmesi,
- Check-in kapanır kapanmaz load controllerın, load sheet (yükleme planı) evrakını hazırlaması,
- Kontuar kapanır kapanmaz; kayıt altına alınan bagaj sayısı ile ramp departmanı tarafından şut bölümünde teslim alınan ve uçak altındaki ambara transfer edilen bagaj sayılarının eşleştirilmesi, uyumsuzluk hâlinde sebebinin araştırılması, gerekirse Baggage identification / Baggage ID yapılması,
- Kontuar kapandıktan sonra çalışma alanının temizlenmesi, taşınabilir çalışma materyallerinin toplanması gerçekleştirilen temel işlemlerdir.

1.1.4. Birimler Arası Brifing

Brifing, kelime anlamı olarak **bilgilendirme** demektir. Havacılıkta her görev uçuşundan önce görev ve yetkilerin belirlenmesi; görevle ilgili son talimatların alınması; ekip üyelerinin yanlarında bulundurması gereken evrak, belge, eşya kontrollerinin yapılması için bütün ekiple toplantı yapılır.

Kabin ekibinin uçuştan önce brifing yapmasının amacı; ekibin uçuşa hazır olup olmadığını görmek, olumsuz bir durumun tespiti halinde de ekip elemanlarının değişimine imkân vermektir.

Uçuşun güvenliğini tehlikeye sokabilecek problemleri önlemek amacıyla hatalar ve eksiklikleri yerde öğrenmek çok önemlidir. Uçuş başladıktan sonra, geriye dönüş olmayacaktır.

Kabin ekibi, uçuş görevinden belli bir süre önce havaalanında olmalıdır. Bu süre, tek koridorlu uçaklarda **1 saat 30 dakika**, çift koridorlu uçaklarda **1 saat 45 dakika**dır. Kabin ekibi, bu sürelerde brifing odasında hazır bulunmalıdır (Görsel 1.9).



Görsel 1.9: Uçuş öncesi brifing toplantısı

Hava yolu işletmesi ve uçuş bilgilerinin havalimanındaki gerekli bilgi panolarında doğru ve zamanında görülebilir durumda olması önemlidir.

Check-in kapanır kapanmaz load controller'ın, load sheet (yükleme planı) evrakını hazırlaması gerekir. Özel durumlu yolcu ve bagaj figürü hakkında, uçuşta görevli kaptan bilgilendirilmelidir.

Yolcu alım işleminin tamamlanmasından sonra boarding görevlisi bir üst amirine ve ilgili birime, uçuşa ait yolcularla ilgili bilgi verir. Yolculardan alınan boarding kartları, harekât memuruna sayılarak teslim edilir. Yolcu sayısında, harekât koordinatörü ile mutabakat sağlanmalıdır. Boarding görevlisi, son olarak refakatsiz seyahat eden çocuk yolcular (UMNR), sınır dışı (deportee) ve ülkeye giriş izni verilmeyen (INAD) vb. yolculara ait evrak varsa bunları imza karşılığı kabin amirine teslim eder.

Yolcuların bilgilendirilmesine yönelik hazırlıkların da yapılması gerekmektedir. Uçuş iptali, uçuşun gecikmesi vb. uçuş aksaklıkları ile ilgili yolcunun bilgilendirilmesi, hava yolu işletmesinin sorumluluklarından biridir. Bu nedenle görme engelli gibi özel hizmet gerektiren yolcuların da anlayabileceği bir şekilde, yolcunun haklarına yönelik bilgi broşürleri check-in kontuarında hazır bulundurulmalıdır.

1.1.5. Bagaj Toplama Sahası

Yolculuk terimi olarak **bagaj**; yolcunun giyimi, kullanımı, kolaylığı, rahatlığı için uygun veya gerekli olan nesne, madde ve diğer şahsi mallarıdır. Bagaj, kontuarda kabul işlemlerinden sonra, havaalanının bagaj sınıflandırma ve yükleme işlemlerinin yapıldığı **şut altı** bölümüne yönlendirilir (Görsel 1.10). Tartımları ve kayıt işlemleri yapılan bagajlar, görevli memur tarafından bagaj yükleme bandına konularak kargoya teslim edilir. Bagajlar, kargo bölümünden yükleneyeceği uçağa bagaj taşıma araçlarıyla ulaştırılır.



Görsel 1.10: Şut altında yolcu bagajlarının izlenmesi

Bagajların doğru ve eksiksiz yüklenmesi, hava yolu şirketi için çok önemlidir. Bunun için şirket tarafından bagaj eşleştirme sistemi uygulanır (Bu sistem her hava yolu şirketinde olmayabilir.).

Şut altında, bagajlara güvenlik ve gerekli durumlarda gümrük taraması yapılır. İşlemler sırasında yolcu bagajı, ayrıntılı tarama işlemine alınabilir. Güvenlik uygulamaları sırasında şüpheli görülen bagajların işlemi, genellikle diğer bagajlardan uzun sürer. Bu durumda bagaj, yolcu ile beraber uçağa yüklenemeyebilir.

Şut altına yönlendirme işlemlerinde, genellikle **aktarma konveyörü** kullanılır. Aktarma konveyörü, bagajın taşınmasını check-in kontuarından, bagaj arabasına kadar otomatik bir şekilde sağlar.

Bagajlar, şut altında güvenlik kontrolünden geçer. Bagaj güvenlik taraması, ihtiyaca göre farklı seviye ve aşamalarda gerçekleştirilebilir. Havaalanı işletmeleri tarafından kurulan güvenlik kameraları, hava yolu ve yer hizmetleri işletmesi tarafından izlenebilmekte; bu sayede de yolcu bagajlarındaki kayıp ve hasarlar azaltılabilmektedir (Görsel 1.11).



Görsel 1.11: Bagajların izlenmesi

Şut altı kamera sistemleri; bagajın uçuşa kabul işleminden sonra giden uçağa yüklenmesi, gelen uçaktan indirilmesi ve yolcuya teslimine kadar olan süreci, farklı açılardan görüntülemektedir. Kamera kayıtları, görevli personel tarafından anlık izlenmektedir. Ayrıca bu kayıtlar, belirli bir süre saklanmakta ve ihtiyaç anında arşiv taraması yapılabilmektedir.



ARAŞTIRINIZ

Kontuar kapandıktan sonra, uçuş ekibine teslim edilecek evrakla ilgili bilgileri araştırınız. Elde ettiğiniz bilgileri, sunum hâlinde sınıfta paylaşınız.

1.2. KONTUAR KAPATMAYA AİT İŞLEMLER

Uçuşa kabul işlemleri, uçuşun planlanan kalkış saatinden belirli bir süre önce check-in kontuarının açılması ile başlamakta ve uçağın kalkışından belirli bir süre önce check-in kontuarının kapatılması ile son bulmaktadır.

Check-in kontuarının; planlanan kalkış saatinden ne kadar önce açılacağı ve kalkış saatinden ne kadar önce kapatılacağı, her hava yolu işletmesine göre farklılık göstermektedir. Check-in kontuarı, genelde uçuşun iç ve dış hat olmasına göre **uçuş süresinden 1 (iç hat) ya da 2 (dış hat) saat önce** açılmakta; uçağın planlanan **kalkış saatinden 45 dk (iç hat) ya da 60 dk (dış hat)** önce kapatılmaktadır. Check-in kontuarı kapatıldıktan sonra, ilgili uçuşa rezervasyonu ya da bileti olsa dahi yolcu kabulü yapılamaz.

1.2.1. Uçuş Ekibine Teslim Edilecek Evrak

Yolcu alım işleminin tamamlanmasından sonra, boarding görevlisi; bir üst amirine ve ilgili birime, uçuşa ait yolcularla ilgili bilgi verir. Yolculardan alınan boarding kartları, sayılarak harekât memuruna teslim edilir. Yolcu sayısında, harekât koordinatörü ile mutabakat sağlanmalıdır.

Manifestodaki figür, manuel kart sayımı ile uçaktaki yolcu sayısının eşit olması ve manifestoda belirtilen bagaj sayısı ile uçağa yüklenen bagaj sayısında mutabık kalınmasıyla boarding tamamlanmış olur. Hava yolu ve varış istasyonunun kurallarına göre belirlenen sayı kadar manifesto, uçağa teslim edilir.

Kontuar görevlisi, yolcu manifestosunu hazırladıktan sonra **kabin amiri bilgilendirme raporunu** hazırlar. Yolcu manifestosunda, yolculara ait genel bilgiler yer alırken; bilgilendirme raporunda, özel durumu ve özel istekleri olan yolculara ait bilgiler yer alır. Bir uçuşta; yolcuların tamamı işlem yaptırdıktan sonra bütün yolcular, yolcu manifestosuna kaydedilir. Eğer bu yolcuların arasında özel yemek isteyen, yanında evcil hayvanı olan, refakatsiz yolculuk yapacak çocuk vb. varsa bunlar; ayrıca özel durumunu gösteren açıklamalarla kabin amiri bilgilendirme raporuna yazılır.

1.2.1.1. Kabin Amiri Bilgilendirme Raporu

Kabin Amiri Bilgilendirme Raporunda;

- Uçuş numarası, uçuş tarihi, çıkış yapılacak kapı numarası, toplam yolcu sayısı,
- Özel yemek isteyen yolcuların istediği yemek türü, bu yolcuların adı-soyadı, koltuk numarası, özel yemek isteyen yolcuların toplam sayısı,
- Engelli yolcu varsa bunların durumunu gösteren kısaltmalar, ad ve soyadları, koltuk numaraları,
- Refakatsiz yolculuk yapacak çocuk varsa yaşı, koltuk numarası, gideceği yer,
- Bunların dışında özel durumlar, varsa önemli yolcular,
- Havaalanında bekleyecek aktarmalı yolculara verilecek yemek, gerekiyorsa otel hizmetiyle ilgili bilgiler, evcil hayvanı olan yolcular,

- Yolcuların özel durumunu gösteren kısaltmaların ne anlama geldiğiyle ilgili açıklamalar yer alır (Tablo 1.2).

Tablo 1.2: Kabin Amiri Bilgilendirme Raporu Birinci Bölüm

PURSER - INFORMATION (KABİN AMİRİ BİLGİLENDİRME RAPORU)								
Boarding Station (Biniş İstasyonu)	Flight No. (Uçuş Numarası)	Date (Uçuş Tarihi)	A/C Registration (Uçak Kayıt Numarası)			Position / Gate (Çıkış Yapılacak Kapı)		
TOTAL PASSENGERS: (Toplam Yolcu Sayısı)		TOTAL NUMBER OF MEALS O / B: (INCL. SPECIAL MEALS) (Uçaktaki toplam yemek sayısı özel yemekler de dahil)						
NAME (Özel yemek isteyen yolcunun adı - soyadı)	Seat No. (Koltuk numarası)	DBML - Diabetic meal (Diyabetliler için yemek)	KSML - Kosher meal (Musevi yemeği)	NSML - No salt added meal (Tuzsuz yemek)	SFML - Sea food meal (Deniz ürünleri yemeği)	SPML - Special meal (Özel yemek)	VGML - Vegetarian meal (Vejeteryan yemeği)	
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								

SPECIAL FOOD (Özel Yemek)

Tablo 1.3: Kabin Amiri Bilgilendirme Raporu İkinci Bölüm

WCHR, WCHS, WCHC, STCR, PETC, DEPU / DEPA, VIP, CIP

NAME (Adı Soyadı)	Handling Code (Özellığının ne olduğu)	Seat No. (Koltuk numarası)	Dest. (Gideceği yer)
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			

Other Abbreviations (Diğer kısaltmalar)

WCHR: (Wheel chair R for Ramp) Uçak ve terminal arası tekerlekli sandalyeye ihtiyacı olan yolcular

WCHS: (Wheel chair S for Steps) Düz yol yürüyebilen ama merdiven çıkamayan yolcular

WCHC: (Wheel chair C for Cabin Seat) Yer numarasına kadar tekerlekli sandalyeye ihtiyacı olan yolcular

PETC: Kabinde evcil hayvanı olan yolcu

DEPU / DEPA: Sınır dışı edilen yolcu

VIP: Çok Önemli yolcu

UNACCOMPANIED MINORS (Refakatsiz çocuk yolcu)

NAME (Adı Soyadı)	Age (Yaşı)	Seat No. (Koltuk numarası)	Dest. (Varış havalimanı)
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

OTHERS REMARK: (Info to Capt. AVI, EAT, PER, HUM, SPECIAL ITEMS ETC.) (Uçakla ilgili diğer bilgiler)

AVI= live animals (Canlı hayvan)	
EAT=foodstuffs (Yiyecek malzemeleri)	
PER= perishables (Kolay bozulabilen kargo)	
HUM = human remains (Tabut içinde cenaze)	

Tablo 1.4: Kabin Amiri Bilgilendirme Raporu Üçüncü Bölüm**DELAYS (Gecikme)**

1. Passengers were informed of following reason: (Yolcular, aşağıdaki sebepler hakkında bilgilendirildi.)

- ATC - Air Traffic Control (Hava trafik kontrol) (Details
- Weather (Hava durumu) (Details
- Awaiting connection (Aktarmayla ilgili bekleme süresi)
- Late arrival incoming aircraft (Gelecek uçağın geç kalması)
- Consolidation with flight (Uçak birleştirme)
- Technical (Teknik konular) (Details
- Airport authorities (Havaalanı yetkililerinin açıklamaları) (Details
- Airport facilities (Havaalanı olanakları) (Details
- Other reason (Diğer sebepler) (Specify

2. Following Service given to passengers on ground: (Yolcu yerde beklemedeyken verilen hizmetler)

- Refreshment (Serinletici içecek)
- Breakfast (Kahvaltı)
- Lunch (Öğle yemeği)
- Dinner (Akşam yemeği)
- Hotel Accommodation (Otelde konaklama)
- Sight - Seeing - Tour (Gezilir görülecek yerlere tur)
- None (Hiçbiri)

1.2.2. Figür

Manifestonun sonuna; uçustaki yetişkin yolcu (kadın ve erkek yolcu), çocuk ve bebek sayısı, uçustaki toplam bagaj sayısı ve ağırlığı, yolcuların zonlara göre dağılımı yazılır. Buna, **uçuşun figürü** denir. Manifesto üzerindeki toplam misafir, bagaj sayısı ve kilosu hesaplanarak en alt figür bölümüne yazılır (Tablo 1.5).

Yolcu ve bagajın uçağa kabulü işlemleri bittikten sonra, uçuşa ait yolcu ya da bagaj sayısında artma ya da azalma olması durumu, LMC / Son dakika değişiklikleri / Last minute change (last minit çeynç) olarak adlandırılmaktadır.

Tablo 1.5: Yolcu ve Bagaj Figürü

M (Male / Erkek): 68		
F (Female / Kadın): 78		
C (Child / Çocuk): 24		
INF (Infant / Bebek): 09		
TOB (Uçaktaki Toplam Yolcu): 170+09	PCS (Bagaj Parça Sayısı):71	W (Bagaj Ağırlığı): 1356 kg
A ZONE (Yolcu Oturma Alanı A Bölümü): 30	B ZONE (Yolcu Oturma Alanı B Bölümü): 80	C ZONE (Yolcu Oturma Alanı C Bölümü): 60

BİLGİ KUTUSU

Uçakta taşınan yüklerin hangi ambarda ve kaç kilo olduğu yükleme kağıdı olan Load Sheet de gösterilir. LMC / Last minute change / Son dakika değişikliği hanesi de yine Load & Trim Sheet evrağının load kısmında yer alır.



Yolcu sayısında ya da bagajında artış, + **LMC**; azalma – **LMC** olarak değerlendirilmektedir. Check-in işlemlerine geç kalmış yolcuların; uçağın planlanan kalkış saatinde bir aksamaya neden olmayacak ise uçuşa dâhil edilmesi mümkündür. Ancak bu tür yolcuların işlemleri yapılmadan önce, balans (Load Sheet) imzalandı ise kaptan pilot ve istasyon yetkilisinin, imzalanmadı ise sorumlu istasyon yetkilisinin onayı alınmalıdır.

Sorumlu kaptan pilotun onayından sonra yolcu sayısı, cinsiyeti ve bagajı; LMC olarak gerekli dokümanlarda kayıt altına alınmalıdır. Örneğin; **iki LMC, bir female (kadın), bir male (erkek), 3 parça 35 kilo bagaj** şeklinde belirtilir. İlgili dokümanlar, gerekli düzenlemeler yapıldıktan sonra gerekli birimlere bildirilir bilgi verilir.

Eksik yolcu tespit edilmesi ya da uçmaktan son anda vazgeçen yolcu olması durumunda, bu yolcuların uçuşları iptal edilmelidir. Bu durum –**LMC** olarak değerlendirilmektedir. Örneğin; **bir -LMC, bir female (kadın), 2 parça 20 kilo bagaj** şeklinde belirtilir. İlgili dokümanlar, düzenlemeler yapıldıktan sonra gerekli birimlere bilgi verilir. Eksik yolcu işlemlerinin yerine getirilmesi durumunda yolcunun uçuşu gerçekleştirememesinden, hava yolu işletmesi sorumlu tutulamaz. Tespit edilen yolcu ve bagaj figürü; uçağın koordinesine, sözlü ve yazılı olarak yolcu ve bagaj figürü formu ile iletilir.

BİLGİ KUTUSU

Yolcu ve bagaj figürü, uçuşla ilgili son bilgileri içerdiğinden kabin ve uçuş ekibi için çok önemlidir. Çünkü rezervasyon yaptırmış, biletini satın almış yolcu; uçuş saatinde herhangi bir sebepten gelmeyebilir. Böylece yedek yolculara uçuş hakkı tanınır.



SIRA SİZDE

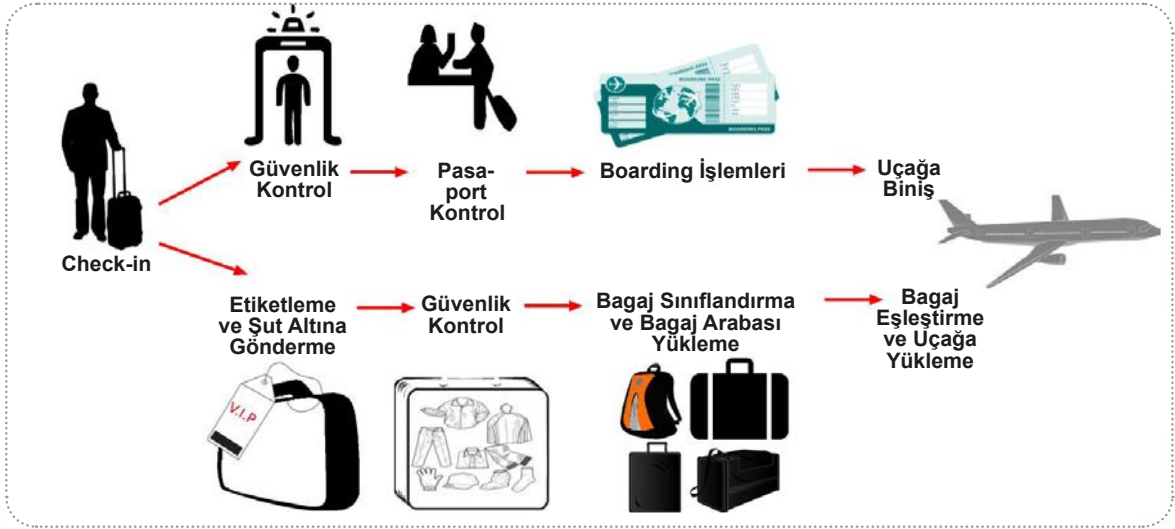
Aşağıda verilen özel yemek kodları ve özel yemek isimlerini eşleştiriniz. Eşleştirmeyi yaparken özel yemek kodlarının başında yer alan boşluklara özel yemek isimlerine karşılık gelen harfi yazınız.

<u>Özel Yemek Kodları</u>	<u>Özel Yemek İsimleri</u>
1. KSML	a) Deniz ürünleri yemeği
2. SFML	b) Musevi yemeği
3. SPML	c) Vejeteryan yemeği
4. VGML	ç) Diyabetli yemeği
5. DBML	d) Özel yemek
6. NSML	e) Tuzsuz yemek
	f) Hindu yemeği

1.2.3. Bagaj Toplama Sahası Kapanış Bilgisi

Olağan bir check-in işleminde, aksi kararlaştırılmamışsa yolcular; checked bagajlarını, check-in'deki görevli memura teslim ederler. Bagaj, tartılıp etiketlenir. Bagajın kilosu ve etiket numarası, yolcunun ismi altına işlenerek kayıt altına alınır. Bundan sonra bagaj, hava yolu işletmesi sorumluluğuna

geçer. Etiketlin bir parçası da yolcuya verilir. Bagaj önce şut altına, oradan da uçak park pozisyonuna gönderilerek uçağa yüklenir (Görsel 1.12).



Görsel 1.12: Bagajın kabul ve uçağa yüklenme süreci

Havaalanlarında işlem gören kayıtlı bagajlar, gelen ve giden yolcu bagajları olarak ikiye ayrılmaktadır. Havaalanı yer hizmetleri işletmesi görevlileri, görevlileri bagaj toplama sahasında bagaj işlemlerini gerçekleştirmektedir.

Görevliler, hava yolu yolcusundan check-in aşamasında aldıkları her bir parça için bir bagaj tanıma kartı (bagaj etiketi) düzenler. Sonrasında da bagajı, uçağa yüklenmek üzere muhafaza altına alır. Uçuşa kabul işleminden sonra, yolcu ve kayıtlı bagaj birbirinden ayrılır. Yolcular, bu noktadan sonra güvenlik kontrolünden geçer. Eğer uçuş uluslararası ise yolcular, pasaport kontrol işlemlerini de yaptırmak zorundadır. Yolcular, uçağa boarding işleminden sonra binerler.

Bagaj işlemleri, yolcu işlemlerine göre daha karmaşıktır. Bagajın, havaalanı süreçlerinde kat etmesi gereken mesafe ve işlemler daha fazladır. Bu durum; gecikme, kayıp ve hasarlı bagajların oluşmasının temel nedenidir.

Güvenlik kontrolünden geçen bagajlar, üzerlerindeki etiketler sayesinde yüklenecekleri uçaklara göre ayrılarak sınıflandırılır; bagaj arabalarına yüklenir. Bagaj arabaları, bagajları uçakların altına götüren römorklardır.

Yükleme yapılacak uçağın havaalanına inişinde bir gecikme olması hâlinde, bagajlar özel bir bölgede toplanarak bekletilir. Uçak altına götürülen bagajlar, bagaj arabalarından indirilerek uçağa yüklenir (Görsel 1.13). Güvenliğin sağlanabilmesi için uçağa binmeyen yolcuların bagajları, uçağa yüklenmemelidir. Bagajların uçağa yüklenmesi, bagajlar ve uçağa kabul sürecinden geçen yolcular eşleştirildikten sonra gerçekleşir.



Görsel 1.13: Bagajların uçağa yüklenmesi

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki cümlelerin başındaki boşluğa cümle doğru ise "D", yanlış ise "Y" yazınız.

1. Kara ve hava yolları ulaşımında bilet ve bagaj işlemlerinin yapıldığı bölüm kontuardır.
2. Yolcu manifestosunun manuel olarak hazırlanması mümkün değildir.
3. Bagajın yolcu veya kargo kompartımanına alınmasıyla ilgili değerlendirme, uçuşa kabul işlemleri esnasında yapılmaktadır.
4. Biniş kartı olmayan yolcuların, uçağa kabul edildikten sonra boarding pass işlemleri gerçekleştirilir.
5. Bebekler dâhil tüm yolcular için biniş kartı düzenlenmesi gerekmektedir.
6. Bagaj etiketi de biniş kartı gibi otomatik ya da manuel olarak düzenlenmektedir.
7. Yolcu ve bagaj figürü hakkında, uçuşta görevli kaptanın bilgilendirilmesi, kontuar görevlilerinin tercihine bağlıdır.
8. Check-in kapanır kapanmaz load controllerın load sheet (yükleme planı) evrakını hazırlaması gerekir.
9. Havaalanının bagaj sınıflandırma ve yükleme işlemlerinin yapıldığı bölüm şut altıdır.

B) Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyarak boş bırakılan yerlere doğru sözcüğü yazınız.

10. Yolcu manifestosu hazırlandıktan sonra raporu hazırlanmalıdır.
11. Yetişkin, çocuk, bebek yolcu sayısını ve toplam bagaj sayısı ile ağırlığını ve yolcuların zonlara göre dağılımını gösterir.
12. Uçak tipine göre farklılaşan, uçaktaki koltuk düzenini gösteren plandır.
13. Kabin ekibi, uçuştan önce hazırlık ve durum tespitine yönelik toplantısı yapar.
14. Check-in kontuarı, iç hat uçuşlarında uçuş süresinden önce açılmaktadır.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

C) Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

15. Aşağıdakilerden hangisi yolcuya check-in esnasında verilen ve uçağa binış bilgilerini içeren dokümandır?

- A) Biniş kartı
- B) Oturma planı
- C) PIR raporu
- D) Uçak bileti
- E) Yolcu manifestosu

16. Aşağıdakilerden hangisi “Uçak ve terminal arası tekerlekli sandalyeye ihtiyacı olan yolcu” kısaltmasıdır?

- A) DEPU / DEPA
- B) WCHS
- C) WCHR
- D) WCHC
- E) VIP

17. Aşağıda yer alan ifadelerden hangisi Yolcu Manifestosu için doğru bir bilgi değildir?

- A) Kabin amiri tarafından hazırlanır.
- B) Uçuşa kabul işlemlerini tamamlamış yolcuların, topluca gösterildiği listedir.
- C) Uçuşa kabul işlemlerini tamamlayıp biniş kapılarına giden yolcuların bilgileri yer alır.
- D) Bilgisayarlı check-in sisteminde eş zamanlı olarak manifesto oluşur.
- E) Manuel check-in sisteminde elle doldurulur.

- 18. I. Yolcunun kaç kez uçtuğu
- II. Sağlık kontrolü
- III. Pasaport kontrolü
- IV. Yolcunun tanınması

Yukarıdaki numaralandırılmış ifadelerin hangileri kontuar açma ilkelerinden biri olan kontroller arasında yer almaktadır?

- A) I, II ve III
- B) I, II ve IV
- C) I, III ve IV
- D) II, IV
- E) II, III ve IV

19. Aşağıdakilerden hangisi yolcu manifestosunda, bagaj parça sayısını belirten terimdir?

- A) Name
- B) Seat Number
- C) Weight
- D) Flight Number
- E) Pieces

Cevapları Sayfa 212’de bulabilirsiniz.



2. ÖĞRENME BİRİMİ

KİMLİK VE BİLET KONTROL İŞLEMLERİ





ÖĞRENME BİRİMİ AKIŞI

KONULAR

2

- 2.1. KİMLİK VE BİLET KONTROL İŞLEMLERİ
- 2.2. YOLCU PROFİLİ KONTROL İŞLEMLERİ
- 2.3. CHECK-IN İŞLEMLERİ



NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- Kimlik ve kimlik yerine geçen belgeler
- Bilet ve bilet çeşitleri
- Yolcu sorgulama teknikleri
- Check-in çeşitleri



TEMEL KAVRAMLAR

Biniş kartı

Check-in

Kimlik

Pasaport

Vize



U58329_765a7a07



2. ÖĞRENME BİRİMİ: KİMLİK VE BİLET KONTROL İŞLEMLERİ

HAZIRLIK ÇALIŞMASI

1. Hava yolu şirketlerinin kimlik ve bilet kontrolü yapması neden önemlidir? Düşüncelerinizi arkadaşlarınızla paylaşınız.

2.1. KİMLİK VE BİLET KONTROL İŞLEMLERİ

Yolcuların; gidecekleri ülkeye, seyahat amaçlarına ya da sahip oldukları özelliklere göre değişebilen farklı nitelikteki birçok seyahat dokümanını yanlarında bulundurmaları ve gerekli birimlere sunmaları gerekmektedir. Hava yolları işletmeleri ya da yolcu hizmetlerini sunan yer hizmetleri işletmeleri de bazı dokümanları düzenleyerek yolcunun hava yolu ile seyahatine imkân sunmalıdır.

2.1.1. Kimlik ve Kimlik Yerine Geçen Belgeler

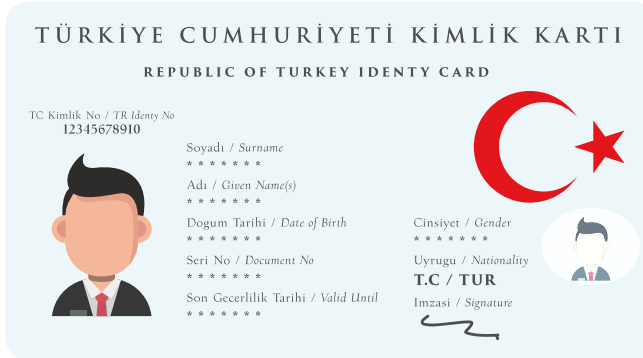
IATA kurallarına göre yolcular, gidecekleri veya transit geçecekleri ülke otoritelerinin zorunlu kıldığı her türlü yolculuk belgesini geçerli olacak şekilde temin etmekle ve yanlarında taşımakla yükümlüdürler.

Taşıyıcı da yolcuların geçerli seyahat dokümanlarını taşıdığını kontrol etmekle yükümlüdür. Yolcular, gitmek istediği ülkenin gerektirdiği seyahat belgelerini tamamlamadıkları takdirde o ülkeye kabul edilmezler, ülkenin sınırından geri döndürülürler.

Böyle bir durumda eksik seyahat belgesi ile yolcu gönderen hava yolu sorumlu sayılır. Hava yolu, yolcunun geri dönüş masraflarının yanı sıra, yolcunun geri çevrildiği ülkenin belirlediği bir cezayı da para olarak ödemek zorunda kalır. Bu nedenle uçuşa kabul işlemleri esnasında yolcuların yanında taşınması gereken söz konusu yolculuk belgelerinin (kimlik, pasaport, vize, oturma izni) kontrolü düzgün yapılmalıdır.

2.1.1.1. Kimlik

Bir insanın kim olduğunu kanıtlayan belgedir (Görsel 2.1).



Görsel 2.1: Kimlik

Yolcunun resimli, soğuk damgalı kimlikleri vize ve pasaport kontrolü yapılırken yanında bulunmalıdır. Bunlar, yolcunun **nüfus cüzdanı / kimlik kartı** veya **ehliyetidir**. Kontuar işlemi, bizzat hava yolu veya yetkili yer hizmeti şirketi tarafından gerçekleştirilir. Yolcunun özel kimlikleri, pasaport ve vize kontrolü esnasında kontrol edilir. Pasaport ve vizedeki bilgi ve resimlerle karşılaştırılır. Yolcunun bilgilerinin doğruluğu kontrol edilir.

2.1.1.2. Pasaport

Resmî makamlar tarafından verilen ve kişilerin yurt dışına serbestçe çıkmalarını sağlayan kimlik belgelerine **pasaport** denir. Pasaportlar, yabancı ülkelere giriş yapılırken kullanılır.

Kişilerin, ülke giriş ve çıkışlarında resmî bir belge bulundurmaları zorunludur. Bu resmî belge; kanunla belirlenen koşullara bağlı olarak hükümetler tarafından, vatandaşlarına ya da vatandaşlığına geçmiş kişilere, hamiline düzenlenerek verilmektedir. Hava yolu uçucu personeline tahsis edilen uçuş mürettebatı seyahat belgesi ile de ülkeye giriş çıkış imkânı bulunmaktadır.

a) Genel Pasaport Çeşitleri

Dünya genelinde kullanılan pasaport çeşitlerinin aşağıdaki gibi ele alınması mümkündür:

- **Normal pasaport**

Her ülkenin vatandaşlarına verdiği ve o ülkenin vatandaşı durumundaki her bireyin alabileceği pasaport çeşididir.

- **Resmî Pasaport, Özel Pasaport ve Servis Pasaportu**

Ülkelerin, hükümet görevlisi olarak seyahat eden vatandaşlarına verdiği pasaport çeşididir.

- **Birleşik Pasaport (Aile Pasaportu)**

Tüm ülkelerde uygulanmamasına karşın bazı ülkeler vatandaşlarına birleşik pasaport (aile pasaportu) düzenleyebilmektedir. Birleşik pasaport, aile üyelerinin tümünün ya da birkaçının yer aldığı pasaport çeşididir. Bu pasaport, kimin üzerine düzenlenmiş ise sadece o kişi tek başına seyahat edebilmektedir; diğer aile üyeleri ise pasaport hamili olmaksızın tek başlarına seyahat edememektedir.

- **Diplomatik Pasaport**

Yabancı ülkelerde görev yapan konsolos ve diplomatlar için düzenlenen pasaport çeşididir. Bu pasaporta sahip kişilerin, ülkelerin karşılıklılık ilkesine bağlı olarak ayrıcalıklı statüleri bulunmaktadır.

- **Geçici Pasaport (Alien's Pasaport)**

Pasaport veren ülkenin vatandaşlığında olmayan ancak o ülkede oturma izni ile ikâmet eden kişilere seyahat edebilmeleri için verilen geçici belgedir.

- **Haymatlos Pasaport**

Vatandaşlığını kaybeden ya da kendi isteği ile vatandaşlığı reddettiğinden bir ülke vatandaşı olmayan kişilere haymatlos denilmektedir. Bütün ülkelere ait haymatlos evrakının -verdikleri ülke hariç- diğer tüm ülkelerde kullanılabilmesi için konsolosluk vizesi gerekmektedir.

b) Türkiye Cumhuriyeti Pasaport Çeşitleri

Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarının seyahatlerine imkân veren pasaport ve pasaport yerine geçen evrakın düzenleme koşulları 5682 sayılı Pasaport Kanunu'nca (Mevzuat, 2016) belirlenmiştir. Pasaport Kanununa göre düzenlenmekte olan pasaport çeşitleri ve düzenlenme koşulları aşağıdaki gibidir (Görsel 2.2):



Görsel 2.2: T.C. pasaport çeşitleri

• Diplomatik (Siyah) Pasaport

Diplomatik pasaportlar, Cumhurbaşkanı, Dışişleri Bakanlığı ile yabancı memleketlerde Türkiye Cumhuriyeti Büyükelçilik ve Konsoloslukları tarafından Türkiye Büyük Millet Meclisi üyelerine, Türkiye Büyük Millet Meclisi üyesi olmayan bakanlara vb. üst düzey devlet adamlarına ve yurt dışında hükümeti temsilen bulunan üst düzey devlet memurlarına düzenlenen siyah renkli pasaporttur (Görsel 2.3). Diplomatik pasaportlar, hiçbir harç veya resme tabi değildir.



Görsel 2.3: Siyah pasaport

• Hususi (Yeşil) Pasaport

Cumhurbaşkanlığı Dairesi görevlilerine; devlet bareminin birinci, ikinci ve üçüncü derecede bulunan devlet memurlarına verilir (Görsel 2.4). Eşlerine ve reşit olmayan çocuklarına da aynı tür pasaport verilir. Yeşil pasaporta hak kazanmış kişi vefat edince aile bireyleri, bu pasaportu kullanamaz. Hususi pasaport alma hakkına sahip kişilerin eşleri ve reşit olmayan çocukları da bu hakka sahip bulunmaktadır.



Görsel 2.4: Yeşil pasaport

• Hizmet (Gri) Pasaportu

Bu pasaport; diplomatik ve hususi damgalı pasaport verilmesi mümkün olmayan kimselere, dış memleketlere gönderildiklerinde veya dış memleketlerde görevli olarak çalıştıkları sürelerde kullanmaları için verilir. Refakatte seyahat etmek koşulu ile eşlere ve reşit olmayan çocuklara da verilebilir (Görsel 2.5).



Görsel 2.5: Gri pasaport

• Umuma Mahsus (Bordo) Pasaport

5682 sayılı Pasaport Kanunu'nda belirtilen diplomatik, hususi ve hizmet pasaport başvuru şartlarını sağlayamayan, Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarına verilen pasaport çeşididir (Görsel 2.6).

• Geçici Pasaport

Geçici pasaportlar; geçerli bir pasaportun olmadığı, pasaport geçerlilik süresinin bittiği, Türkiye'ye gönderilmek üzere herhangi bir ülkeden sınır dışı edilme gibi durumlarda seyahat belgesi yerine geçmektedir. Ayrıca Türkiye Cumhuriyeti dış temsilcilikleri tarafından yapılacak değerlendirmeye göre sağlık sorunu ya da bir yakının vefatı gibi durumlarda da geçici pasaport düzenlenmektedir.



Görsel 2.6: Bordo pasaport

Geçici pasaport düzenleyemeyen Türkiye Cumhuriyeti dış temsilcilikleri, Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarına ülkelerine dönmelerini sağlamak adına 1 ay süreli ve tek seferlik **Seyahat Belgesi** düzenlemektedir.

• Pasaport Kontrolü

Yolcular seyahat edecekleri, çıkış yaptıkları ya da transit geçecekleri ülkenin pasaport ve vize kurallarından mutlak şekilde sorumludur. Bu şartlara sahip olmayan yolcuların uçuşuna müsaade edilmez. Hava yolu şirketi, yolcuyu taşımayı reddetme yetkisine sahiptir.

Pasaport, vize veya gideceği ya da geçeceği ülkenin özel sağlık bilgileri yolculara, rezervasyon yaptırırken ve bilet alırken verilmeli; seyahat belgelerini yanlarında taşımaları uyarısı yapılmalıdır. Check-in sırasında, check-in görevlisi yolcunun pasaport, vize ve gerekli ise diğer seyahat dokümanlarını kontrol etmek zorundadır (Görsel 2.7).



Görsel 2.7: Pasaport kontrol

Pasaport Kontrolünde Dikkat Edilecek Hususlar

- Pasaporttaki isimle biletteki veya rezervasyondaki isim karşılaştırılmalıdır.
- Pasaporttaki fotoğraf ile check-ine gelen yolcunun özellikleri birbirine uymalıdır (göz rengi, ten rengi, burun ve dudaklar kontrol edilmelidir.)
- Pasaportun geçerlilik tarihi kontrol edilmelidir.
- Pasaporttaki fotoğrafın yapıştırıldığı bölüme her iki yönden bakıldığında, orijinal fotoğrafın değiştirilmesi sonucu ilgili sayfanın hasar görüp görmediğine dikkat edilmelidir.
- Pasaport üzerindeki damgalar, her iki yönden de açıkça okunmalıdır. Mührün, fotoğrafla birleştiği noktalarda kopukluk ve oynama olup olmadığı kontrol edilmelidir.
- Pasaport üzerindeki bilgilerde imlâ hatası, eksik yazım, silinti ve kazıntı olup olmadığına dikkat edilmelidir.

2.1.1.3. Vize

Vize, gidilecek olan ülkenin yetkili konsolosluklarından alınan **ülkeye giriş iznidir**. Vize, o ülkede ikâmet hakkı vermez; geçici bir süre orada kalma hakkı sağlar.

Kişiler, ülkeler arasında seyahatlerinde pasaport ya da pasaport yerine geçebilecek bir belgeye sahip olmalıdır. Ancak bazı ülkelere girişlerde bu belge yeterli olmamakta, vize işlemlerinin de yapılması gerekmektedir (Görsel 2.8).

Vizeler, seyahat edilecek ülke büyükelçiliğinin konsolosluk bölümünden, başkonsolosluğundan ya da sınır kapılarından alınır. Vize alma gereklilikleri ve türleri, ülkeden ülkeye farklılık göstermektedir. Bir ülkeye hangi yabancıya girebileceğine karar vermek, uluslararası hukuka göre o devletin egemenlik yetkilerindedir; bu husus tartışılmaz bir kuraldır.



Görsel 2.8: Vize işlemi

a) Vize Çeşitleri

Bir ülkenin sınırları içine yapılan girişler ve bunlar için düzenlenen vizeler, farklı amaçlarla gerçekleştirilmektedir. Bu yüzden vizeler, taşıdıkları amaçlar doğrultusunda adlandırılmakta ve sınıflandırılmaktadır (Görsel 2.9).



Görsel 2.9: Vize çeşitleri

Transit vize, ülkeye giriş amacı taşımayan ve sadece yolculuk üzerindeki transit geçişler için kullanılan vize çeşididir. Bu vizeler, çok kısa sürelidir ve genellikle ülkenin genişliğine göre bir gün ya da en fazla birkaç gündür. Bu vizeler iki şekilde uygulanır:

- Tek taraflı transit vize (Tek geçiş)
- Çift taraflı transit vize (Gidiş dönüş)

Turistik vize, turistik amaçlı seyahatler için kullanılan vize çeşididir.

Öğrenci ve birleşim vizesi, eğitim ya da evlilik nedeni ile verilen vize çeşididir.

İşçi vizesi, çalışma amacı ile başka bir ülkeye gidişlerde verilen vize çeşididir.

Göçmen vizesi, başka bir ülkeye göçmen olmak amacı ile uzun süreli kalıslarda verilen vize çeşididir.

Schengen (şengen) vizesi, Haziran 1985'te beş Avrupa Birliği üyesi ülke tarafından oluşturulmuştur. Bu ülkeler, birbirlerini ayıran sınırları kaldırarak mal ve insan dolaşımında tek ülkeymiş gibi davranacakları bir ortak politika belirlemiş ve **Schengen alanı** oluşturmuştur. Schengen vizesi ile Schengen alanında bulunan diğer ülkelere vizesiz seyahat edilebilir. Seyahat, birkaç Schengen ülkesini kapsayacaksa ilk gidilecek ülkenin konsolosluğuna başvurulması dikkate alınan hususlardandır. Herhangi bir Schengen ülkesi konsolosluğundan alınan vize, tüm Schengen ülkeleri için geçerlidir.

Schengen'e üye ülkeler: Almanya, Avusturya, Belçika, Çek Cumhuriyeti (Çekya), Danimarka, Estonya, Finlandiya, Fransa, Hollanda, İspanya, İsveç, İtalya, Letonya, Litvanya, Lüksemburg, Macaristan, Malta, Polonya, Portekiz, Slovakya, Slovenya, Yunanistan'dır. AB'ye üye olmayan İsviçre, İzlanda, Norveç ve Liechtenstein da Schengen bölgesine dâhildir.

b) Vize Kontrolünde Dikkat Edilecek Hususlar

- Yolcunun, seyahat etmek istediği ülkeye ait vizesinin olup olmadığı kontrol edilmelidir.
- Yolcunun pasaportta mevcut olan adı ve soyadı ile vize üzerindeki adı, soyadı aynı olmalıdır.
- Vize üzerinde silinti, kazıntı, eksik yazım veya imlâ hatası olup olmadığı incelenmelidir.
- Pasaportta kayıtlı olan çocukların, vizeye dâhil olup olmadığı kontrol edilmelidir. Çocuklar, ebeveynleri ile seyahat ediyorsa münferit veya ebeveyn vizesinde mutlaka kayıtlı olmalıdır.

- Vizenin geçerliliğini sağlayan başlangıç ve bitiş tarihlerinin kontrolü yapılmalıdır. Yolcu, seyahatini bu tarihler arasında gerçekleştirmelidir. Vizenin verilmiş tarihi dikkate alınmamalıdır.
- Vizenin tek girişli (single), iki girişli ve çok girişli (multiple) olup olmadığının kontrolü yapılmalıdır.
 - **Tek girişli / single (singil) vize:** Vizenin başlangıç ve bitiş tarihleri arasında seyahat edilip edilmediği; pasaporttaki giriş çıkış damgalarının kontrolüyle bulunur. Tek girişli vizeler ancak bir kez kullanılabilir.
 - **İki girişli / multiple (maltıplı) vize:** İki girişli vizeler, vizenin başlangıç ve bitiş tarihleri dâhil iki kez giriş ve çıkış yapılmasına izin verir. Pasaporttaki giriş ve çıkış damgaları kontrol edilmelidir.
 - **Çok girişli (multiple) vize:** Vizenin başlangıç ve bitiş tarihleri arasında, yolcuların istedikleri kadar giriş çıkış yapmalarına izin verir.

2.1.1.4. Oturma İzni

D tipi vize ile ilgili ülke topraklarına iş, eğitim veya aile birleşimi sebeplerinden dolayı giden misafir, ilgili otoriteye; oturum için neden gösteren evrakla birlikte izin başvurusunu yapar.

Gerekli değerlendirme sürecinden sonra uygun görüldüğü takdirde kişiye belli süreli oturum ve çalışma izni verilir. Oturum evrakı, tek başına yeterli seyahat evrağı değildir; mutlaka kişinin pasaportu da olmalıdır.



SIRA SİZDE

Aşağıda verilen pasaport ve vize çeşitleri ile açıklamaları eşleştiriniz. Eşleştirmeyi yaparken pasaport çeşidinin önündeki harfleri ilgili açıklamanın karşısına yazınız.

<u>AÇIKLAMA</u>	<u>PASAPORT VE VİZE ÇEŞİTLERİ</u>
1. çalışma amacı ile başka bir ülkeye girişlerde verilir.	a) Hususi (Yeşil) Pasaport
2. henüz pasaport veren ülkenin vatandaşlığında olmayan ancak o ülkede oturma izni ile ikamet eden kişilere seyahat edebilmeleri için verilir.	b) Vize
3. her ülkenin kendi vatandaşlarına verdiği ve o ülkenin vatandaşı durumundaki her bireyin alabileceği niteliktedir.	c) Diplomatik (Siyah) Pasaport
4. birinci, ikinci ve üçüncü derecede bulunan devlet memurlarına verilir.	ç) Normal Pasaport
5. üst düzey devlet adamlarına ve yurt dışında hükümeti temsilen bulunan üst düzey devlet memurları için düzenlenir.	d) İşçi vizesi
6. gidilecek olan ülkenin yetkili konsolosluklarından alınan ülkeye giriş izni için düzenlenir.	e) Göçmen vizesi
	f) Gri Pasaport
	g) Geçici Pasaport

2.1.2. Bilet ve Bilet Çeşitleri

Bilet, ulusal ya da uluslararası hava taşımacılığında, yolcu ile taşıyıcı arasındaki hak ve sorumlulukları belirleyen taşıma sözleşmesi niteliğinde bir dokümandır. Yolcu biletinin, belirli bir noktadan diğerine uçuşunu sağlayan bölümüne **uçuş kuponu** denir (Görsel 2.10).



Görsel 2.10: Bilet

Düzenlenen her bilet, kişiye özeldir. Bilet, düzenlenip onaylandıktan sonra biletin hakları hiçbir şekilde başkasına devredilemez. Yolcu bileti **manuel**, **TAT (otomatik)**, **ATB** ve **elektronik bilet** olmak üzere temel olarak **dört** ayrı biçimde oluşturulabilmektedir.

2.1.2.1. Manuel Bilet

Manuel bilet; muhasebe, acente, uçuş ve yolcu kuponları olmak üzere en az dört nüshadan oluşan ve herhangi bir sistem kullanılmaksızın el ile yazılan bilettir. Bilet kapağında bilet numarası, hava yolu işletmesinin adı, amblemi ve açık adresi gibi bilgiler bulunmalıdır. Ayrıca yolcu hakları ile hava yoluyla taşınmasına izin verilen ya da yasaklı olan maddelere ilişkin ek bilgilerin yer aldığı sayfalar da mevcuttur. Aşağıda manuel bilet kupon çeşitlerine yönelik bilgiler yer almaktadır.

- a) **Muhasebe Kuponu / Audit Coupon (odit kupon)**: Muhasebe kuponu, taşıma anlaşmasına esas oluşturmaktadır. Biletin muhasebe kuponu, hava yolu mali işlemlerinde kullanılmaktadır
- b) **Acente Kuponu / Agency Coupon (eycinsiy kupon)**: Biletin; hava yolu işletmesi yerine, bir acente tarafından düzenlenmesi durumunda oluşturulması gereken kupondur.
- c) **Uçuş Kuponu / Flight Coupon (filayt kupon)**: Uçuşa kabul işlemleri esnasında, yolcu tarafından ibraz edilecek kupondur. Biletin uçuş kuponları, yolcunun seyahat bilgilerine göre (var ise) her bir ara nokta için ayrı ayrı düzenlenmektedir. Yani her bir uçuş noktası için bir kupon (sayfa) oluşturulması gerekmektedir.
- ç) **Yolcu Kuponu / Passenger Coupon (pesincir kupon)**: Seyahat bilgilerini içeren ve biletin yolcuda kalan (seyahatini tamamladığında) arka kapak cover (kavır) kısmıdır.

Yolcu bileti üzerinde çeşitli bilgiler yer almaktadır. Uçuş kuponu üzerinde yer alan bilgiler, kupon üzerinde belirli hanelerde belirlenen şekliyle verilmelidir. Şekil 2.1'de yer alan haneler numaralandırılarak aşağıda açıklanmaktadır.

Örneğin; yolcu, refakatsiz seyahat gerçekleştiren 9 yaşındaki Aslıhan Yılmaz isimli bir kız çocuk olsun. Yolcunun isim bilgilerinin SOYADI / ADI, CİNSİYET KODU, ÖZEL HİZMET KODU şeklinde girilmesi gerekmektedir.

YILMAZ / ASLIHAN MISS UMR

Uçuş kuponunda ismi yazan yolcu, uçuşu gerçekleştirecek olan bireydir. Düzenlenip onaylanan bilet haklarının bir başka kişiye devri mümkün değildir. Bu nedenle isim hanesinde **NOT TRANSFERABLE (nat tırensferibil)** ibaresi yer almaktadır.

- 3. Seyahat Noktaları (From / To) Hanesi:** From hanesine seyahatin başladığı nokta (şehir), To hanesi / hanelerine ara noktaları (şehirleri) ve seyahatin son bulunduğu nokta (şehir) yazılmaktadır. Seyahatin gerçekleştirildiği herhangi bir noktada birden fazla havaalanı olması durumunda, yolcunun iniş gerçekleştireceği havaalanının üçlü kodu da şehir isminin yanında belirtilmelidir.
- 4. Uçuş / Uçuşları Gerçekleştiren Hava Yolu / Carrier (keriyır):** Seyahatin ilgili aşamasını gerçekleştiren hava yolunun ikili kodu bu haneye yazılmalıdır.
- 5. Uçuş Numarası / Flight (filayt):** Her uçuşun, bir uçuş numarası bulunmaktadır. Uçuş numarası, uçuşun güzergâhını ifade eder. Örneğin, şehir içi ulaşımı sağlayan otobüslerin önünde, o otobüsün hangi güzergâhtan gittiğini belirten numara yer almaktadır. Uçuş numarası da bu numaralara benzemektedir.
- 6. Hizmet Sınıfı / Class (klas):** Yolculara, hava yolu ile taşınmaları esnasında farklı hizmetler sunulabilmektedir. Bu hizmetlerin içeriğine göre bilet fiyatları da değişmektedir.

Hizmet sınıfı kodları:

- P** First Class Premium (försr kılaz pirimiyım)
 - Y** Economy Class (ekanomi kılaz)
 - F** First Class
 - M** Economy / Tourist Class
 - J** Business Class Premium (bizınıs kılaz pirimiyım)
 - K** Thrift (Düşük ücretli economy class)
 - C** Business Class
- 7. Uçuş Tarihi / Date (deyt):** Uçuşun gerçekleştirileceği tarihin yer aldığı hanedir. Tarih bilgisi, gün (iki haneli) ve ay (ilgili ayın üçlü İngilizce kodu, örneğin Eylül ayı SEP) olarak girilmektedir.
 - 8. Uçuş Saati / Time (taym):** Uçuşun gerçekleştirileceği saatin girildiği hanedir. Saat bilgisi, saat ve dakika olarak (24 saat göz önüne alınarak) verilmektedir. Bilet üzerindeki saatler, yerel (local) saatlerdir. Örneğin, İstanbul-Londra uçuşu için İstanbul'dan kalkacak bir uçağın kalkış saati Türkiye yerel saatine, Londra'ya varış saati ise İngiltere yerel saatine göre yazılmalıdır.
 - 9. Statü Hanesi / Status (statüs):** Yolcu biletinde, her bir uçuştaki rezerve edilen koltuğun durumuna ilişkin bilgiyi içeren kodun yer aldığı hanedir.
 - K:** Yolcu rezervasyonunun kesinleştiğini, yani uçuşa kabul (check-in) işlemleri esnasında yolcuya koltuk tahsisinin garanti edildiğini belirten koddur.
 - R:** Yolcu rezervasyonunun henüz kesinleşmemiş olduğunu gösteren bir statü kodudur. Bu durumda yolcuya uçuşa kabul (check-in) işlemi yapılamaz.
 - S:** Koltuk işgal etmeyen bebek yolcular için kullanılan statü kodudur.
 - SA:** Uçakta yer kalması durumunda uçuşa kabul (ücret ödemeyen, pas uçan) edilebilecek yolcular için kullanılan statü kodudur.
 - PE:** Seyahat tarihinin açık bırakıldığı (seyahat tarihinin belirlenmediği) durumlarda kullanılan statü kodudur. Seyahatten önce tarih mutlaka belirlenmelidir. Uçuş zamanının bilinmediği durumlarda yolcuların, seyahat tarihini açık bırakarak rezervasyon yaptırdıkları ya da bilet satın aldıkları

durumlarda kullanılır.

- 10. Ücret Belirleyicisi / Fare Basis (feyr beysıs):** Bilete uygulanan ücretin türünü belirleyen kodun girildiği hanedir.
- 11. Biletin En Erken Kullanılabileceği Tarih / Not Valid Before (not valid bifor):** Bir uçak bileti, normal şartlar altında bir yıl geçerlidir. Ancak biletin ücret belirleyicisine (Fare Basis) göre geçerlilik süresi kısıtlanabilmektedir. Böyle bir kısıtlama durumunda, ücret belirleyicisinin kısıtlarına göre uçuş gerçekleşmeden uçuş tarihinin öne alınabileceği, yani biletin en erken kullanılabileceği tarihin belirlendiği hanedir.
- 12. Biletin En Geç Kullanılabileceği Tarih / Not Valid After (not valid aftır):** Yukarıdaki açıklama doğrultusunda, yolcunun seyahatini bilet üzerinde belirtilen tarihler dışında gerçekleştirmesi gerektiğinde (uçuş gerçekleşmeden önce), ücret belirleyicisinin kısıtlarına göre biletin en son kullanılabileceği tarihin belirlendiği hanedir.
- 13. Serbest Bagaj Taşıma Hakkı / Allow (allov):** İlave ücret ödemeksizin yolcunun kayıtlı bagaj olarak taşıyabileceği bagaj limitinin (kg ya da parça olarak) yer aldığı hanedir.
- 14. Bagaj / Baggage (begiç):** Yolcunun seyahati esnasında yanında taşıdığı kayıtlı ve kayıtsız (el) bagaj bilgilerinin yer aldığı hanedir.
- 15. Ücret Hesaplama Bilgileri / Fare Calculation (feyr kalkuleyşın):** Yolcunun seyahat ücretini belirlemek için kullanılan yöntem ve bu yöntemde yer alan değerlerin verildiği hanedir.
- 16. Ödeme Şekli / Form of Payment (form of peymınt):** Bilet ücretinin ödeme şekline (peşin ya da kredi kartı ile) dair bilginin yer aldığı hanedir.
- 17. Bileti Düzenleyen / Place of Issue (pleys of işu):** Bileti düzenleyen hava yolu adının yer aldığı hanedir.
- 18. Seyahatin Başlangıç ve Son Varış Noktası - Origin / Destination (oricin / destineyşın):** Yolcunun seyahatine başladığı ve seyahatini tamamladığı noktaların (şehirlerin) üçlü kodunun yer aldığı hanedir.
- 19. Biletin Düzenlendiği Tarih / Date of Issue (deyt of işu):** Biletin düzenlendiği tarihin gün, ay (ilgili ayın İngilizce karşılığı üçlü kodu) ve yıl (son iki hanesi) olarak verildiği hanedir.
- 20. Rezervasyon Kayıt Kodu / Booking Ref. (booking referıns):** Her yolcuya rezervasyonu esnasında altı haneli (bu kod harf ve / veya rakamlardan oluşmaktadır) bir rezervasyon kodu atanmaktadır. Bu kod, PNR PNR (Passenger Name Record / Yolcu İsim Kaydı) olarak da adlandırılmaktadır.
- 21. Endorsment / Restrictions (indorsmınt / rıstırıkşın):** Yolcunun; bilet üzerinde görülen hava yolundan başka bir hava yoluna aktarma yaptığı ya da yeniden bilet düzenleme yetkisinin verildiği durumlarda, gerekli bilgilerin girildiği hanedir. Bu hanede ayrıca bilet ücretine ilişkin kısıtlamalar da yer almaktadır.
- 22. Birleştirilmiş Bilet / Conjunction Ticket (koncankşın tıktıt):** Seyahatin bilet üzerinde bulunan From / To hanelerinden fazla sayıda aktarma noktası içermesi durumunda, birden fazla biletin doldurulmasına ihtiyaç duyulmaktadır. Conjunction ticket(s) hanesi, yolcuya seyahatinin tümü için birden fazla bilet düzenlendiği durumlarda düzenlenen diğer bilet numarasının girildiği hanedir.
- 23. Biletin Hangi Doküman Karşılığında Basıldığı / Issued in Exchange For (ışud in eksçeync for):** Biletin, herhangi bir doküman karşılığında düzenlenmesi durumunda, ilgili doküman numarasının bilet üzerinde bildirildiği hanedir.

2.1.2.2. TAT (Otomatik) Bilet

TAT / Transitional Automated Tickets (tirenzişinil aidımeıydit tıktıts) Bilet, bilgisayar ortamında düzenlenip çıktısı alınan bilettir. Otomatik bilet, manuel bilet ile aynı bilgileri ve aynı kuponları içeren bilet türüdür.

2.1.2.3. ATB Bilet

ATB / Automated Ticket Boarding Pass (arıdımeıdıı tııkıı bording pes) biletin bir bölümü, biniş kartı olarak kullanılır. Karton bilettir ve arkasındaki manyetik şeritte yolcunun bilgileri kayıtlıdır. ATB biletin bir kısmında, uçağa kabul esnasında kullanılan biniş kartı (boarding pass) da yer almaktadır.

2.1.2.4. Elektronik Bilet (E-Ticket)

Yolculara kâğıt bilet vermeden seyahat etmelerine imkân sağlayan bir sistemdir. Bazı hava yolları işletmelerinin bilgisayar ile check-in yapılan yerlerde kullandığı bilet türüdür. Yolcunun elinde bilet bulundurma mecburiyeti yoktur. Yolcu sadece pasaport veya kimliğiyle gelerek check-in işlemini yaptırabilir.

Sistemde yer alan elektronik bilet kaydında, uçuş kuponlarının durumu hakkında bilgi veren statü kodları yer almaktadır. Bilet üzerindeki değişiklikler ile uçuşa kabul (check in) işlemleri, bu statü kodları dikkate alınarak yapılmaktadır.

Kupon statü kodu belirleyicileri aşağıda yer almaktadır.

- **Open for use (opin for uuuz):** Kuponun her tür işleme (uçuş, iptal, iade vb.) açık olduğunu belirten koddur.
- **A / Airport kontrol (eirport):** Kuponunda yer alan ilgili uçuşun, uçuşa kabul (check-in) için açıldığını ve her tür işleme (iade, iptal, exchange vb.) açık olduğunu belirten koddur.
- **C / Checked-in (çekd in):** Yolcu ve bagajının uçuşa kabul işlemlerinin yapıldığını belirten koddur.
- **L / Lifted / Boarded (liftıd bordıd):** İlgili uçuşa; yolcunun uçağa kabul (boarding) işlemlerinin tamamlandığını, ancak uçuşun henüz gerçekleştirilmediğini belirten koddur.
- **F / Flown (flovı):** İlgili kuponun uçuş amaçlı kullanıldığını ve hiçbir işleme açık olmadığını belirten koddur.
- **E / Exchange (ıksçeyııç):** Biletin başka bir elektronik ya da kâğıt bilete dönüştürüldüğünü ve başka hiçbir işleme açık olmadığını belirten koddur.
- **R / Refunded (rıfaund):** Elektronik bilet kupon / kuponlarının iadeye alındığını belirten koddur.
- **N / Coupon notification (kupan notifikeyşın):** Uçuş kuponu kontrolünün bir başka hava yolun işletmesinde olduğunu ve statüye yönelik (statü koduna ait) bir bilginin mevcut olmadığını belirten koddur.
- **P / Printed (printıd):** Elektronik biletin kâğıt bilete dönüştürüldüğünü belirten koddur.
- **S / Suspended (saspındı):** Bileti düzenleyen hava yolu işletmesi tarafından elektronik bilet kuponunun kullanıma kapatıldığını belirten koddur.
- **U / Unavailable (aneveylıbıl):** Bilet düzenleyen hava yolu işletmesi tarafından e-biletin düzenlendiği haliyle kullanılamayacağını belirten koddur.
- **V / Void (voyd):** Elektronik biletin iptal edildiğini belirten koddur.
- **Z / Closed (klosed):** Bileti düzenleyen hava yolu işletmesi tarafından biletin kullanıma kapatıldığını belirten koddur.

2.1.2.5. Diğer Dokümanlar

Bazı durumlarda yolcu bileti yerine geçebilen ya da yolcu bileti ile kullanılabilecek aşağıdaki gibi dokümanlar düzenlenebilmektedir:

a) MCO / Miscellaneous Charges Order / Çeşitli Ödemeler Bonusu

MCO / Miscellaneous Charges Order (miscellaneous charges order), yolcuya sunulan çeşitli hizmetlerle ilgili harcamaları karşılamak için düzenlenen bir dokümandır. Yolcu biletine benzer biçimde çeşitli kuponlardan oluşmaktadır. MCO'nun geçerlilik süresi, düzenleme tarihinden itibaren en fazla bir yıldır.

Aşağıda MCO düzenlenmesini gerektiren bazı durumlar verilmektedir:

- Fazla bagaj ücretleri
- Kargo olarak taşınan fazla bagaj ücretleri
- Araba kiralama ücretleri
- Hizmet sınıfının yükseltilmesi ile ilgili ilave ödemeler
- Hizmet sınıfının düşürülmesi ile ilgili geri ödemeler
- Otel masrafları
- Güzergâh ya da rezervasyon değişikliği gibi çeşitli durumlarda oluşan ilave ödemeler
- Vergiler
- Bilet iadeleri
- PTA / Prepaid Ticket Advice (prepaid ticket advice), ödemesi farklı bir noktadan ve farklı bir şahıs tarafından yapılan bilettir. Örneğin, Viyana'da okuyan çocuğunun kullanması için İstanbul'daki yaşayan ebeveyninin hava yolu acentesine bilet ücretini ödemesi ve biletin Viyana'daki acente tarafından hazırlanarak yolcuya teslim edilmesi durumunda düzenlenir.

b) MPD / Multiple Purpose Document / Çok Amaçlı Doküman

MPD / Multiple Purpose Document (multiple purpose document), manuel ya da otomatik olarak düzenlenebilen bir interline trafik dokümanıdır. Hava yolları işletmesi tarafından, aralarında interline trafik anlaşması olan hava yollarınca kullanılmak üzere düzenlenir. Düzenlenme amacı MCO ile aynıdır.

Interline Trafik Anlaşması, hava yolları işletmelerinin birbirlerinin seferleri için kıymetli doküman düzenleyebilmelerini ve bu dokümanların anlaşmaya taraf olan hava yolları işletmeleri tarafından (birbirlerinin seferlerinde) kabul edilmesini sağlayan anlaşmadır.

c) FIM / Flight Interruption Manifest / Uçuş Aksaklık Manifestosu

FIM / Flight Interruption Manifest (flight interruption manifest), uçuş iptali ya da varış noktasının değişmesi gibi doğrudan uçuş güzergâhı ile ilgili aksaklıklarda düzenlenen dokümandır. FIM, yolcunun elinde geçerli uçuş kuponu olmaması hâlinde uçuşun aksadığı başlangıç noktası, ara nokta ya da ara noktalarda düzenlenebilmekte ve **bilet yerine geçmektedir**. Aynı ayrı aktarmalarda her bir yolcu için ayrı FIM düzenlenirken aktarma noktalarının aynı olduğu durumlarda tüm yolcular için tek bir FIM düzenlenmektedir.

Örneğin; varış noktası olan İstanbul Havalimanı'nın meteorolojik şartlar nedeni ile uçuşa kapatılması durumunda, uçaktaki tüm yolcuların Ankara Esenboğa Havalimanı'na aktarmayı kabul etmesi halinde tek bir FIM düzenlenmesi yeterli olur. Ancak bazı yolcuların İzmir Adnan Menderes Havalimanı'na aktarma yapmak istemesi durumunda ise Ankara Esenboğa Havalimanı'na aktarmayı kabul eden yolcular için bir FIM ve İzmir Adnan Menderes Havalimanı'na aktarmayı kabul eden yolcular için ise başka bir FIM, düzenlenir.

Bilet Kontrol İşlemleri

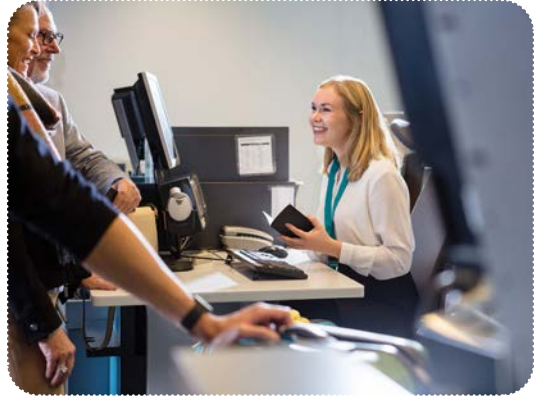
- Genel kural olarak her yolcu için ayrı bir bilet düzenlenmelidir (Sadece bazı hava yolları işletmeleri gruplar için tek bir grup bilet düzenleyebilmektedir.).
- Her bir sektör (segment), irtibat / uçuş / taşıyıcı değişikliği ve yolculuk edilen hizmet sınıfı değişikliği için ayrı kupon düzenlenmelidir.
- Gereksinim duyulan sayıda uçuş kuponuna göre bilet tipi seçilmelidir.
- Bilet üzerinde IATA / ISO onaylı para kodları kullanılmalıdır. Örnek: Türk lirası için TL.
- Manuel hazırlanan biletler, sert bir zemin üzerinde yuvarlak uçlu stilo kalem kullanılarak doldurulmalıdır. Bilet koçanları karbonludur ve ilk sayfaya yazılanlar tüm sayfalara geçmelidir.
- Uluslararası biletler, İngilizce ve büyük harfler ile doldurulmalıdır.
- Herhangi bir nedenle boş bırakılan kuponlar VOID (void) yazılarak iptal edilir. Tahribata uğramış kupon ise ait olduğu koçanın tümüyle beraber üzerine VOID yazılarak iptal edilmelidir.
- İhtiyaç duyulan kupon sayısı, birden fazla koçan kullanımını gerektiriyorsa koçanların numarası birbirini takip etmelidir.
- Biletin geçerlilik tarihi, rezervasyon bilgileri kontrol edilmelidir.
- Bilet üzerinde delik, yırtık olmamalıdır.
- Biletteki isim ile pasaport veya kimlik belgesindeki isim eşleşmelidir.
- Bilet üzerinde, biletin hangi hava yoluna işletmesine ait olduğunu belirten damga (validatör damgası) mutlaka bulunmalıdır.

2.1.3. Yolcuya Karşı Sergilenen Davranışlar

Rekabetin üst seviyede olduğu hava yolu endüstrisinde hava yolu firmaları, rekabet avantajını ele geçirmek adına müşterilerine kaliteli hizmet sunmakla yükümlüdür. Kaliteli hizmet ve müşterilere sergilenen güler yüz, hava yolu işletmesinin kârlılığı ve sürdürülebilir büyümesi için temel avantajdır (Görsel 2.11).

Yolcuya hizmet verme aşamalarında;

- Mesleğin gerektirdiği yeterliğe ve donanıma sahip olmaya,
- Yerel dili akıcı, anlaşılır şekilde konuşabilmeye,
- Yabancı dile konuşma düzeyinde hâkim olmaya,
- Yolcuların güler yüzle ve profesyonelce karşılanıp uğurlanmasına,
- Yolcuya ismiyle hitap edilmesine ve yolcu ile göz kontağı kurulmasına,
- Sorunlarda veya aksaklıklarda yardım etme güvencesi vermeye,
- Şirket imajı yararına gerekli çalışma alanlarında (örneğin kontuar ve biniş salonlarında...) hava yolu işletmesi logosu ve gerekli bilgileri görünür kılmaya,
- Biniş salonunun tarifinde ve biniş zamanı gibi konularda yolcuyu bilgilendirmeye,



Görsel 2.11: Yolcu işlemleri

- Uçuş aksaklıklarında yolcuyla zamanında ve doğru bilgilendirmeye,
- Spekülasyonlardan kaçınmaya,
- Elde olmayan bir bilgi rica edildiğinde yolcuyla yardım için güvence vermeye,
- Bilgi akışı için gerekli meslek araçlarını yetkinlikle kullanmaya,
- Kontuarlarda bulunması gereken bilgi levhalarını, yolcunun rahatlıkla görebileceği şekilde yerleştirmeye dikkat edilmelidir.

Yolcu haklarının sağlanmasından, yolcuyla taşıyan hava yolu işletmesi sorumludur. Yolcu hizmetleri, hava yolu işletmesinin kendisi veya anlaşmalı olduğu yer hizmetleri işletmesi tarafından verilir. Gerek hava yolu işletmesi kendisi gerekse yer hizmetleri işletmesi, yolcu hizmetlerinin sunumu esnasında yolcu haklarının korunmasına özen göstermelidir.

Yolcular check-ine geldiği andan itibaren yolcu hizmetleri memuru, işlemleri doğru bir şekilde yapmalı ve yolcuyla uçuşa yetiştirmek için gerekli özeni göstermelidir. Buna rağmen aksaklıklar olabilir. Bu durumu fark eden görevli, check-in işleminin hangi aşamasında ise yolcuyla eksiklerini tamamlaması konusunda uyarır ve yönlendirir.



SIRA SİZDE

Aşağıda verilen kısaltmaları açıklamaları ile eşleştiriniz. Eşleştirmeyi yaparken kısaltmanın önündeki harfi ilgili açıklamanın önünde verilen boşluğa yazınız.

AÇIKLAMA

KISALTMA

- | | |
|---|---------------------------------------|
| 1. uçuş iptali ya da varış noktasının değişmesi gibi doğrudan uçuş güzergâhı ile ilgili aksaklıklarda düzenlenen dokümandır. | a) MCO / Miscellaneous Charges Order |
| 2. 12 yaş üstü kadın ve evli kadın yolcu kodudur. | b) MRS |
| 3. Economy Class hizmet sınıfı kodudur. | c) MSTR |
| 4. yolcu rezervasyonunun kesinleştiğini belirten koddur. | ç) Y |
| 5. seyahat tarihinin açık bırakıldığı (belirlenmediği) durumlarda kullanılan statü kodudur. | d) K |
| 6. yolculara kağıt bilet vermeden seyahat etmelerine imkân sağlayan bir sistemdir. | e) Otomatik Bilet |
| 7. yolcu ve bagajının uçuşa kabul işlemlerinin yapıldığını belirten koddur. | f) PE |
| 8. yolcuyla sunulan çeşitli hizmetlerle ilgili harcamaları karşılamak için düzenlenen bir dokümandır. | g) Elektronik Bilet (E-Ticket) |
| | ğ) C / Checked-in |
| | h) FIM / Flight Interruption Manifest |

2. UYGULAMA

Uygulama Adı: Kimlik ve bilet kontrol işlemlerinde yolcuyla iletişim

Uygulama Amacı: Kimlik ve bilet kontrol işlemlerinde yolcuya karşı sergilenen davranışları bilmek.

Uygulama Süresi: 40 dk.

Kullanılacak Araç Gereçler: Öğretmen masası, sıra.

İşlem basamakları

1. Sınıf ortamını kontuar şeklinde hazırlayınız.
2. 3 veya 4 öğrenci yer hizmetleri personellerini, diğer öğrenciler de normal yolcuları canlandıracak şekilde görev dağılımı yapınız.
3. Desk (uçuşa kabul / check-in işlemlerinin yapıldığı kontuar) olarak hazırladığınız öğretmen masasının önünde, kurallara uygun biçimde yerlerinizi alınız.
4. Kimlik ve bilet kontrol işleminde yolcularla olması gereken iletişim ve davranış şeklini canlandırınız.
5. Yapılan canlandırma sırasında ortaya çıkan olumlu ve olumsuz durumları, sınıf ortamında tartışınız.

Uygulamada dikkat edilecek hususlar

- Yolcuları güler yüzle ve profesyonelce karşılayıp, uğurlamalısınız.
- Yolcuya ismiyle hitap etmeli ve yolcuyla göz kontağı kurmalısınız.
- Yolcuları, biniş salonunun tarifi ve biniş zamanı gibi konularda bilgilendirmelisiniz.
- Uçuş aksaklıklarında yolculara zamanında ve doğru bilgi vermelisiniz.
- Yolcu ile tartışmaktan kaçınmalı, yapıcı ve çözüm odaklı olmalısınız.

2.2. YOLCU PROFİLİ KONTROL İŞLEMLERİ

Yolcunun tüm seyahat dokümanları varış noktasına girmek için uygun olsa da davranışları, giyim kuşamları vb. etkenler yolcunun seyahati konusunda şüphe uyandırabilir. Haklı gerekçeler varsa yolcu seyahati ile ilgili olarak sorgulanabilir. Kendisine seyahatinin amacı, varışta kalacağı yerin adresi, otel rezervasyonu, yanında taşıdığı para sorulabilir. Gerekirse uçuşa kabulü uygun görünmeyip reddedilebilir. Bu hava yolunun kanuni hakkıdır.

2.2.1. Yolcu Sorgulama

Hava yolu işletmeleri, uçuşa rezervasyon yaparken, bilet satarken havacılık kuralları doğrultusunda hareket etmek zorundadır. Hava yolu şirketi elemanları, bu kuralları (özellikle de yolcu hizmetleri ekibi, kabin ekibi ve uçuş ekibi) bilmek zorundadır.

Yolcuyu ve bagajını fiziksel olarak görmek, uçuş emniyetini riske sokacak bir durumun varlığı hâlinde yolcuyu uçuşa kabul etmemek hava yolu işletmesinin saklı hakkıdır. Örneğin; çok alkol almış, taşkın hareketler yapan bir yolcunun uçuş güvenliği ve emniyeti nedeniyle kabul edilmemesi gibi.

Yolcunun fiziksel veya zihinsel bir engelinin tespiti de -yolcu durumunu kendi tanımlamamışsa bile kendisinin davranış ve görünüşünden anlaşılacak- uygun servis için değerlendirilmesini sağlar.

Aşağıdaki hususlar, yolcunun dokümanların bir defa daha kontrol edilmesini gerektirir:

- Yolcunun olağan dışı, sinirli veya koşullara uyumsuz davranışları
- Yolcunun hiç bagajsız veya boş bagajla seyahat etmesi
- Yolcunun uçuş parkurunun olağandışı veya mantıksız oluşu
- Yalnız gidiş bileti ile seyahat etmesi
- Yolcunun uçuşu gerçekleştirdiği sınıfa uyumsuzluğu
- Check-in kontuarına son anda gelen yolcular
- Pasaportunu ya da oturma kartını taşıdığı ülkenin dilini konuşamayan yolcular.

2.2.1.1. Güvenlik Tertip ve Tedbirleri

Transfer veya transit yolcular, bunların bagajları, yolcu bekleme ve bagaj ayırma yerleri, bagaj yolcu ilişkisi; tam bir gözetim, denetim ve kontrol altında tutulur.

Bazı hâllerde, bütün yolcuların eşyaları ile uçağı boşaltmaları ve uçağın içinin aranması gerekebilir. Eğer özel şartlar, bazı transit yolcuların uçakta kalmasını icap ettiriyorsa bu yolculardan kendi eşyalarını belirlemeleri istenir. Mevcut olmayan yolculara ait eşyalar, uçaktan indirilerek aramaya tabi tutulur.

Yetkisi olmayan kişilerin bagajlara el sürmesine ve bagajların içine gizlice sabotaj cihazlarının yerleştirilmesine imkân vermeyecek tedbirler alınır. Yetkisiz kişilerin uçaklara ve hayati hava seyrüsefer tesislerine girmeleri önlenir. Havaalanındaki apronlara ve havaalanının havaya dönük olan bölümüne yetkisiz kişilerin girişi engellenir.

Güvenlik tedbirleri, hava ulaştırma hizmetini kolaylaştıracak ve muhtemel tehditleri karşılamaya yeterli olacak şekilde düzenlenir. Havacılıkta uçuş emniyetini bozabilecek her türlü olumsuzluğa karşı zamanında önlem alınmalıdır.

Aşağıdaki gruplara giren kişiler uçaklarda yolculuk yapamazlar (Bazı şartlı durumlar hariç):

- Uçak, yer ve uçuş ekibi ile yolcuların güvenliğini tehlikeye atabilecek
- Can ve mal kaybına yol açabilecek
- Uçak veya ekip teçhizatına zarar verebilecek
- Personelin görevlerini engelleyecek veya performanslarını düşürecek
- Uçuş operasyonunu olumsuz etkileyebilecek şekilde saldırgan, tehditkâr, tehlikeli, saygısız, la-kayt ve rahatsızlık veren davranışlarda bulunan
- Hukuken uyulması gerekli her türlü kurala ve ilgili personelin bu kurallara dayanarak verdiği ta-limatlara aykırı hareket etmekte ısrar eden yolcular.



ARAŞTIRINIZ

Şüpheli yolcu tespit edilmesi hâlinde hava yolu şirketin yapacağı işlemleri araştırınız. Elde ettiğiniz bilgileri sunum hâlinde sınıfta paylaşınız.

2.2.2. Havaalanı Şüpheli İşlemler

Güvenlik kontrolü, yolcu tarafından biletin alındığı anda başlar. Şüpheli hususlar, gereken yerlere hemen ulaştırılmalıdır. İşletmenin; toplumu, davranışları ve görünümü ile tedirgin edip huzurlarının kaçmasına neden olabilecek bir yolcunun taşınmasını veya rezervasyonunu iptal etme veya yolcuyu uçaktan indirme hakkı vardır. Uçuşta emniyet her şeyden önemlidir (Görsel 2.12).



Görsel 2.12: Güvenlik kontrolü

İnsanları (yolcu, mürettebat, yer personeli, sivil halk ve görevliler), vasıtaları, havaalanı tesislerini veya uçakları hedef alarak belli bir maksadı sağlamak için yapılan kanun dışı eylemler; genel tehditlerdir.

Bilet satış yerleri; çalışma yerlerine yetkisiz girişlere, biletlere, uçak biniş kartlarına ve bagaj etiketlerine dışardan ulaşma imkânı vermeyecek şekilde düzenlenir. Gereken yerlerde biletle birlikte kimlik kartı / pasaport kontrolü yapılır. Şeref salonları, girişleri yalnız karaya dönük bölümden kontrollü olabilecek şekilde düzenlenir. Bu salonlarda, normal kontrol noktasının dışında her ihtimale karşı özel bir kontrol noktası daha bulunur (Görsel 2.13). Bu geçiş yerleri, kullanılmadığı zamanlarda güven altına tutulur.



Görsel 2.13: Kontrol noktası

Havaalanında daimî görevli olanların giriş kartlarında kart sahibinin fotoğrafı, kimliği ve havaalanındaki görevi gereği havaalanı içinde girmeye yetkili olduğu yerler belirtilir. Havaalanında iş alan araçlara, müracaatları üzerine işlerinin süresini ve işleri icabı girebilecekleri yerleri belirten kartlar veya toplu



giriş ve çıkış belgesi verilir. Havaalanına ziyaret, karşılama ve uğurlama için gelenlere, havaalanının durumu ve güvenlik şartlarına göre mülki idare amirinin takdirine uygun ayrı bir sistem uygulanır. Tuvaletler, merdiven aralıkları ve hava boşlukları periyodik olarak güvenlik aramasına tabi tutularak genel gözetim altında bulundurulur.

Daha fazla güvenliğe ihtiyaç olduğu zaman uygulamaya konulacak ilave güvenlik tertip ve tedbirleri önceden tespit edilir. Alınabilecek bu tedbirler, mevcut tedbirlerin daha sıkılaştırılması şeklindedir. Havaalanlarında alınacak güvenlik tertip ve tedbirleri, her havaalanının mahalli şartlarına ve eldeki imkânlarla göre maksadı en iyi sağlayacak biçimde değiştirilir ve geliştirilir.

Yolcuların, bagajların, uçağa yüklenecek paketlerin denetimden geçirilmesi güvenliğin en önemli tedbirlerindedir. Bunun amacı, silah ve patlayıcı madde vb. tehlikeli maddelerin havaalanının belli bölümlerine, özellikle uçağa girişine engel olmak, muhtemel tehlikeyi en geç uçağa binmeden ortaya çıkarmaktır.

Kural dışı hareket eden yolcular üç kategoride değerlendirilir. Belirli bir kategoride değerlendirilen kural dışı hareket eden yolcu, kural dışı davranış / davranışlarında ısrarı hâlinde bir sonraki kategoride değerlendirilir.

Kategori I: Normal koşullarda polis müdahalesi gerektirmeyen ve sözlü olarak uyarılmayı takiben sona erdirilen kural dışı davranışlarda bulunma.

Kategori II: Sivil Havacılık kurallarını ihlal etme, uçuş emniyet ve güvenliğini tesis için yaptırım uygulanmasını veya güvenlik güçlerinin müdahalesini gerektiren kural dışı davranışlarda bulunma; yolcuların, yer ve uçucu personel ile uçağın güvenliği için tehdit oluşturan I. Kategori davranışların sözlü uyarılara rağmen sürdürülmesi.

Kategori III: Yerde ve uçuş esnasında meydana gelen ve güvenlik güçlerinin müdahalesini gerektiren olaylar (Örnek: Yolcu ile yer ve uçucu personele fiziki saldırıda bulunmak, bomba ve uçak kaçırma tehdidi, izin verilmemiş silah taşıma vb.).

2.2.3. Sahte Çalıntı Belge Kontrolü

Yolcunun kimlik bilgileri, kontrol edilerek ilgili bilgiler biletle eşleştirilmelidir. İhlallerde veya evrakta ilgili kurallara uygunsuzluk durumlarında gerekli önlemler alınmalıdır. Seyahat dokümanlarının işlem yaptıran kişiye ait olduğu teyit edilmelidir. IATA kurallarına göre yolcular, gidecekleri veya transit geçecekleri ülke otoritelerinin zorunlu kıldığı her türlü yolculuk belgesini, geçerli olacak şekilde temin etmekle ve yanlarında taşımakla yükümlüdürler.

Check-in esnasında ilgili hava yolu işletmesinin talimatları uyarınca pasaport, vize, oturma müsaadesi, sağlık sertifikası vb. belgelerin kontrolü yapılmalıdır. Kontrol esnasında TIM (veya TIMATIC)'deki bilgiler esas alınmalıdır.

ETKİNLİK

- Yolcu ve bagajının fiziksel olarak görülerek uçuş emniyetini riske sokacak bir durumun varlığı hâlinde,
- Çok alkol almış, taşkın hareketler yapan yolcu tespiti,
- Yolcunun bagajsız veya boş bagajla seyahat etmesi,
- Pasaportunu ya da oturma kartını taşıdığı ülkenin dilini konuşamayan yolcu tespiti,
- Yolcunun saldırgan, tehditkâr, tehlikeli, saygısız, lakayt ve rahatsızlık veren davranışlarda bulunması,

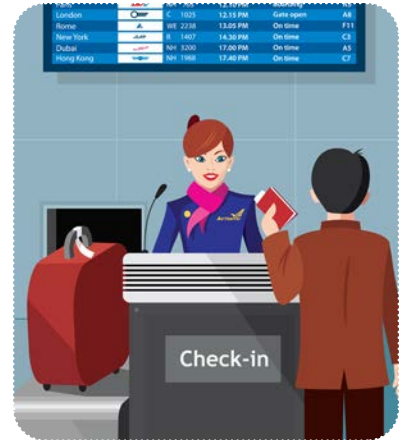
Yukarıda verilen yolcu sorgulamada şüpheli görülen durumlardan birini seçiniz. Seçtiğiniz durum karşısında neler yapılması gerektiğine ilişkin öğretmeninizin rehberliğinde beyin fırtınası yapınız. Beyin fırtınasını aşağıda verilen yönergeye göre gerçekleştiriniz.

1. Fikir üretilecek konuyu tahtaya yazınız.
2. Her öğrenci fikirlerinizi sıra ile kısa ve net bir şekilde söyleyiniz. İsteyen öğrenci pas diyebilir (Kalabalık sınıflar gruplara bölünebilir.).
3. Her öğrencinin veya grubun fikirlerini tahtaya yazınız.
4. Fikir üretme aşamasında yargılama, tartışma veya değerlendirme yapmayınız.
5. Herkes fikrini söyledikten sonra ilk tur oylamaya geçiniz. Fikirleri teker teker oylayınız (Birden fazla fikre oy verilebilir.).
6. İlk tur oylamada en yüksek puan alan fikirleri daire içerisine alarak 5 dk. süreyle oylayınız.
7. İkinci tur oylamada sadece bir fikre oy vererek fikirleri önem sırasına göre değerlendiriniz.
8. Süre 80 dk.

2.3. CHECK-IN İŞLEMLERİ

Check-in işlemleri, yolcunun hava yoluyla seyahatini gerçekleştirmesi için, belirlenmiş kalkış saatinden belirli bir süre önce bilet ve bagaj işlemlerini yaptırması anlamını taşır. Check-in işlemi bizzat hava yolu tarafından veya onun adına işlem yapma yetkisi olan yer hizmet şirketi tarafından gerçekleştirilir. Yolcunun karşılanması; bilet, pasaport ve bagaj kabul işlemlerinin yapılmasıdır (Görsel 2.14). Sivil havacılık kuralları çerçevesinde, hava yollarının prosedürleri ve yolcuların isteklerine göre işlemler tamamlanır seyahat ve uçuş belgesi teslim edilir.

Uçuşa kabul işlemleri; **kontrol**, **onaylama** ve **kayıt altına alma** aşamalarından oluşmaktadır. Bu süreç yolcunun seyahat dokümanlarını ve -varsa- bagajını check-in kontuarındaki görevliye teslim etmesi ile başlamaktadır. Teslim edilen evrakın geçerlilikleri kontrol edildikten sonra yolcu ve -varsa- beraberinde bagajları kayıt altına alınmaktadır. Sonrasında yolcu ya yer numarasının, uçuş saatinin ve yer bilgilerinin bulunduğu biniş kartı (boarding) ve bagaj teslim etiketi verilmektedir. Böylece yolcunun uçuşu onaylanmış ve yolcunun kayıt altına alınma işlemi gerçekleştirilmiş olmaktadır.



Görsel 2.14: Check-in işlemi



Bir sonraki işlemde yolcu manifestosu hazırlanır. Yolcu manifestosu, uçuşa kabul işlemleri yapılan tüm yolcuların listesidir. Manifesto üzerindeki toplam yolcu ile bagaj sayısı ve kilosu hesaplanarak en alt figür bölümüne yazılır.

Daha önceden sefer sayısı ve varış istasyonu yazılarak hazırlanan manuel bagaj etiketlerine, yolcunun boarding kartı üzerindeki güvenlik numarası yazılır. Boardingde manuel boarding kartın üzerindeki numaralar, numaratoriden işaretlenir. Manuel manifesto üzerinde aynı numaradaki isimlerle eşleştirilerek yolcu isminin belirlenmesi ve üzerinde aynı güvenlik numarası yazılı olan bagajlarının ayrılması sağlanır.

Manifestodaki figür, manuel kart sayımı ile uçaktaki yolcu sayısının eşit olması ve manifestoda belirtilen bagaj sayısı ile uçağa yüklenen bagaj sayısının mutabık olması sonucunda boarding tamamlanmış olur. Hava yolu ve varış istasyonun kurallarına göre manifesto, belirlenen sayı kadar load controllera, kabin amirine birer nüsha teslim edilir.

Check-in kapanır kapanmaz load controllerın, load sheet / yükleme planı evrakını hazırlamasını sağlayacak veriler olan yolcu ve bagaj figürü ve özel durumlar hakkında bilgilendirilmesi ve uçuşta görevli kaptana da gerekli bilgilerin ulaştırılmasının sağlanması gerekir.

Manuel check-in evrakı; biniş kartı, bagaj etiketi, yolcu manifestosu, Cabin info (kabin info) belgelerinden oluşmaktadır.

2.3.1. Uçuşa Kabul (Check-in) Çeşitleri

Günümüzde özellikle hız ve konforun önem kazanması ve rekabet nedeniyle hava yolu işletmelerinin maliyet odaklı (maliyetleri mümkün olduğunca en aza indirme çabaları) yaklaşımları, farklı uçuşa kabul çeşitlerinin uygulanmasına neden olmaktadır. Dünya genelinde yaygın olan uçuşa kabul çeşitleri aşağıda ele alınmaktadır.

2.3.1.1. Yüz Yüze / Normal Uçuşa Kabul (Normal Check-in)

Normal Check-in (normıl çekin) yolcunun; seyahat belgelerinin (pasaport, bilet vb.) kontrol edilmesi, belirlenmiş limitlere göre bagajlarının ve el bagajlarının kabul edilip kayıt altına alınması, yer numarası tahsisi, biniş kartının üretilmesi süreçleri için check-in kontuarına gelmesi ile gerçekleştirilen uçuşa kabul çeşididir. Yolcu, uçuşa kabul işlemlerindeki tüm süreci, uçuşa kabul görevlisi ile gerçekleştirir.

Yüz yüze uçuşa kabul işlemleri; first, business ve economy class hizmet sınıfında yer alan yolcular için ayrı ayrı check in kontuarlarının açılması ile de sunulabilmektedir.

2.3.1.2. Biniş Kapisında Uçuşa Kabul (Gate Check-in)

Gate Check-in (geyt çekin) sadece elbagajı olan yolcuların, pasaport kontrolünden geçerek direkt olarak biniş kapisında (Gate) işlemlerini gerçekleştirdikleri uçuşa kabul çeşididir.

Yolcunun uçuşa kabul işlemi ve biniş kartının düzenlenmesi, biniş kapisında gerçekleştirilmektedir. Yolcu konforunun sağlanması adına oluşturulmuş bu uçuşa kabul çeşidi, check-in kontuarında kuyruk oluşmasını engellemektedir. Böylece kayıtlı bagajı olan yolcular, çok daha kısa süre bekleyerek uçuşa kabul işlemlerini yaptırabilmektedir. Bu uygulama ile kayıtlı bagajı olmayan yolcuların da çok kısa sürede uçağa erişimi mümkün olmaktadır.

2.3.1.3. Ara Noktaları Kapsayan Uçuşa Kabul (Through Check-in)

Through Check-in (thru çekin) yolcunun 24 saat içinde bir noktadan başka bir noktaya direkt olarak uçuş gerçekleştirmediği / gerçekleştiremediği durumlarda, seyahatin transfer nokta(lar) arasındaki uçuşları için de uçuşa kabul işlemlerinin, yolcunun seyahatini gerçekleştirmeye başlayacağı ilk noktada yapılabilmesine imkân sağlayan uçuşa kabul çeşididir.

Bu uçuşa kabul çeşidinin uygulanabilmesi için transfer noktalarındaki sistemler arasında online bağlantı kurulabilmeli ve yapılan işlem, eş zamanlı olarak her yerde algılanabilmelidir. Kabul işlemi yapılacak uçuşlar, uçuşa kabul işlemine açık olmalıdır. Bu uygulama ile yolcuya daha konforlu bir seyahat imkânı sunulmaktadır. Bu sayede yolcular, zaman kaybı ve kimi zaman işlemlerin doğurduğu sıkıntıları yaşamamaktadır. Bu uygulamada, yolcunun ilk uçuşuna ait biniş kartı ile bağlantılı uçuşlarına ait biniş kartları düzenlenmektedir.

2.3.1.4. Gidiş-Dönüslü Uçuşa Kabul (Return Check-in)

Return Check-in (ritörn çekin), yapılan işlemler açısından, yapılan işlemler açısından ara noktaları kapsayan uçuşa kabul (Through Check-in) işlemine benzer işleve sahiptir. Ancak gidiş dönüş özellikli uçuşa kabul işlemleri, 24 saat içinde gerçekleştirilecek olan dönüş uçuşlarını kapsayacak biçimde yerine getirilmektedir. Bu uygulamada; yolcunun gidiş uçuşu biniş kartının yanı sıra, devam uçuşlarına ait biniş kartı yerine, 24 saat içinde gerçekleştireceği dönüş uçuşu biniş kartı düzenlenmektedir. Bagajı var ise sadece gidiş seferine bagajlı işlem yapılır, dönüş seferine bagaj bağlanmaz.

2.3.1.5. Direkt Uçuşa Kabul (Kiosk Check-in)

Kiosk Check-in (kiask çekin), sadece el bagajına sahip olan yolcular ile ATB / Automated Ticket and Boarding Pass (otomeydıd tikit end bording pes) / Otomatik Bilet ve Biniş Kartı Biletli Yolcuların check-in kontuarına gitmeden uçuşa kabul işlemlerini yaptırabildikleri uçuşa kabul çeşididir.

Direkt uçuşa kabul işlemleri, havalimanı terminallerinde bulunan ve **kiosk** olarak adlandırılan makineler aracılığı ile yolcunun kendisi tarafından gerçekleştirilmektedir (Görsel 2.15). Kayıtlı bagajı olan yolcular ise yer tahsisini kiosk makinesinden yaptırarak sadece bagajını check-in kontuarına teslim edebilmektedir. Bu uygulama ile yolcuların uçuşa kabul işlemleri, çok daha kısa sürmektedir. Birçok hava yolu işletmesi, kiosk check-in işlemi yaptıran yolcular için ayrı check-in kontuarı açarak bagaj kabul işlemlerini gerçekleştirmektedir.



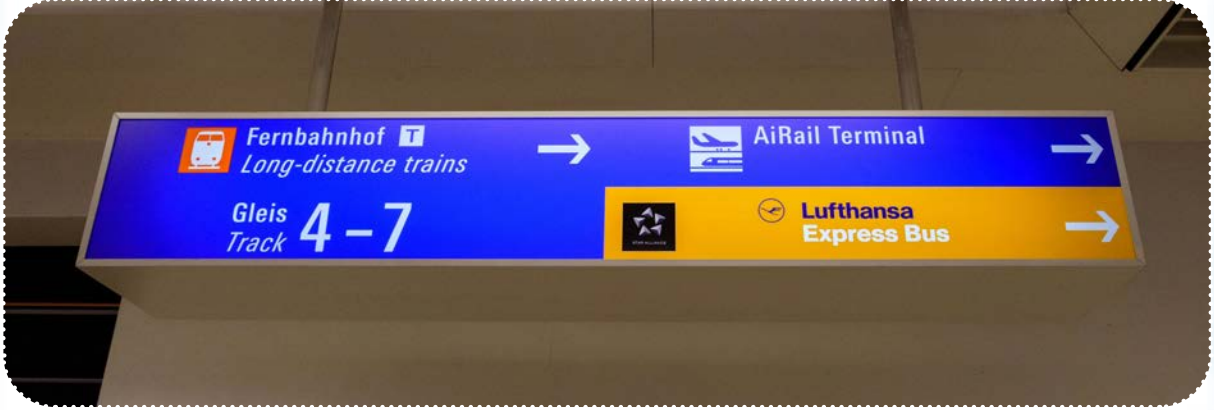
Görsel 2.15: Kiosk check-in

2.3.1.6. Hızlı Uçuşa Kabul (Quick Drop Check-in)

Quick Drop Check-in (kuik dırap çekin), yolcuların havaalanı terminallerinde bulunan kiosk makinelerinden biniş kartını temin etmesinin yanı sıra, iki parça olması kaydıyla bagajlarının da bagaj etiketlerini temin etmesini sağlayan uçuşa kabul çeşididir. Yolcular etiketlenen bagajlarını, sadece bu işlem için açılmış özel check-in kontuarına teslim ederek uçuşa kabul işlemlerini tamamlamaktadır.

2.3.1.7. Demir Yolu Bağlantılı Uçuşa Kabul (Rail Check-in)

Rail Check-in (reil çekin), demir yolu bağlantılı uçuşa kabul (Rail check-in); yolcunun seyahatine varış havalimanından sonra tren ile devam etmesi durumunda, tren seyahatinin kabul işlemlerine yönelik hizmetlerin de gerçekleştirildiği uçuşa kabul çeşididir (Görsel 2.16). Bu uygulamada yolcunun bagajı, yolcunun uçuşu ve tren yolculuğu için kabul işlemleri yapılarak varış havalimanına kadar etiketlenmektedir. Ancak bazı hava yolları, tren seyahati için de özel bagaj etiketi düzenlemektedir.



Görsel 2.16: Rail check-in

2.3.1.8. Özel Bekleme Salonunda Uçuşa Kabul (Lounge Check-in)

Lounge Check-in (launç çekin), özel bekleme salonunda uçuşa kabul, müşteri memnuniyetini sağlamak adına özellikle sık seyahat eden yolculara sunulan bir hizmettir.

Yolcu, sık uçucu olduğunu gösteren **Sık Uçan / Frequent Travellers (friguen tirevilırs)** yolcu kartını göstererek pasaport kontrolünden geçer. Sonra ilgili uçuşun özel bekleme salonunda, uçuşa kabul görevlisine gerekli işlemleri yaptırır. Aynı hizmet, First ya da Business Class hizmet sınıfında uçan yolculara da uygulanabilmektedir.

2.3.1.9. Otelde Uçuşa Kabul (Hotel Check-in)

Hotel Check-in (hotel çekin), bazı hava yolları ve oteller, müşterilerine otelde uçuşa kabul işlemini gerçekleştirme olanağı sunabilmektedir. Bu uygulama, otelde uçuşa kabul çeşidi olarak adlandırılmaktadır. Ayrıca büyük gruplar hâlinde seyahat eden yolcular için de otelde uçuşa kabul işlemleri gerçekleştirilebilmektedir.

2.3.1.10. Telefonla Uçuşa Kabul (Telephone Check-in)

Telephone Check-in (telefon çekin), First ve Business Class hizmet sınıfında uçuş gerçekleştiren yolcular ile sık uçan (Frequent Travellers) yolculara verilen uçuşa kabul çeşididir. Bu uygulamada yolcu, kendisine verilen telefon numarasını arayarak gerekli bilgiler ışığında uçuşa kabul işlemini yaptırabilmektedir. Yolcu, havaalanına geldiğinde bu tip yolcular için özel olarak tahsis edilmiş kontuara başvurarak çok kısa bir zamanda bilet ve bagaj işlemlerini yaptırabilmektedir.

2.3.1.11. İnternet Ortamında Uçuşa Kabul (Internet / Web Check-in)

Internet / Web Check-in (intirnet / vep çekin), yolcunun ilgili hava yolu işletmesinin web sitesini kullanarak işlemlerini gerçekleştirdiği uçuşa kabul çeşididir (Görsel 2.17).



Görsel 2.17: Web check-in işlemi

Hava yolları tarafından sunulan bu hizmetle yolcu, koltuk tahsisini yaparak sistem tarafından oluşturulan biniş kartını temin edebilmektedir. Havaalanına gelen yolcu, kayıtlı bagajı olmaması durumunda direkt olarak biniş kapısına gidebilmektedir. Kayıtlı bagajı olması durumunda ise özel olarak ayrılmış check-in kontuarında bagaj işlemlerini yaptırarak biniş kapısına gidebilmektedir. Bu uygulama, yolcunun havaalanındaki süreçlerini kısaltarak yolcuya zaman avantajı sağlamaktadır. Hava yolları işletmelerinin internet ortamında uçuşa kabul hizmeti sunmaları, yolcular tarafından tercih edilmelerinde önemli bir yere sahiptir.

2.3.2. Biniş Kartı

Biniş kartı, yolcuya check-in esnasında verilen ve uçağa biniş bilgilerini içeren bir dokümandır. Bu kartı olmayan yolcu kesinlikle uçuşa kabul edilemez. Rezervasyon yaptırmış, biletini satın almış yolcu; eğer check-in işlemlerini yaptırmayıp biniş kartını almıyorsa uçuşa hak kazanmamış demektir.

Biniş kartları duruma göre değişik şekillerde ve değişik yöntemlerle uygulanabilir. Hava yolu şirketinin sistemiyle alakalı bir durumdur.

2.3.2.1. Manuel (Elle) Biniş Kartı

Uçuşa kabul, işlemlerin bilgisayar desteği olmadan yolcu ve bagaj ile ilişkili dokümanların elle doldurularak kayıt altına alındığı yöntemdir. Bu yöntem, bilgisayar sisteminin kurulmadığı ya da sistemde oluşabilecek herhangi bir arıza durumunda kullanılmaktadır. Check-in esnasında manuel yerleşim şablonu kullanılır. Bebek yolcular için farklı biniş kartı verilir.

2.3.2.2. Otomatik Biniş Kartı

Bilgisayarlı uçuşa kabul yönteminde yolcunun uçuşa kabulü, **DCS / Departure Control System (diparçır kontrol sistim) / Kalkış Kontrol Sistemi** adı verilen bir program sayesinde elektronik ortamda gerçekleştirilen işlemlerle sağlanmaktadır.

DCS yoluyla uçuşa kabul (check-in), uçağa kabul (boarding), yük kontrol ya da göçmen ve gümrük işlemleri gibi çeşitli hizmetler entegre bir biçimde sunulabilmektedir. Bu yöntemle uçuşa kabul işlemleri esnasında yolcunun biniş kartı ile kayıtlı bagaj etiketleri, bilgisayara girilen veriler doğrultusunda otomatik olarak düzenlenir; uçuş kuponu ile bir zarf içerisinde yolcuya verilir.

SIRA SİZDE

Aşağıda verilen uçuşa kabul çeşitleri ile açıklamaları eşleştiriniz. Eşleştirmeyi yaparken uçuşa kabul çeşidinin önündeki harfleri ilgili açıklamanın karşısına yazınız.

AÇIKLAMA

1. sadece el bagajına sahip olan yolcular ile otomatik bilete sahip yolcuların kontuara gitmeden makineler aracılığı ile yaptıkları check-in işlemidir.
2. sadece el bagajı olan yolcuların, pasaport kontrolünden geçerek (Gate) işlemlerini, doğrudan biniş kapısında gerçekleştirdikleri uçuşa kabul çeşididir.
3. yolcunun uçuşa kabul işlemlerindeki tüm sürecini, uçuş kabul görevlisinin gerçekleştirdiği check-in işlemidir.
4. gidiş dönüşlü uçuşa kabul işlemlerini, 24 saat içinde gerçekleştirilecek yolculara uygulanan check-in işlemidir.
5. yolcunun 24 saat içinde bir noktadan başka bir noktaya direkt olarak uçuş gerçekleştiremediği durumlarda, uçuşa kabul işlemini ilk noktada yapabilmesini sağlayan uçuşa kabul çeşididir.

UÇUŞA KABUL ÇEŞİDİ

- a) Yüz Yüze / Normal Check-in
- b) Biniş Kapısında Uçuşa Kabul (Gate Check-in)
- c) Ara Noktaları Kapsayan Uçuşa Kabul (Through Check-in)
- ç) Gidiş-Dönüşlü Uçuşa Kabul (Return Check-in)
- d) Direkt Uçuşa Kabul (Kiosk Check-in)
- e) İnternet / Web Check-in

2.3.3. Bagaj Etiketi

Görevliler, hava yolu yolcusundan uçuşa kabul (check-in) aşamasında aldıkları her bir parça için bir bagaj tanıma kartı (bagaj etiketi) düzenler ve bagajı uçağa yüklenmek üzere muhafaza altına alırlar.

Uçuşa kabul sürecinde görevliler tarafından yolcuya ait kalkış ve iniş meydanı, adı, soyadı, adres, telefon numarası gibi bilgileri içeren bir bagaj etiketi hazırlanır ve bagaja etiketlenir, üzerine yapıştırılır (Görsel 2.18).



Görsel 2.18: Bagaj etiketi

BİLGİ KUTUSU

Check-in aşamasında, elde taşınacak olan bagajların belirlenmiş olan ölçülere uygunluğu araştırılır. Sisteme, yolcunun check edilmiş bagajı ile el bagajı girişleri yapılır ve kabin bagajı etiketi takılır.



2.3.3.1. Kayıtlı ve Kayıtsız Bagaj Türleri

Uçuş türüne göre **kayıtlı** ve **kayıtsız bagaj** olmak üzere iki temel bagaj türü vardır. Bagajlar, şekil 2.2'de görüldüğü gibi sınıflandırılabilir.



Şekil 2.2: Bagaj türleri

Kayıtsız bagaj: Yolcunun kendi nezaretinde taşıdığı kabin etiketli bagajlardır. Kabin ya da el bagajı olarak da tanımlanabilir. Taşıyıcı hava yolu sorumluluğu yoktur.

Kayıtlı bagaj: Yolcu biletine kaydedilen, tamamen taşıyıcı sorumluluğunda olan ve uçak altında (lower deck / kargo kompartımanı) taşınan bagajlardır.

- Local bagaj: Bulunulan havaalanında kontrol edilerek etiketlenmiş bagajlardır.
- Transit bagaj: Başka bir uçuştan gelerek aynı sefer numarası ile taşınmaya devam eden bagajlardır.
- Transfer bagaj: Başka bir uçuştan gelerek farklı sefer numarası ile taşınmaya devam eden bagajlardır.

a) Bagajlarda Tehlikeli Madde Kontrolü

Bir hava yolu taşıyıcısı, herhangi bir kabin veya kayıtlı bagajı;

- Mal veya kişilere karşı tehlikeli olması ihtimali varsa,
- Hava taşımacılığı esnasında hasara uğrama ihtimali varsa,
- Paketlenmesi uygun yapılmamışsa,
- Uçağa verilen veya uçaktan indirilen ya da seyahat esnasında üzerinden geçilen bir ülkenin yasalarına göre taşınması suç teşkil ediyorsa,
- Ağırlık, boyut veya yapısı hava taşımacılığına uygun değilse,
- Kabin bagajlar, koltuk altına veya baş üstü dolaplarına yerleştirilemiyorsa; koltuğa emniyetli bir şekilde bağlanamıyorsa kabul etmeme hakkına sahiptir.

Tablo 2.1: Fazla Bagaj Taşıma Bileti

PASSENGER TICKET NUMBER(S) 1			EXCESS BAGGAGE TICKET	AUDIT COUPON	DATE AND PLACE OF ISSUE 13
INCONJUNCTION WITH/IN EXCHANGE FOR 2			<input type="checkbox"/> SKIING EQUIPMENT <input type="checkbox"/> GOLFING EQUIPMENT <input type="checkbox"/> PET NOT GOOD FOR CARRIAGE OF EXCESS BAGGAGE 11		
EXCESS (KG) 3	WEIGHT	EXCESS PIECE(S)/OVERSIZE 3			
RATE PER KG OR PIECE 4					
CHARGE 5					
TAX/FEE/CHARGE 6	CARRIER 9	FROM 10	REMARKS 12		
TOTAL 7	CARRIER 9	TO 10	ISSUED BY ABC-AIRLINES SUBJECT TO CONDITIONS OF CONTRACT OF PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK		
FORM OF PAYMENT 8		TO 10			

Fazla Bagaj Biletinde Yer Alan Bilgiler

- 1. Yolcunun Bilet Numarası / Passenger Ticket Number (pesincir tikit nambır):** Fazla bagaj biletinin bu hanesine, yolcunun seyahatini gerçekleştireceği bilet numarası girilmektedir. Hava yolu işletmesi dilerse bu haneye yolcunun ad ve soyadını da girilebilmektedir.
- 2. In Conjunction With / In Exchange For (in iksçeynç for):** Çok sıklıkla kullanılması gerekmeyen bir hanedir. Yolcuya seyahati esnasında daha önce herhangi bir fazla bagaj bileti düzenlenmiş ise bu fazla bagaj biletine ait numaranın girildiği hanedir.
- 3. Fazla Ağırlık Miktarı (Excess Weight (kg) / Fazla Parça Miktarı (Excess Piece(s) / Oversize):** Kullanılan bagaj taşıma sistemine bağlı olarak ağırlık ya da parça sistemine göre hesaplanan fazla bagaj miktarının girildiği hanedir. Fazla bagaj miktarı, ağırlık sistemine göre hesaplanmış ise biletin **Excess Weight (kg)** kısmı; fazla bagaj miktarı, parça sistemine göre hesaplanmış ise biletin **Excess Piece (s) / Oversize** kısmı doldurulur.



4. **Ağırlık ya da Parça Başına Ödenen Ücret / Rate Per Kg or Piece (reyt pör kg or piis):** Bu haneye kilogram ya da parça başına ödenmesi gereken ücretin miktarı girilmektedir. Hesaplanan ücret, para biriminin üçlü kodu ile girilmektedir.
5. **Vergi Hariç Toplam Bagaj Ücreti / Charge (çarc):** Bu haneye, fazla miktar ya da fazla parça hanesine girilmiş olan miktar ile ağırlık ya da parça başına ödenen ücret hanesindeki rakamın çarpımı ile elde edilen vergi öncesi toplam ücret girilmektedir.
6. **Vergi / Tax-Freecharge (teks-friçarc):** Bu haneye, toplam fazla bagaj ücretinin vergi miktarı girilmektedir.
7. **Toplam (Total):** Vergi dâhil ödenen toplam fazla bagaj ücretinin girildiği hanedir.
8. **Ödeme Şekli / Form of Payment (form of peymınt):** Ödenen ücretin peşin, kart vb. ödeme şeklinin girildiği hanedir.
9. **Taşıyıcı / Carrier:** Uçuş kuponu üzerinde yer alan hava yolu işletmesinin ikili kodunun girildiği hanedir.
10. **Seyahat Noktaları (From / To):** Bilette yer alan seyahat noktalarının girildiği hanedir.
11. **Özel Durumlar / Special Items (speyşil aytıms):** Özel uygulamalar kapsamında fazla bagaj ücreti hesaplanması durumunda, ilgili hesaplama temel oluşturan özel durumun (golf takımı ya da kayak takımı vb.) belirtildiği hanedir.
12. **Açıklamalar / Remarks (rimarks):** Gerekli durumlarda özel açıklamaların girildiği hanedir.
13. **Düzenleyen Birim ile Düzenlenme Tarihi / Date and Place of Issue (deyt end pleys of işu):** Fazla bagaj biletini düzenleyen hava yolu ya da yer hizmetleri işletmesi adının, düzenlenme yerinin ve fazla bagaj biletinin düzenlenme tarihinin yer aldığı hanedir.

Kabinde ücretsiz taşınabilir eşyalar, yolcunun kendi denetiminde ve sorumluluğunda, yolcu kabininde ücretsiz taşınan eşyadır. Kabin bagajları, baş üstü dolapları ile yolcunun önündeki koltuğun altına yerleştirilmeli ve mutlaka kabin bagaj etiketi ile etiketlenmelidir. El bagajları toplam **8 kg**'ı ve ebat olarak **20x40x60 cm** boyutlarını geçmemelidir.

Özel kurallara ve ücrete tabii olarak kabinde taşınabilen bagajlar şunlardır:

- Kırılabilir eşyalar
- Değerli eşyalar
- Müzik aletleri
- Canlı hayvan
- Diplomatik bagaj
- Araba tipi bebek puseti: Araba tipi bebek pusetine sahip yolcudan, bebeği için çocuk ücreti tahsil edilerek bilet düzenlenir. Bu tür yolcular için acil çıkış kapılarının bulunduğu sıra ve bu sıranın hemen önündeki veya arkasındaki koltuklar kullanılamaz. Puset, 2 yaşını geçmemiş bebekler için kullanılır. Uçak içerisindeki kabin koltuğuna yerleştirilebilmesi için pusetin boyutları, 40X40 cm olmalıdır. Kendine ait bağlama kemeri bulunmalıdır. Boarding sırasında el bagajı tanımına uymayan bagajlar, etiketleme yapılarak kayıtlı bagaj olarak kargo kompartımanında taşınır. Bagajların bilgisi harekât koordinatörüne verilir.

2.3.5. Özel Durumu Olan Yolcular

Gereksinimlerine göre farklılaşan, birçok özel hizmet gerektiren yolcu tipi bulunmaktadır. Bu yolcu tiplerine ait ihtiyaçlarının eksiksiz ve etkin bir biçimde sunulabilmesi için tek tek incelenmesi gerekmektedir. Ancak bu yolcu tiplerinin, benzerlikleri doğrultusunda sınıflandırılması, verilen hizmetlerin anlaşılabilirliğini artıracaktır. Özel hizmet gerektiren yolcu tiplerinin, verilen hizmetlerin farklı niteliklerine göre çeşitli biçimlerde sınıflandırılması mümkündür. Kitabın üçüncü öğrenme biriminde özel hizmet gerektiren yolcu tipleri detaylandırılarak ele alınmaktadır.

Hava yolları işletmeleri, özel hizmet gerektiren yolculara ilişkin uygulamalarını web sitelerinde duyurmaktadır. Seyahat etmeyi planlayan ve özel hizmete ihtiyaç duyan yolcuların, genel hatları ile hangi hava yolu işletmesinin bu ihtiyaçları giderebileceği konusunda bilgi sahibi olması mümkündür. Engelli yolcunun tüm ihtiyaç ve beklentileri, öncelikle **bilet satış (rezervasyon)** aşamasında öğrenilmeli; elde edilen bilgiler, gerekli yerlere bildirilmelidir.

2.3.6. Uçamayan Yolcu İşlemleri

Sağlık, emniyet, güvenlik, uygun olmayan seyahat belgeleri gibi sebeplerle yolcuların uçuşa kabul edilmemeleri olağandır. İşletmenin; davranışları ve görünüşleri ile toplum huzurunu kaçırarak yolcuların biletini, rezervasyonunu iptal etme veya yolcudan uçaktan inmesini isteme hakkı vardır. Havacılıkta uçuş emniyetini bozabilecek her türlü olumsuzluğa karşı zamanında önlem alınmalıdır.

Aşağıdaki gruplara giren kişiler, uçaklarda yolculuk yapamazlar (Bazı şartlı durumlar hariç.):

Sağlık Nedeniyle Uçamayan Yolcular

- Tüberküloz, bulaşıcı hepatit, kızıl, difteri veya suçiçeği gibi bulaşıcı hastalığı olanlar.
- Son 8 hafta içinde kalp krizi veya beyin kanaması geçirenler (Ameliyat geçirip doktoru tarafından uçuşu sakıncalı görülmeyenler hariç.).
- Uçakta çalıştırılmasına izin verilmeyen, sıkıştırılmış hava veya elektrikli cihazlara ihtiyacı olanlar.

Yaşları veya Sağlıkları Refakate İhtiyaç Gösterenler

- 6 yaşından gün almamış çocuklar, refakatsiz yolculuk yapamazlar.
- Kendi başına ihtiyaçlarını gideremeyecek ve uçaktan tahliyesini yapamayacak durumda olanlar, refakatsiz yolculuk yapamazlar.



3. UYGULAMA

Uygulama Adı: Manuel check-in

Uygulama Amacı: Manuel check-in hazırlamak.

Uygulama Süresi: 80 dk.

Kullanılan Araç Gereçler: Öğretmen masası, yazı tahtası, kimlik, A4 kağıdı.

İşlem basamakları

1. Sınıf ortamını kontuar şeklinde hazırlayınız.
2. 2 öğrenci yer hizmetleri personelini, diğer öğrenciler de normal yolcuları canlandıracak şekilde aranızda görev dağılımı yapınız.
3. Desk, uçuşa kabul / check-in işlemlerinin yapıldığı kontuar olarak hazırladığınız öğretmen masasının önünde, kurallara uygun biçimde yerlerinizi alınız.
4. Yolcu rolü üstlenen öğrenciler olarak kimlik, sırt çantası ve el bagajlarınızla kontuara başvurunuz.
5. Yer hizmet personeli kimlik ve rezervasyon eşleştirmesi yaptıktan sonra bagaj alımı ve bagaj etiketleme yapınız. Sonra biniş kartını veriniz ve uçuş kapısı ile ilgili yönlendirme yapınız.
6. Yer hizmet personeli, uçuşa kabul işlemleri bittikten sonra, tüm yolcuların listesini yani yolcu manifestosunu hazırlayınız.
7. Son olarak yolcu ve bagaj figürü ve özel durumlar hakkında, kaptan amirin bilgilendirilmesini sağlayınız.
8. Yapılan canlandırma sırasında ortaya çıkan olumlu ve olumsuz durumları, sınıf ortamında tartışınız.

Uygulamada dikkat edilecek hususlar

- Check-in işlemlerinde yolcu seyahat dokümanlarını ve bagajını, check-in kontuarındaki görevliye teslim etmelisiniz.
- Teslim edilen evrakın geçerlilikleri kontrol edildikten sonra yolcu ve beraberindeki bagajları kayıt altına almalısınız.
- Sonrasında yolcuya yer numarasının, uçuş saatinin ve yer bilgilerinin bulunduğu biniş kartı (boarding) ve bagaj teslim etiketini vermelisiniz.
- Check-in işlemleri bittikten sonra yolcuların tam listesini, yani yolcu manifestosu hazırlamalısınız. Manifestodaki manuel kart sayısı ve uçaktaki yolcu sayısı ile manifestoda belirtilen bagaj sayısı ve uçağa yüklenen bagaj sayısı eşit olmalıdır. Hava yolu ve varış istasyonunun kurallarına göre belirlenen sayı kadar manifestoyu, uçağa teslim etmelisiniz. Uçuşta görevli kaptana da gerekli bilgilerin ulaştırılmasını sağlamalısınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki cümlelerin başındaki boşluğa cümle doğru ise “D”, yanlış ise “Y” yazınız.

1. Düzenlenip onaylanan bilet haklarının, bir başka kişiye devri mümkün değildir.
2. Geçici pasaport, her ülkenin vatandaşlarına verilir.
3. Manuel bilet, herhangi bir sistem kullanılmadan el ile yazılır.
4. Havayolu şirketi uçuş emniyetini riske atacaktır yolcu ve bagajını uçağa almamalıdır.
5. Vizeler seyahat edilecek ülkenin başkentinden alınır.
6. Check-in aşamasında görevliler, aldıkları her bir parça bagaj için bir bagaj etiketi düzenler.
7. Uçuşa kabul işlemleri kontrol, onaylama ve kayıt altına alma aşamalarından oluşur.
8. C, Economy Class hizmet sınıfı kodudur.

B) Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyarak boş bırakılan yerlere doğru sözcüğü yazınız.

9. Resmî makamlar tarafından verilen ve kişilerin serbestçe yurt dışına çıkmalarını sağlayan kimlik belgesi yerine geçer.
10. Gidilecek olan ülkenin yetkili konsolosluklarından alınan ülkeye giriş iznini ifade eder.
11. Yolcu ile taşıyıcı arasındaki hak ve sorumlulukları belirleyen taşıma sözleşmesi niteliğindedir.
12. Yolcu ve bagajlarını kayıt altına almaya dair sunulan hizmet süreci işlemidir.

C) Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

13. Ülkelerin, hükümet görevlisi olarak seyahat eden vatandaşlarına verdiği pasaport çeşidi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Normal
- B) Birleşik (aile)
- C) Resmî, Özel ve Servis
- D) Diplomatik
- E) Geçici

14. Aşağıdakilerden hangisi pasaport kontrolünde dikkat edilecek hususlardan biri değildir?

- A) Pasaportun geçerlilik tarihi kontrol edilmelidir.
- B) Pasaport üzerindeki damgaların tek yönden okunması yeterlidir.
- C) Bilgilerin doğruluğu ve imla hataları kontrol edilmelidir.
- D) Pasaport üzerindeki fotoğraf ile yolcu karşılaştırılmalıdır.
- E) Belgenin hasar görüp görmediğine bakılmalıdır.

15. Vize işlemleriyle ilgili aşağıdakilerden hangisi söylenemez?

- A) Bazı ülkelere girişlerde pasaportun yanında vize işlemleri de yapılmalıdır
- B) Vize, hem gidilen ülkeye girişi hem de o ülkede ikamet etme hakkını sağlar.
- C) Ülkeye giriş amacı taşımayan, yolculuk üzerindeki transit geçişlerde transit vize kullanılır.
- D) Yolcunun; hem pasaportta hem de vize üzerinde yazan adı, soyadı bilgileri aynı olmalıdır.
- E) Vize üzerinde silinti, kazıntı, eksik yazım veya imla hatası olup olmadığı incelenmelidir.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

16. Aşağıdaki kodlardan hangisi 0-12 yaş arası kız çocuk ya da bebek yolcuya aittir?

- A) MR
- B) MS
- C) CHD
- D) PROF
- E) MISS

17. Check-in işlemini tamamlayan yolcu aşağıdakilerden hangisini yapmalıdır?

- A) Biniş kartı alma
- B) Rezervasyon
- C) Biletleme
- D) Uçak kapısı kapatma
- E) Bagaj alımı

18. Aşağıdakilerden hangisi check-in işlemlerinde dikkate alınmaz?

- A) Yaşlı yolcuların tuvalete yakın oturtulması.
- B) Hamile yolcuların tuvalete yakın oturtulması.
- C) Yolcuya düşük fiyatlı bilet verilmesi.
- D) Yolcu - bilet - sefer eşleşmesinin yapılması.
- E) Yolcu tercihinine göre koltuk verilmesi.

19. Aşağıdaki aşamaların hangisinde yolcu bagajları tartılır?

- A) Rezervasyon
- B) Check-in
- C) Boarding
- D) Kapı kapatma
- E) Biletleme

20. Aşağıdakilerden hangisi sadece el bagajı olan yolcuların, pasaport kontrolünden geçerek direkt olarak biniş kapısında işlemlerini gerçekleştirdikleri uçuşa kabul çeşididir?

- A) Normal Check-in
- B) Gate Check-in
- C) Through Check-in
- D) Internet / Web Check-in
- E) Kiosk Check-in

21. Yolcuların özel hizmet talepleri aşağıda verilen aşamalardan hangisinde alınmalıdır?

- A) Rezervasyon
- B) Biletleme
- C) Check-in
- D) Güvenlik kontrolü
- E) Boarding

22. I. Yolcuyu güler yüzle ve profesyonelce karşılayıp, uğurlamak.
II. Kullanılan yerel dili akıcı ve anlaşılır bir şekilde konuşmak.
III. Aksaklıklarda yolcuyu başka bir birime yönlendirmek.
IV. Uçuş aksaklıklarında yolcuyu zamanında ve doğru bilgilendirmek.
V. Yolcuya unvanı ile hitap etmek.

Yukarıda yer alan bilgilerden hangileri hava yolu çalışanlarının yolcuya karşı sergilenmesi gereken davranışlardır?

- A) I, II ve III
- B) I, II ve V
- C) I, III ve V
- D) I, II ve IV
- E) II, III ve IV



3. ÖĞRENME BİRİMİ

ÖZEL HİZMET GEREKTİREN YOLCU KABUL İŞLEMLERİ





ÖĞRENME BİRİMİ AKIŞI

KONULAR



- 3.1. ÖZEL DURUMLU YOLCU İŞLEMLERİ
- 3.2. ENGELLİ YOLCU TRANSFER İŞLEMLERİ
- 3.3. TRANSİT / TRANSFER YOLCU İŞLEMLERİ



NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- Özel hizmet gerektiren yolcu çeşitlerini ve işlemleri
- Özel durumlu yolcular için kullanılması gereken formları ve bagaj etiketleri
- Engelli / hasta yolcu transfer işlemleri
- Transit yolcu, aktarmalı yolcu işlemleri



TEMEL KAVRAMLAR

CIS Formu

Sınır dışı yolcular

MEDIF Tıbbi Bilgilendirme Formu

Transit / Transfer yolcu

VIP / CIP yolcu

Refakatsiz / Refakatli çocuk yolcular



U58331_410886ef



3. ÖĞRENME BİRİMİ: ÖZEL HİZMET GEREKTİREN YOLCU KABUL İŞLEMLERİ

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. “Mademki engelli olmak zordur, o zaman biz de zorluğa engel oluruz.” **sözüyle ne anlatılmak istenmiştir?**
2. Hava yolu işletmelerinin aynı uçakta bazı yolculara, farklı hizmet vermesi hakkında ne düşünüyorsunuz?

3.1. ÖZEL DURUMLU YOLCU İŞLEMLERİ

Hava yollarının yolcularına nitelikli hizmet vermesinin ilk adımı, yolcularını tanımaları ve yolcu özelliklerine uygun hizmet vermeleridir. Bunun için de özel hizmet gerektiren durumlarda, yolcuların özel durumları rezervasyon aşamasında kayıt altına alınmalı ve havaalanına geldikten sonra o yolcu kategorisiyle ilgili özel prosedürler uygulanmalıdır. Söz konusu prosedürlerin bazıları yasal, teknik ve tıbbi zorunluluk iken bazıları da yalnızca yolcuların konforlu seyahat etmelerini sağlamak amacıyla yapılan işlemlerdir.

3.1.1. Özel Hizmet Gerektiren Yolcu Tipleri

Gereksinmelerine göre birçok **özel hizmet gerektiren yolcu tipi** bulunmaktadır (Görsel 3.1). Bu yolcu tipleri, benzerlikleri ve ihtiyaçları doğrultusunda sınıflandırılmıştır (Tablo 3.1):



Görsel 3.1: Özel hizmet gerektiren yolcular

Tablo 3.1: Özel Hizmet Gerektiren Yolcu Tipleri

- Hasta Yolcular
- Engelli Yolcular
 - Fiziksel engelli olan yolcular
 - Duyu bozukluğu olan yolcular
 - Zihinsel engelli yolcular ile anlama güçlüğü çeken yolcular
- Rapor Gerektiren / Gerektirmeyen Yolcular
- Refakatsiz / Refakatli Çocuk Yolcular
 - Bebek yolcular
 - Çocuk yolcular
- Sedyeli Yolcular
- Hamile Yolcular
- Eşlik Edilmesi Gereken Yolcular
- VIP / CIP Yolcular
- Evcil Hayvan Taşıyan Yolcular
- Sınır Dışı Yolcular
- Yurda Kabul Edilmeyen Yolcular
- Tutuklu / Hükümlü Yolcular

BİLGİ KUTUSU

Havacılıkta yolculara verilen hizmetler, bilet satış ofisinden başlayarak check-in işlemleri, uçak içi hizmet olarak devam eder ve varış istasyonunda verilen hizmetler ile sona erer.



3.1.1.1. Hasta Yolcu İşlemleri

Hasta yolcular, kalıcı (kalp hastalıkları vb.) ya da geçici (bacağını kırmış bireyler vb.) tıbbi problemleri bulunan yolculardır.

Hasta yolcuların hava yolu ile taşınması, bazı riskleri içermektedir. Bu riskler, doğrudan doğruya hasta yolcuyla ilgili olabildiği gibi (sağlık durumunda ciddi kötüleşme vb.) diğer yolcularla da ilişkili (bulaşıcı hastalıklar vb.) de olabilmektedir. Bu nedenle hasta yolculardan **“Hava yolu ile seyahat etmesinde sakınca yoktur.”** ibareli bir sağlık raporu istenebilmektedir. Hasta yolcular, bu raporu tedavilerini yürütmekte oldukları sağlık kuruluşundan, havaalanı sağlık biriminden temin edebilmektedir. Bu rapor, özellikle yurt dışı uçuşlarda veya farklı bir hava yolu işletmesine transferi gerektiren hâllerde, havacılığın uluslararası dili konumundaki İngilizceye çevrilmeli; diğer hava yolları işletmeleri tarafından da anlaşılacak hâle getirilmelidir. Uçuş öncesinde yolcunun sağlık raporu olsa bile uçağın sorumlu kaptan pilotu, yolcuu taşımayı reddedebilmektedir. Sağlık durumundaki gelişmeye bağlı olarak bir sonraki uçuşla yolcunun taşınması sağlanabilmektedir.

Hasta yolcuların hava yolu ile taşınmasında dikkat edilmesi gereken bir diğer önemli nokta, yer tahsisidir. **Hasta yolcular, hiçbir şekilde acil çıkış kapılarının önündeki koltuklara oturtulmamalıdır** (Görsel 3.2).



Görsel 3.2: Acil çıkış koltuğu

Sedyeli yolcular ile ilave oksijen gereksinimi duyan yolcuların seyahat edebilmeleri, havaalanında ve uçuş esnasında sağlık raporu dışında ilave uygulamalar gerektirmektedir. Bu yolcular; **ilave oksijen kullanımının gerektiği durumlarda**, hava yolu işletmesinden bu hizmeti karşılayıp karşılayamayacaklarına dair bilgiyi rezervasyon esnasında mutlaka almalıdırlar (Görsel 3.3).

İlave oksijen hizmeti, sadece yetkilendirilmiş hava yolları tarafından sunulabilmektedir. Yolcunun uçuş esnasındaki ilave oksijen ihtiyacını, kendi oksijen tüpünü getirerek sağlaması mümkün değildir. Uçuş esnasında ilave oksijen ihtiyacı duyan yolcular, hava yolu tarafından sağlanan oksijen tüplerini kullanmak zorundadır. Bu yolcular, uçağa diğer yolculardan önce bindirilmekte ve uçaktan en son indirilmektedir. Ayrıca bu yolcular, yer tahsisinde acil çıkış kapı önlerindeki koltuklara oturtulmamalıdır.



Görsel 3.3: İlave oksijen desteği duyan yolcu

3.1.1.2. Engelli Yolcu İşlemleri

Duyu, algı ya da fizik olarak kabiliyetleri kısmen azalmış yolcular ile kalıcı ya da geçici engelli yolcular; **hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular** olarak tanımlanmaktadır. Bu tür yolcular, uçağa biniş ve uçaktan iniş süreçlerinde özel hizmet gerektiren yolculardır.

Hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular, ilgili uluslararası düzenlemelerden birini oluşturan ECAC Doc. 30 Part I'e (2009) göre üç ana başlık altında ele alınmıştır:

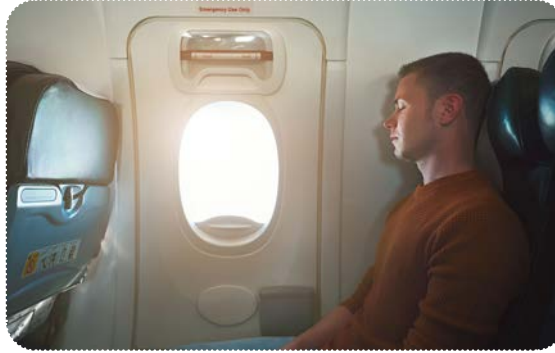
- Fiziksel kısıtlılıkları olan yolcular
- Duyu bozuklukları olan yolcular
- Zihinsel engelli yolcular ile anlama güçlüğü çeken yolculardır.

Bu üç ana başlıktaki hareket kabiliyeti kısıtlı tüm yolcuların, hava yolu ile taşınmaları esnasında **oturma yerlerinin belirlenmesinde dikkat edilmesi gereken unsurlar** bulunmaktadır. Bunun temel amacı, uçuş emniyetinin olumsuz etkilenmesini önlemek ve hareket kabiliyeti kısıtlı yolcu ile diğer yolcuların konforlu uçuş gerçekleştirmelerini sağlamaktır.

Hareket kabiliyeti kısıtlı yolcuların;

- Kabin ekibinin görevini,
- Acil durum ekipmanlarının ulaşımını,
- Acil durumlarda uçağın tahliye edilmesini engellemeyecek bir biçimde, uçağın acil çıkış kapılarının önlerindeki koltuklar dışında bir alanda oturmaları sağlanmalıdır.

Acil çıkış kapıları, herhangi acil bir durumda uçaktaki yolcuların tahliyesi için kullanılan kapılardır (çıkış noktalarıdır). Bu kapılar, tahliye esnasında kapının önünde oturan yolcular tarafından açılmalıdır (Görsel 3.4). Bu nedenle de acil çıkış kapıları önünde oturan yolcuların;



Görsel 3.4: Acil çıkış kapısı

- 18 yaşından gün alması,
- Kapıyı açabilecek fiziki yeterliliğe (bununla birlikte bir engelinin de bulunmaması) sahip olması,
- Hamile ya da yaşlı vb. olmaması,
- Başka bir yolcudan sorumlu (hasta ya da çocuk yolcu gibi) olmaması,
- Acil çıkış kapısının açılma talimatlarını anlayabilecek zihinsel yeterliliğe sahip olması gerekir.

a) Fiziksel Kısıtlılığı Bulunan Yolcular

Yürüme güçlüğü çeken yolcular ile kalıcı ya da geçici olarak hareket kabiliyetini kısmen ya da tamamen kaybetmiş olan yolculardır.

Fiziksel yönden kısıtlı yolcular, genel olarak baston, koltuk değneği gibi destekleyici gereçlere ihtiyaç duyarlar. Ancak hiçbir gereç kullanmamalarına rağmen, fiziksel kısıtlılığı olan yolcular da bulunmaktadır. Hiç yürüyemeyen yolcular da fiziksel kısıtlılığı olan yolcular olarak ele alınmaktadır. Bu yolcuların her birine, yolculuklarındaki tüm süreçlerde (uçığa binişlerinde ya da uçık içinde) tekerlekli sandalye hizmeti sunulması gerekebilir (Görsel 3.5).



Görsel 3.5: Fiziksel kısıtlılığı bulunan yolcu

Yolcular, durumlarını rezervasyonları esnasında bildirdiklerinde veya uçuşa kabul (check-in) işlemleri esnasında da talep ettiklerinde bu özel hizmetlerden yararlanabilmektedir.

b) Duyu Bozuklukları Olan Yolcular

Duyu bozuklukları olan yolcular, tamamıyla ya da kısmen görme ya da işitme engelli yolcular ile hem işitme hem de görme engeli bulunan yolculardan oluşmaktadır.

BLIND / Görme Engelli Yolcular / Blind Passenger (bılaynt pesincır); refakatçi, yakını ya da **seeing-eye-dog (siin ay dok) / eğitimli rehber köpek** ile seyahat edebildiği gibi yalnız da seyahat edebilmektedir. Bu yolculara, kabin ekibinin oturma alanlarına ve tuvaletlere yakın koltuklar tahsis edilmelidir.

Görme engelli yolculara uçuğa binişlerinde ve uçaktan inişlerinde eşlik edilmesi gereken durumlarda eşlik eden görevli; görme engelli yolcuyu rencide etmeyecek bir biçimde, yolcuyu hafifçe dirseğinden tutarak yönlendirmelidir. Görme engelli yolcular, diğer yolculardan önce uçuğa bindirilmeli ve uçaktan en son indirilmelidir.

Özel eğitimli refakatçi köpek ile seyahat etmek isteyen görme engelli yolcular için de bazı uygulamalar bulunmaktadır. Refakatçi köpeklerin uçuğa kabul işlemleri, yolcunun seyahat edeceği ülkenin evcil hayvanların kabulü ile ilgili kanunları doğrultusunda gerçekleştirilmelidir (Görsel 3.6).

Rehber köpek eşliğinde seyahat eden görme engelli yolcular, mümkün olduğunca kabinin ön tarafındaki sıralara oturtulmalıdır. Mümkünse refakatçi köpeğin altına, emici bir materyal yayılmalıdır. Refakatçi köpek, uçaktaki toplam **PETC** (uçık kabininde taşınan evcil hayvan sayısına) taşıma sayısına dâhil edilmelidir. Uçıkta taşınan refakatçi köpekler için ayrı bir ücret tahsil edilmemektedir.

İşitme engelli yolcular, dış sesleri algılamakta zorlanan yolculardır. İşitme engelli yolcuların pek çoğu, dudak okuyabildiğinden bu yolcular ile yavaş ve net konuşulmalıdır. Ağız hareketleri belirgin olmalı; konuşma, jest ve mimikler ile desteklenmelidir. Gerekli durumlarda ise yazılı iletişim sağlanmalıdır.

İşitme engelli yolcular, kabin ekibinin oturma alanlarına ve tuvaletlere yakın koltuklara oturtulmamalıdır. Uçuşa kabul esnasında mutlaka uçağa biniş kapısı ve uçuş saati ile ilgili bilgi verilmelidir. İşitme engelli yolcular, diğer yolculardan önce uçağa bindirilmekte ve uçaktan en son indirilmektedir.



Görsel 3.6: Rehber köpek

İşitme engelli yolcuların da özel eğitilmiş köpekleri bulunabilmektedir. Bu köpekler, sahiplerini seslere göre uyarabilmektedir. İşitme engelli rehber köpeği taşıma kuralları, görme engelli yolcu rehber köpeği ile aynıdır.

Görme ve işitme engelli yolcular, görme ve işitme engelinin ikisine birden sahip olan yolculardır. Bu yolculara, görme veya işitme engeli bulunan yolculara sunulan hizmetlerin tümü sunulmaktadır. Görme ve işitme engelli yolcular yanlarında ailesinden bir refakatçi ile uçabilirler.

c) Zihinsel Engelli Yolcular ile Anlama Güçlüğü Çeken Yolcular

Zihinsel engelli bazı yolcular, agresif davranışlar sergileyebilmektedir. Hatta normal yaşantısında bu eğilimi olmamasına rağmen, zihinsel engelli yolcunun uçuş korkusu ya da kapalı yerde uzun süre kalma zorunluluğu nedeniyle bu tür davranışları sergilemesi de mümkündür. Bu nedenle zihinsel engelli yolculardan da **sağlık raporu** istenebilmektedir.

Bu yolcuların; uçuş emniyetini riske atabilecek agresif davranışlar sergileme ihtimaline karşın, uçuşa kabul edilebilmeleri için doktor onayı ile sakinleştirici ilaç almaları da mümkündür. Bu tür yolcuların refakatçi ile birlikte seyahatleri de istenebilmektedir. Bu yolculara transfer noktalarında ve varış havaalanında özel hizmet gerektirmesi durumunda **DPNA dördü kodu** kullanılarak bu hizmet gerekliliğinin bilgisi, ilgili birimlere sunulmalıdır. Bu hizmetler, yolcunun havaalanında karşılanması -varsa aktarmalı uçuşu için gerekli işlemlere refakat edilmesi- gibi özel hizmetler olabilmektedir.

DPNA / Disabled Passengers Needing Assistance (diseybil pesincir niiding asistins): Özel yardıma ihtiyaç duyan zihinsel ve gelişimsel yetersizliği olan engelli yolcular için kullanılan koddur.

Anlama güçlüğü çeken yolculara da özel hizmet sunulması gerekmektedir. Anlama güçlüğü çeken yolcular, yaşlılık nedeni ile anlama kapasiteleri düşen veya zihinsel engelli sınıfına girmemekle birlikte algısı yaratılıştan düşük seviyede olan yolculardır. Bununla birlikte ilk kez seyahat eden yolcular ile uluslararası bir dili ya da gideceği ülkenin dilini bilmeyen yolcular da anlama güçlüğü olan yolcular olarak ele alınmaktadır. Yolcu hizmetleri, sunum sırasında bu tür yolculara karşı yalın bir dil kullanmaya özen göstermelidir.

3.1.1.3. Rapor Gerektiren / Gerektirmeyen Yolcu İşlemleri

Özel durumu olan yolcu statüsünde hava yolu ile seyahat edecek olanlar, rapor gerekliliği bakımından aşağıdaki şekilde sınıflandırılmıştır (Tablo 3.2).

Tablo 3.2: Raporlu / Raporsuz Yolcu Tipleri**NON MEDA Raporsuz / No medical certificate required (no medical certificate required)**

- Görme engelli ve işitme / konuşma engelli olanlar
- Hamileliklerinin genelde 28. haftasını geçirmemiş anne adayları
- Tekerlekli sandalye ihtiyacı olan yolcular

MEDA Raporlu / Medical certificate required (medical certificate required)

- Sedye ile taşınan yolcular
- Hamileliklerinin 28. haftasını aşmış anne adayları
- İlave oksijene gereksinim duyan yolcular
- Bulaşıcı hastalık taşıyanlar

Bazı hasta yolcular, diğer yolcuların sağlık durumlarını tehlikeye atmamak için uluslararası uçuş kuralları gereği uçuşlara kabul edilmemektedir. Bulaşıcı hastalığı olmayan ve tıbbi açıdan seyahat etmesinde herhangi bir engel bulunmayan hasta yolcuların ise ilgili hava yolu işletmesine rapor sunması gerekmektedir.

Hasta yolcular, **“Uçakla seyahat etmesinde sakınca yoktur.”** ibaresi bulunan doktor raporuyla uçuşlara kabul edilmektedir.

Engelli yolculardan rapor istenmez. Kendi başlarına ihtiyaçlarını gideremeyecek ve gerektiğinde uçaktan tahliyesini yine kendi başına yapamayacak durumdaki engelli yolcuların, refakatçisiz seyahat etmelerine izin verilmez.

Sağlık raporunun hangi dillerde yazılması gerektiği ve sürelerine ilişkin uygulamalar, hava yolu işletmelerine göre farklılık gösterebilmektedir.

3.1.1.4. Refakatsiz / Refakatli Çocuk Yolcu İşlemleri

Hava yolu ile taşınan bebekli ve çocuklu yolcuların seyahatleri esnasında, uçuş emniyetinin ve yolcu konforunun sağlanması adına dikkat edilmesi gereken bazı hususlar bulunmaktadır. Bu nedenle bebekli ve çocuklu yolcular, özel hizmet gerektiren yolcular olarak ele alınmalıdır.

Bebek yolcular, 0-2 yaş arasında (25. ayından gün almamış) ebeveynleri ile birlikte seyahat edebilen yolculardır (Görsel 3.7).

Bebek yolcular için indirimli bilet ücreti ödenmesine rağmen, **ayrı bir koltuk** tahsis edilmemektedir. Bebekler, ebeveynlerinin kucağında **ilave emniyet kemeri** ile bağlı olarak seyahat etmektedir. Bu nedenle bir yetişkin yolcu, tek bir bebeğin refakatçisi olabilir. Ancak bir yetişkinin iki bebekle seyahat etmesini gerektiren du-

**Görsel 3.7: Bebek yolcu**

rumlarda, bebeklerden birine çocuk yolcu bileti düzenlenerek koltuk tahsis edilmektedir. Bebek yolcu, tahsis edilen bu koltuğa (yetişkin yolcu tarafından temin edilen) pusetiyle birlikte emniyet kemeri vasıtasıyla bağlanır.

Bebekli yolculara yer tahsisi yapılırken öncelikle pusetlerin yer aldığı panel önü koltukları verilmelidir. Böyle bir imkân yoksa bebekli yolculara, acil çıkış kapı önleri dışındaki koltuklar tahsis edilmelidir. Uçaklarda, uçuş esnasında herhangi bir acil durumda kullanılacak, **oksijen maskeleri** bulunmaktadır. Bu maskeler, acil durumlarda her bir yolcu tarafından ayrı ayrı kullanılmayı gerektirdiğinden **maske sayısı uçaktaki koltuk sayısından az olmamalıdır**. Ancak ebeveynlerinin kucağında seyahat eden bebek yolcuların acil bir durumda oksijen ihtiyaçlarının sağlanması için belirli alanlardaki koltuklara -uçak tipine göre farklılık göstermekle birlikte- birden fazla maske tahsis edilmektedir. Bu nedenle bebekli yolculara, **yedek oksijen maskelerinin bulunduğu alanlarda** yer alan koltuklar tahsis edilmelidir.

Çocuk yolcular; 2-12 yaş arası, 3 yaşından gün almış, 12 yaşını tamamlamamış yolculardır. Çocuk yolcuların koltuk hakları vardır. Ancak bilet ücretleri, indirimli ücretler kapsamındadır.

Çocuk yolculara koltuk tahsisi sırasında acil çıkış kapı önlerindeki koltuklar (yanlarında ebeveynleri olsa bile) verilemez, tek bir koltuğa birden fazla çocuk oturtulamaz.

Çocuk yolcuların, refakatli ya da refakatsiz olarak da hava yolu ile taşınması da mümkündür. Normal koşullarda çocuk yolcuların yanlarında ebeveynleri ya da onlardan sorumlu olabilecek bir yetişkin olmadığı sürece, hava yolu ile seyahatleri mümkün değildir. Ancak hava yolu işletmelerinin özel hizmet sunumu ile çocuk yolcuların, yetişkin bir yakını olmaksızın da seyahatine imkân sağlanmaktadır. Çocuk yolcuların bu seyahatleri, refakatli ya da refakatsiz olmak üzere iki şekilde gerçekleştirilebilmektedir.

a) Refakatli Çocuk Yolcu

Accompanied Minors (akampanid maynırs) / Refakatli çocuk yolcu, bir kabin görevlisinin refakati ile seyahatini gerçekleştiren çocuk yolcudur (Görsel 3.8). Bu özel hizmet, hava yolları işletmesi tarafından **ücret** karşılığında sunulmaktadır.



Görsel 3.8: Refakatli çocuk yolcular

Ancak bazı hava yolları işletmeleri, ücretli de olsa bu hizmeti sunmamaktadır. Refakatli çocuk yolcu hizmeti, 2 yaşını doldurmuş olan (çocuk statüsündeki) yolculara verilebilmektedir. Ancak refakatli olarak taşınabilecek çocuk yolcular için üst

yaş sınırı, hava yolu işletmelerine göre farklılık göstermektedir. Örneğin; Türkiye'nin ve dünyanın en büyük hava yolu şirketlerinden birinde refakatli çocuk yolcu üst yaş sınırı, 6'dır (7 yaşından gün almamış çocukların refakat kabin görevlisi ile seyahatine imkân tanımaktadır.).

Hava yolu işletmeleri, refakatli çocuk yolcuların taşınabilmesi için çocuk yolcuyla teslim eden ebeveyn ya da sorumlu kişi tarafından doldurulan bir belge düzenlemektedir. **Refakatli Çocuk Yolcu Taşıma Yetki Belgesi** adı verilen bu belge, kalkış havaalanında **ilgili ebeveyn, yer görevlisi** ve **refakat**

kabin görevlisi tarafından imzalanmaktadır. Böylece çocuk yolcu, refakat kabin görevlisi tarafından teslim alınmakta ve varış havaalanında da imza karşılığında yakınına teslim edilmektedir.

b) Refakatsiz Çocuk Yolcu

Hava yolu işletmelerindeki farklı uygulamalara rağmen **UM / Unaccompanied Minors (ana-kampaynid maynırs) / Refakatsiz Çocuk Yolcular**, genel olarak 6 yaşını doldurmuş ve 13 yaşından gün almamış tek başına (ebeveyne ya da yakını tarafından refakat edilmeden) **seyahat eden çocuk yolculardır**.

Refakatsiz çocuk yolcuların sorumluluğu, uçuşa kabul işlemleri yapıldığı andan itibaren hava yolu şirketine geçmektedir. Bazı hava yolu işletmeleri, refakatsiz çocuk yolculara sunulan bu özel hizmet karşılığında ücret talep edebilmektedir. Bunun karşılığında da refakatsiz çocuk yolcuya, uçuşa kabul (check-in) işlemlerinden hemen sonra başlayan ve varış havaalanında yakınına teslim edilene kadar olan her aşamada, bir yer görevlisi tarafından refakat hizmeti sunulmaktadır.

Refakatsiz çocuk yolcu, uçuşa kabul işlemleri sırasında **UM yolcu evrakı** doldurularak gönderici ebeveyninden teslim alınmalıdır. UM evrakı; ebeveyn, kalkış havaalanı, ara nokta havaalanı, kabin amiri, varış havaalanı ve yolcu kopyası olmak üzere 6 nüsha olarak düzenlenmektedir. Bu evrak, teslim eden ve teslim alan bütün görevlilerle refakatsiz çocuk yolcu yakını tarafından imzalanmalıdır. Refakatsiz çocuk yolcular, uçuşa kabul işlemleri esnasında hava yolu şirketi tarafından düzenlenmiş bir UM evrak çantası ile seyahat etmektedir.

UM evrak çantasında; dış hat uçuşlar için pasaport, iç hat uçuşlar için ise kimlik belgesi, uçuş bileti ve UM evrakı bulunmalıdır.

Refakatsiz çocuk yolcuların, tüm seyahatleri esnasında **bu çantayı boyunlarında** asılı bir şekilde **taşımaları zorunludur** (Görsel 3.9). UM evrakında, teslim eden ve teslim alacak kişilerin kimlik ve iletişim bilgileri yazılı olmalıdır. UM evrakının imzalı birer nüshası, UM yolcuyu kalkış meydanında uçağa teslim eden yer görevlisinde, uçuşa kabul eden kabin görevlisinde ve varış meydanında UM yolcuyu teslim alan yer görevlisinde bulunmalıdır. UM yolcu bilgisi, aynı zamanda sorumlu kapitan pilota verilmelidir.



Görsel 3.9: UM evrak çantalı yolcu

UM yolcuyu teslim eden yakınları, seyahatin gerçekleştireceği **uçak havalanmadan havaalanını terk etmemelidir**. UM yolcunun teslim alınması sırasında, yer görevlileri tarafından çocuk yolcuyu teslim eden yakınlarına bu uyarıcı bilginin verilmesine özen gösterilmelidir. UM yolculara, acil çıkış kapı önleri dışındaki ve kabin görevlisi oturma alanlarına yakın yerlerdeki koltuklar tahsis edilmelidir. UM yolcular, uçağa öncelikli olarak kabul edilmekte ve uçaktan en son indirilmektedir. Özel hizmet gerektiren refakatsiz çocuk yolcular ile ilgili bilgilerin transfer ve varış havaalanlarına iletilmesi için çekilen mesajda, bu yolcular için **UMNR** dörtlü kodu kullanılmaktadır.

ETKİNLİK

Etkinlik Adı: UM formu doldurulması

Etkinlik Amacı: UM formu (yalnız seyahat eden çocuk yolcu için) doldurmak.

Etkinlik Süresi: 25 dk

8 yaşındaki Ayşe YILDIZ isimli çocuk yolcu, annesi Fatma YILDIZ tarafından, Amsterdam'da oturan teyzesi Sevgi TAŞ'a hava yolu ile gönderilecektir. A Hava Yolları'na ait 517 sefer sayılı uçak, 15 Ocak 2021 tarihinde Bodrum'dan kalkış yapacak; Duesseldorf / ALMANYA aktarmalı olarak Amsterdam / HOLLANDA'da uçuşunu tamamlayacaktır. Bu yolculuk için gerekli olan UM evrakına ait bilgiler aşağıdaki gibidir:

a) Yalnız seyahat eden çocuk yolcunun uçaktaki koltuk numarası: 4D

b) Yalnız seyahat eden çocuk yolcunun pasaport numarası: tr-e No.: 5256412

c) Türkiye Adresi / İletişimi No.: Cumhuriyet Caddesi, No.:20, Bodrum / Muğla / TURKEY Tlf: +90252 3433536

ç) Hollanda Adresi / İletişimi Numarası: p.o box 2222 4447zm Amsterdam / NETHERLANDS Tlf: 31 10 5472570

Verilen bilgilere göre aşağıdaki UM formunu doldurunuz.

	REFAKATSİZ ÇOCUK TAŞIMA YETKİ BELGESİ	
	UNACCOMPANIED MINOR'S DECLARATION FORM	UM

VELİ/EBEVEYN AÇIKLAMASI:

- Aşağıda Adı-Soyadı yazılı olan çocuğun velisi olan ben, çocuğun refakatsiz olarak seyahat etmesine izin vermektir. Çocuğun kalkış, transfer-durak ve varış noktasında, aşağıda ismi yazılı şahıslar tarafından refakat edileceği teyit ederim. Kalkış yerindeki veli/ebeveyn, uçak kalkıncaya kadar, son varış yerindeki karşılayıcı, uçağın varış saatinde havalimanında bulunacaktır.
- Çocuk yukarıda bahsedildiği şekilde karşılanmazsa, THY AO ve/veya taşıyıcılar çocuğun emniyeti için lüzümlü göreceklere her türlü tedbir alma hakkını mahfuz tutmakta serbesttirler
- Çocuğun seyahati için geçerli pasaport, sağlık belgesi (aşı kağıdı) ve lüzümlü vizelere sahip olduğunu tasdik ederim.
- THY A.O ve/veya diğer taşıyıcıları, personeli ve acentelerini, doğabilecek bütün mesuliyetlerden hariç tutmayı, çocuğun seyahati ile ilgili her türlü zarar ve masrafları tazmin etmeyi kabul ederim.
- Aşağıda belirtilen refakatsiz çocuğun velisi/ebeveyni olarak imzası bulunan ben, aşağıdaki bilgilerin doğruluğunu tasdik ederim.

DECLARATION OF PARENT/GUARDIAN:

- I the undersigned parent or guardian of the below mentioned minor; agree to and request the unaccompanied carriage of the minor named below. I confirm that I have arranged for the below mentioned minor to be unaccompanied to the airport on departure and to be met at stop over point and on arrival by the persons named below. These people will remain at the airport until the flight has departed and/or be available at the airport at the scheduled arrival time of the flight.
- Should the minor not be met at stop-over point or destination, I authorize Turkish Airlines Inc. and other carrier(s) to take whatever action they consider necessary to ensure the minor's safe custody including return of the minor to the airport of original departure and I agree to indemnify and reimburse the carrier(s) for the costs and expenses incurred by them in talking such action.
- I certify that the minor is in possession of all travel documents (passport, visa, health certificate, etc.) required by applicable laws.
- I shall except Turkish Airlines Inc. and/or other carrier(s) their agents against any damages sustained and cost incurred by reason of or in connection with the minor's journey.
- I, the undersigned parent or guardian of the below mentioned minor; agree and certify that the information provided is accurate.

VELİ/EBEVEYN İMZASI/TARİH
PARENT'S/GUARDIAN'S SIGNATURE/DATE

...../...../.....

LÜTFEN BÜYÜK HARFLERLE DOLDURUNUZ.

Soyadı/Family Name:		Adı/First Name:			Yaşı/Age:	Cinsiyeti/Sex:
UÇUŞ BİLGİLERİ FLIGHT INFORMATION					TESLİM EDEN ADULT DELIVERING CHILD ON DEPARTURE	KARŞILAYICI ADULT MEETING CHILD ON ARRIVAL
Uçuş/Flight	Tarih/Date:	Sınıf/Class:	Nereden/From:	Nereye/ To:	Adı-Soyadı/Name-Surname:	Adı-Soyadı/Name-Surname:
					Adres/Address:	Adres/Address:
Özel Notlar/Special Instructions: (Hastalık, Alerji, Özel Diyet İstekleri, Transit Bilgileri) (e.g. medication, allergies, special dietary requirements, transit details etc.)						Telefon No/Phone Number:
Düzenleyen Personal Issuing Staff	Kabin Amiri Purser	Ara İstasyon Personeli Transit Station Staff	Ara İstasyon Kabin Amiri Transit Station Purser	Varış İstasyonu Personeli Arrival Station Staff	Karşılayıcı/Adult Meeting:	
Adı-Soyadı/Name-Surname:	Adı-Soyadı/Name-Surname:	Adı-Soyadı/Name-Surname:	Adı-Soyadı/Name-Surname:	Adı-Soyadı/Name-Surname:	İmza/Signature:	
İmza/Signature:	İmza/Signature:	İmza/Signature:	İmza/Signature:	İmza/Signature:		

UM FORM MUST BE WRITTEN IN BALL-POINT PEN AND FILLED BY PRESSING.

3.1.1.5. Sedyeli Yolcu İşlemleri

Sedyeli yolcu; uçak içinde koltuk arkaları, teknisyenler tarafından sökülüp sedye yerleştirilerek seyahat etmesi sağlanan, tıbbi müdahale gerektiren yolcudur. Sedyeye ile taşınan yolcular, diğer yolculardan önce uçağa bindirilmekte ve uçaktan en son indirilmektedir. Hastanın durumunu gösteren sağlık raporunun, hava yolu işletmesinin sağlık merkezine gönderilip yolcunun uçabilmesi için onay alınması ve yolcuya rezervasyonun bu şekilde yapılması şarttır. Sedyeli yolcu, **sadece ekonomik hizmet sınıfında** taşınabilmektedir.

Her uçak tipinin oturma planında, sedye yerleştirilebilecek yerler ve kaç adet sedyeli yolcu kabul edilebileceği belirlenmiş durumdadır. Uçakta, bu yolculara ait sedyelerin yerleştirilebilmesi için kaç koltuğun rezerve edilmesi gerektiği ile ilgili uygulamalar, hava yolu işletmelerine göre değişmektedir. Ancak sedyeli yolcular için genel olarak rezerve edilecek koltuk sayısı; 5,6,7 ya da 9 olarak belirlenmektedir.

Uçuşa kabul işlemleri yapılırken **sedyeli yolcunun, uçakla seyahatinde sakınca olmadığına dair geçerli sağlık raporu** kontrol edilmelidir. Söz konusu raporda, hastalığın cinsi ve uçuşa engel olmadığı ve hastalığın diğer yolcular üzerinde etki yapmayacağı belirtilmelidir. Bu yolcular, refakatsiz olarak uçuşa kabul edilmezler. Refakat eden kişi, yolcunun yakını ya da sağlık görevlisi olabilmektedir.

Sedyeli yolcular, ambulans ile havaalanına getirilerek park hâlindeki uçağın yanına ulaştırılmaktadır. Ambulans hizmetinin masrafları, yolcu tarafından karşılanmaktadır. Yolcu ve refakatçisinin pasaport ve bilet işlemleri, hava yolu işletmesi tarafından görevlendirilmiş bir yolcu hizmetleri görevlisi yardımıyla gerçekleştirilmektedir. Sedyeli yolcu, uçağa diğer yolculardan önce alınmakta ve uçaktan en son indirilmektedir. Aynı prosedür, sedyeli yolcunun karşılanması sırasında da gerçekleştirilmektedir. Refakatçinin; sedyeli yolcu ile kendine ait pasaport, bilet ve bagaj gibi işlemlerini gerçekleştirebilmesi için terminale ulaştırılması sağlanmaktadır.

3.1.1.6. Hamile Yolcu Kabulü

Hamile yolcu, hamileliğin belli bir haftasını dolduran veya erken doğum yapma riski bulunan yolcudur (Görsel 3.10). Genel olarak hasta yolcularda olduğu gibi hamile yolculardan da sağlık raporu istenmektedir. Hamileliğin hangi haftasından itibaren sağlık raporu isteneceği, hava yolu işletmelerine göre farklılık göstermektedir. Bununla birlikte bazı hava yolu işletmeleri, tek çocuğa ya da birden fazla çocuğa hamile olunmasına bağlı olarak da sağlık raporu isteme sürelerini belirlemektedir.



Görsel 3.10: Hamile yolcu

28. haftayı (yedi ay) doldurmamış olan hamile yolculardan, seyahat için herhangi bir rapor istenmez. Tek bebeğe hamile olan yolcular, 28. haftanın başından 35. haftanın sonuna kadar kendi doktorlarından aldıkları **“Uçakla seyahatinde herhangi bir sakınca yoktur.”** ibaresi yer alan raporla seyahat edebilirler. 36 hafta ve sonrasında ise doktor raporu olsa dahi hamile yolcuların seyahatine izin verilmez.

İki veya daha fazla bebeğe hamile yolcular ise 28. haftanın başından 31. haftanın sonuna kadar

kendi doktorlarından aldıkları “**Uçakla seyahatinde herhangi bir sakınca yoktur.**” ibaresi yer alan raporla seyahat edebilirler. 32 hafta ve sonrasında ise doktor raporu olsa dahi hamile yolcuların seyahatine izin verilmez. Raporu düzenleyen doktorun rapor üzerinde adı soyadı, diploma numarası ve imzası mutlaka olmalıdır.

Hamile yolculara, **acil çıkış kapılarının önünde yer verilmemeli**; mümkünse tuvalete yakın yerler tahsis edilmelidir. Bu yolcuların uçağa binişte ve uçaktan inişte, diğer yolculara nazaran öncelikleri vardır.

3.1.1.7. Eşlik Edilmesi Gereken Yolcular

Hem **yaşlı ve algısı düşük yolculara** hem de **ilk kez seyahat edecek yolculara** uçuş ile ilgili bilgiler verilirken, yolcunun bu konuda hiçbir bilgisi olmadığı düşünülerek tüm detaylar, yolcuya anlaşılır bir biçimde sunulmalıdır.

Dil bilmediği için anlama sıkıntısı yaşayan yolcular ile iletişim imkânı, jest ve mimiklerle sağlanmalıdır. Ancak çok fazla sıkıntı oluşturacağına inanılan durumlarda, yolcunun yerel dilini bilen aracı bir kişinin (aynı uçaktaki başka yolcular gibi) yardımına da başvurulması yerinde olacaktır. Bu yolcuların, transfer noktalarında ve varış havaalanında özel hizmet gerektirmesi durumunda **MAAS / Meet and Assist** (mit end asist) (yaşlı ya da gidilecek ülkenin dilini bilmeyen, ilk kez hava yolu ile seyahat edecek vb. yolcular için kullanılan koddur.) **dörtlü kodu** kullanılır. Bunun bilgisi de ilgili birimlere sunulur. Bu hizmetler yolcunun havaalanında karşılanması -varsa aktarmalı uçuşu için gerekli işlemlere refakat edilmesi- gibi özel hizmetler olabilmektedir.

Genç yolcu, 12 yaşını doldurmuş ve 18 yaşını aşmamış, yalnız seyahat eden yolculardır. Bu yolculara, ebeveynleri tarafından istendiği ve bedeli ödendiği takdirde refakatsiz çocuk yolcuya verilen hizmetler de sunulabilir. Genç yolcuya verilen bu hizmet, refakatsiz çocuk hizmeti ile aynı prosedürleri içermektedir. Ancak genç yolcular için düzenlenen evrak, UM değil, **YP** olarak adlandırılmaktadır. **YP evraki**, UM evraki ile aynı içeriğe sahiptir. YP yolculara da acil çıkış kapıları önünde yer alan koltuklar tahsis edilemez. Özel hizmet gerektiren genç yolcular ile ilgili bilgilerin; transfer ve varış havaalanlarına iletilmesi için çekilen mesajda, bu yolcular için **Refakatsiz seyahat eden genç yolcular kodu / YP kullanılır**.

3.1.1.8. VIP / CIP Yolcular

Görevi veya sosyal pozisyonu nedeniyle **özelliği olan** ya da özel yolcu programının uygulanış biçimi gereği, **özel kartı olan yolculardır**.

a) VIP Yolcular

VIP yolcular / Very Important Passengers (veriy important pesincırs), makamları açısından iki kategoride ele alınmaktadır. Bir ülkenin en üst düzeydeki devlet görevlisi ve heyeti VVIP olarak değerlendirilmektedir (Görsel 3.11).

VVIP: Very very important passengers: Çok Çok Önemli Yolcular



Görsel 3.11: VIP yolcu

VIP: Very important passengers: Çok Önemli Yolcular

VVIP yolcular, hava yolları işletmelerine ait uçaklarla seyahat edebildikleri gibi kendileri için tahsis edilmiş özel uçaklar ile de seyahat edebilmektedirler. Bu kapsamdaki yolcuların uçuşa kabul (check-in) işlemleri, genellikle **havaalanının dışında** (devlet konuk evi gibi devlet görevlisinin bulunduğu mekânda) bir görevlinin tahsis edilmesi ile yapılmaktadır. **Bu yolcular için bilet düzenlenmemekte, sadece yolcu manifestosu düzenlenerek seyahat etmelerine imkân sağlanmaktadır.**

VIP yolcular ise özel veya resmî bir amaçla seyahat eden devlet görevlilerinden oluşmaktadır. Bu yolcuların uçuşa kabul, gümrük ve pasaport işlemleri, havaalanlarında ayrı bir terminalde (bina) ya da terminal binası içinde ayrı bir bölme olan VIP alanlarında gerçekleştirilmektedir.

VIP yolcuların özel bir araçla taşınarak uçağa en son bindirilmeleri, uçaktan en önce inmeleri sağlanmaktadır. Bu yolcuların kayıtlı bagajlarına, yardımcı bagaj etiketi statüsünde olan **VIP etiketi** takılmaktadır. **VIP bagajlar**, uçağa en son yüklenmekte ve uçaktan en önce indirilmektedir. VIP yolcu ile ilgili bilgiler, gerekli mesaj yoluyla ara nokta havaalanı / havaalanlarına –varsa– diğer hava yolu işletmelerine ve varış havaalanına iletilmektedir.

b) CIP Yolcular

Hava yolu işletmeleri için **yüksek ticari önem taşıyan** yolcular, **CIP / Commercial Important Passengers (komerşil important pesincirs)** yolcu kapsamında değerlendirilmektedir. CIP yolcular, genellikle **First Class ve Business Class** hizmet sınıfında ve uçağın ön kısmındaki ayrı bir alanda farklı ikram hizmeti olarak seyahat ettiklerinden, yüksek bilet ücreti öderler (Görsel 3.12).



Görsel 3.12: CIP Yolcu ikram hizmeti

CIP yolcuların check-in işlemleri, bu yolcular için oluşturulmuş ayrı bir terminal binasında ya da yolcu terminali içindeki **ayrı bir alanda** yapılmaktadır. CIP yolculara uçağın kalkışına yakın bir saatte, **geç uçuşa kabul olanağı** da sunulabilmektedir.

CIP yolcuların **özel bir araçla** taşınarak uçağa en son binmeleri, varış havaalanlarında da uçaktan en önce inmeleri sağlanır. Bu yolcuların kayıtlı bagajlarına, yardımcı bagaj etiketi statüsünde olan CIP etiketi takılmaktadır. CIP bagajlar, uçağa en son yüklenmekte ve uçaktan en önce indirilmektedir. CIP yolcu ile ilgili bilgiler, gerekli mesaj yoluyla ara nokta havaalanlarına, varsa diğer hava yolu işletmelerine ve varış havaalanına iletilmektedir.

3.1.1.9. PETC / AVIH / Evcil Hayvan Taşıyan Yolcular

Genel olarak köpek, kedi ve kuşlar, hava yolu ile taşınan evcil hayvanlardır (Görsel 3.13). Evcil hayvan taşıma talebi, rezervasyon esnasında hava yolu işletmesine bildirilmelidir.

Evcil hayvan taşınmasına ilişkin kurallar, ülkelere ve hava yolu işletmelerine göre değişiklik göster-



Görsel 3.13: PETC biçiminde taşınan evcil hayvan

mektedir. Ülkeler, evcil hayvanların girişi için sınır kapılarında karantina uygulayabilmektedir. Bazı ülkeler, belirli hayvan türlerinin ülkelere girişine kısıtlama getirebilmekte ya da hiçbir hayvanın ülkeye girişine izin vermemektedir.

Yolcu beraberindeki evcil hayvanlar, hava yolu işletmeleri tarafından **iki** şekilde taşınabilmektedir. Evcil hayvanların **kiloları ve boyutları** bu taşıma şeklini belirlemektedir.

- **Evcil hayvanların yolcu kompartımanında taşınması:** Kafesiyle beraber 8 kg'a kadar olan evcil hayvanlar için geçerli taşıma biçimidir. Bu taşıma biçimi, **PETC** biçiminde - Pet in Cabin (pet in kabin) - kodlanır.

- **Evcil hayvanların kargo kompartımanında taşınması:** Kafesiyle beraber 8 kg ve üzerinde ağırlığa sahip olan taşıma biçimidir. **AVIH** biçiminde - Animal in Hold (enımıl in hold) - kodlanır.

BİLGİ KUTUSU

Evcil hayvanların hava yolu ile taşınma işlemi, kafesleri içerisinde gerçekleştirilmelidir. Bu kafeslerin büyüklüğü, taşınan hayvanın (ayakta durması şartı ile) başı kafesin tavanına değmeyecek ve içinde rahatlıkla hareket edilecek boyutlarda olmalıdır.



PETC olarak taşınan evcil hayvan kafesi, 23x30x40 cm ebatlarını aşmamalıdır. PETC olarak taşınabilecek hayvan sayısı, uçak tipine göre farklılık göstermektedir. Ancak bazı hava yolu işletmeleri, yolcu kompartımanında evcil hayvan taşınmasına izin vermemekte; evcil hayvanları sadece kargo kompartımanında taşımaktadır. Ayrıca hava yolu işletmeleri, bazı hayvan türleri-nin taşınmasına limit de getirebilmektedir.

Yolcu beraberinde taşınacak evcil hayvanların kimlikleri, sağlık belgeleri olmalıdır. Check-in işlemleri esnasında, bu belgelerin yer görevlisi tarafından kontrol edilmesi gerekmektedir. AVIH olarak taşınacak evcil hayvanların bu belgelerine ait birer nüsha, bir dosyanın içinde kafesin üzerine yapıştırılmalıdır. Evcil hayvanların hava yolu ile taşınmasında, fazla bagaj ücreti tahsil edilmekte; karşılığında da **fazla bagaj evrakı** düzenlenmektedir.

Fazla bagaj evrakı, evcil hayvanın bileti olarak kabul edilmektedir. Evcil hayvan taşıyan yolcular ile ilgili bilgiler; transfer ve varış havaalanlarına gönderilen mesajda, evcil hayvanın yolcu kompartımanında taşınması durumunda **PETC**, kargo kompartımanında taşınması durumunda ise AVIH **dörtlü kodu** ile belirtilir.



ARAŞTIRINIZ

Sınır dışı edilen yolcu ve yurda kabul edilmeyen yolcu (INAD / DEPA / DEPU) işlemlerini araştırınız. Elde ettiğiniz bilgileri sunum hâlinde sınıfta paylaşınız.

3.1.1.10. Sınır Dışı / Deportee Yolcu İşlemleri

Deportee (diporti) yolcu, bulunduğu ülkenin vatandaşı olmayan ve herhangi bir neden yüzünden (suç vb.) kendi ülkesine ya da başka bir ülkeye hava yolu aracılığı ile yollanan kişilere deportee ya da **sınır dışı edilen** yolcu denir. Deportee yolcular, kimi zaman bir güvenlik görevlisi eşliğinde, kimi zaman da tek başlarına uçağa biniş yaparlar.

BİLGİ KUTUSU

Yasa dışı yollarla ülkeye giren yolcular da sınır dışı edilmektedir. Ayrıca bir yolcunun sınır dışı edilmesi için ülkede bulunduğu süre içinde suç işlemesi, oturma ya da çalışma izninin sona ermesi ya da başka bir ülkede işlemiş olduğu suçtan dolayı iade isteğinin olması gerekmektedir.



Deportee yolcular;

- **DEPA / Deportee Accompanied** (diporti akampaynid): Bir refakatçi eşliğinde sınır dışı edilen yolcular,
- **DEPU / Deportee Unaccompanied** (diporti anakampaynid): Refakatsiz sınır dışı edilen yolcular, olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

İlgili otorite tarafından sınır dışı edilen yolcu hakkındaki bilgiler, DEPA ya da DEPU olarak sınır dışı edilmesine bakılmaksızın, taşıyıcı hava yolu işletmesine bir bilgi formu ile iletilmelidir.

Bu bilgi formunda aşağıdaki bilgiler bulunmalıdır:

- Deportee yolcunun kimliği ile cinsiyeti
- Sınır dışı edilme nedeni
- Eğer refakat edilecek ise refakatçi / refakatçilerin kurumları, unvanları ve isimleri
- Deportee yolcunun ilgili kurum tarafından yapılan risk değerlendirmesi (refakatçi verilme ya da verilmeme nedenleri)
- Deportee yolcunun beraberindeki seyahat belgeleri ve türleri.

Deportee yolcunun, refakatli (DEPA) ya da refakatsiz (DEPU) seyahat edebileceğine ilgili otorite karar vermektedir. Ancak otoritenin refakatçi tahsis etmeye gerek görmediği hâllerde, hava yolu işletmesinin (sorumlu kaptan pilotun) istemesi durumunda da refakatçi tahsis edilebilmektedir.

Uçakta seyahat etmek için güç kullanılmasını gerektiren, başka bir hava yolu işletmesi tarafından daha önce uçuşa kabul edilmemiş, uçuş ekibi ve yolcuların can güvenliğini ya da uçuş emniyetini riske atabilecek kişilere, yetkilendirilmiş bir refakatçi tahsis edilmelidir. Sınır dışı edilen yolcuya refakat edilmesi gerektiğinde refakat hizmeti, polis ya da bu tip görevler için özel eğitim almış güvenlik görevlileri tarafından verilmektedir. Sorumlu kaptan pilot, - güvenlik görevlisi refakatinde olsa bile - yolcuların can güvenliğinden ve uçuş emniyetinden endişe duyduğu durumlarda bu tür yolcuları uçuşa kabul etmeme yetkisine sahiptir.

Deportee yolcuya refakat edilecekse bu konuda görevlendirilmiş olan refakatçi, ilgili yolcuyu check-in işlemlerinden itibaren teslim edileceği makamlara ulaştırana kadar deportee yolcunun yanında bulunmalıdır.

Deportee yolcuların uçuşa kabulü sırasında aşağıdaki hususlara dikkat edilmelidir:

- Deportee yolcu, sınır dışı eden otorite ve hava yolu işletmesinin koordinasyonu ile tüm yolculardan önce uçağa alınmalı ve uçaktan en son indirilmelidir.
- Deportee yolcuya koridorda ya da acil çıkış kapı önlerinde yer alan koltuklar tahsis edilmemelidir.
- Uçağın tüm çıkışları sol tarafta yer aldığından, deportee yolculara **uçağın sağ tarafından** ve tuvaletlere yakın bir yerden koltuk tahsis edilmelidir.

- Deportee yolcuya yer tahsisi, yolculuk boyunca onun diğer yolcularla iletişim kurmasını engelleyecek biçimde yapılmalıdır.
- Uçaktaki diğer yolculara, uçakta deportee yolcu taşınacağı **bilgisi verilmemelidir**.
- Deportee yolcunun refakatçi ya da refakatçilerinin, uçuş ekibi ile iletişime geçmesi sağlanmalıdır.
- Refakatsiz sınır dışı edilen (DEPU) yolcunun seyahat evrakı, uçuş ekibine teslim edilmelidir.
- Deportee yolcunun geri dönüş ücreti ve harcamalarını, ülke kanunlarında aksi belirtilmedikçe yolcu kendisi karşılar. Yolcunun sorun çıkarması hâlinde ise masraflar, sınır dışı eden ülke tarafından ödenir.
- Deportee yolcunun sınır dışı edilmesi esnasında, mümkün ise **direkt uçuşlar** tercih edilmelidir.
- Deportee yolcu ile ilgili bilgiler, varış havaalanına **mesaj** yoluyla iletilmelidir (Bu mesajlar, -aktarma noktaları varsa- aktarma noktası havaalanlarına ve hava yolu işletmesine de iletilmelidir.).

3.1.1.11. INAD / Yurda Kabul Edilmeyen Yolcu İşlemleri

Yurda kabul edilmeyen yani **INAD - Inadmissible Passengers (inadmissible passengers)** olarak adlandırılan yolcular, genelde giriş yapmak istedikleri **ülkenin yetkili makamları tarafından eksik evrak gerekçesi ile kabul edilmeyen yolculardır**. INAD yolcular, vizesi ya da parası olmadığından, pasaportunun geçerlilik süresi dolduğundan ya da yasa dışı çalışacağı şüphesi nedeniyle ülke otoriteleri tarafından ülkeye kabul edilmezler.

INAD yolcu ile ilgili işlemlerde aşağıdaki hususlar dikkate alınmaktadır:

- Ülkeye giriş izni verilmeyen bir INAD yolcu, getirildiği ülkeye (ilgili ülke otorite aksini belirtmedikçe) kendisini getiren hava yolu işletmesi tarafından 24 saat içerisinde, sefer yok ise ilk uygun sefer ile geri götürülmek zorundadır.
- INAD yolcu, kendisini ülkeye getiren uçak başka bir noktaya gidiyorsa havaalanında bu gibi durumlar için tahsis edilmiş olan alanda (Havaalanlarında bu tip yolcuların yatabileceği ya da tuvalet ve banyo ihtiyacını giderebileceği odalar tahsis edilmektedir.) bekletilmektedir.
- INAD yolcuyla geri götürmekle yükümlü hava yolu işletmesinin, INAD yolcunun gönderilmesi için belirlenen ülkeye ilk uçuşu ile taşınması (geri gönderilmesi) zorunludur.
- INAD yolcuyla taşımakla sorumlu olan hava yolu işletmesinin, yolcu için geri dönüş bileti düzenlemesi gerekmektedir (Ancak yolcunun dönüş bileti mevcut ise dönüş biletindeki tüm kısıtlar kaldırılarak, INAD yolcunun bu bilet ile dönüşü sağlanmalıdır.).
- Düzenlenen biletin yurda kabul edilmeyen yolcuya ait olduğu bilgisi, INAD dörtlü kodu ile belirtilmelidir.
- INAD yolcu, tüm yolculardan önce uçağa alınmalı ve uçaktan en son indirilmelidir.
- INAD yolcuya, acil çıkış kapı önlerinde yer tahsis edilmemelidir.
- Uçağın tüm çıkışları sol tarafta yer aldığından, INAD yolcuya uçağın sağ tarafından ve tuvaletlere yakın bir yerden koltuk tahsis edilmelidir.

- INAD yolcu ile ilgili bilgiler, varış havaalanına mesaj yoluyla iletilmelidir (Bu mesajlar, -aktarma noktaları varsa- aktarma noktası havaalanlarına ve hava yolu işletmesine de iletilmelidir.).

3.1.1.12. Tutuklu / Hükümlü Yolcu İşlemleri

Tutuklu yolcular; hava yolu ile yapılan uluslararası seyahatlerde deportee yolcu olarak ele alınmakta, taşıma koşulları da buna göre düzenlenmektedir; iç hatlarda ise tutuklu yolcu statü-sünde ele alınmaktadır. İç hat taşımacılığında da bu yolcular, refakatli ya da refakatsiz olarak (oluşturdukları risk oranına göre) hava yolu ile seyahat edebilmektedir. Tutuklu yolcuların uçuşa kabul işlemleri ise deportee yolcu işlemleri ile aynıdır. Bu tip yolcu seyahatlerinde **adli işleme maruz kalmış yolcu formu** doldurulmalıdır.



SIRA SİZDE

Aşağıda verilen özel hizmet gerektiren yolcular ile açıklamaları eşleştiriniz. Eşleştirmeyi yaparken özel hizmet gerektiren yolcuları gösteren harfleri, numarayla gösterilmiş açıklamaların başındaki boşluğa yazınız.

AÇIKLAMA	ÖZEL HİZMET GEREKTİREN YOLCULAR
1. tamamıyla ya da kısmen görme ya da işitme engelli yolcular ile hem işitme hem de görme engeli bulunan yolculardır.	a) Refakatsiz Çocuk Yolcu b) VIP Yolcu
2. 2-12 yaş arası, 3 yaşından gün almış, 12 yaşını tamamlamamış yolculardır.	c) Duyu Bozuklukları Olan Yolcu ç) Deportee Yolcu
3. genel olarak baston, koltuk değneği gibi destekleyici gereçlere ihtiyaç duyan yolculardır.	d) Refakatli Çocuk Yolcu
4. 12 yaşını doldurmuş ve 18 yaşını aşmamış, yalnız seyahat eden yolculardır.	e) DEPA Yolcu f) Çocuk Yolcu
5. genel olarak 6 yaşını doldurmuş ve 13 yaşından gün almamış tek başına seyahat eden yolculardır.	g) INAD Yolcu ğ) Genç Yolcu
6. hava yolu işletmeleri için yüksek ticari önem taşıyan yolculardır.	h) Fiziksel Kısıtlılığı Bulunan Yolcu
7. bulunduğu ülkenin vatandaşı olmayan ve herhangi bir nedenle (suç vb.) kendi ülkesine ya da başka bir ülkeye hava yolu aracılığı ile yollanan yolcudur.	i) CIP Yolcu
8. refakatsiz sınır dışı edilen yolcudur.	i) DEPU Yolcu
9. giriş yapmak istedikleri ülkenin yetkili makamları tarafından eksik evrak gerekçesi ile kabul edilmeyen yolculardır.	
10. bir ülkenin en üst düzeydeki devlet görevlisi ve heyeti olan yolculardır.	



4. UYGULAMA

Uygulama Adı: Özel hizmet gerektiren yolcu kabul işlemleri ve koltuk seçimi

Uygulama Amacı: Özel hizmet gerektiren yolcu kabul işlemlerini ve koltuk seçimini yapmak.

Uygulama Süresi: 80 dk.

Kullanılan Araç Gereçler: Öğretmen masası, sıra.

İşlem basamakları

1. Sınıf ortamını uçağın içindeki düzene benzer şekilde hazırlayınız.
2. Acil çıkış kapılarını, galleyi ve pencere kenarlarını belirleyiniz.
3. 1 öğrenci yer hizmetleri personeli, 3 veya 4 gönüllü öğrenci özel hizmet gerektiren yolcu, diğer öğrenciler de normal yolcuları canlandıracak şekilde aranızda görev dağılımı yapınız.
4. Desk (uçuşa kabul / check-in işlemlerinin yapıldığı kontuar) olarak hazırladığınız öğretmen masasının önünde, kurallara uygun biçimde yerlerinizi alınız.
5. Özel hizmet gerektiren yolculara uygun koltuk seçimini canlandırınız.
6. Yapılan canlandırma sırasında ortaya çıkan olumlu ve olumsuz durumları, sınıf ortamında tartışınız.

Uygulamada dikkat edilecek hususlar

- Engelli yolcuları; acil çıkış koltukları kullanılmamak kaydıyla, mümkün olduğunca kabin ekibine yakın (uçuşağın ön ya da arka koltukları) ve pencere kenarına oturabilirsiniz.
- Hasta yolcular, acil kapıların önündeki koltuklara oturtulmamalıdır. Bu konuda dikkatli olabilirsiniz.
- Tamamıyla hareket kabiliyetini kaybetmiş yolculara, koridor kenarındaki koltukları tahsis edebilirsiniz.
- Görme ve işitme engelli yolculara, kabin ekibinin oturma alanlarına ve tuvaletlere yakın koltukları tahsis edebilirsiniz.
- Bebek yolcular için indirimli bilet ücreti ödenmesine rağmen ayrı bir koltuk tahsis edilmemektedir. Bu yüzden bebeklerin ebeveynlerinin kucağında, ilave emniyet kemeri ile bağlı olarak seyahat edeceğini ebeveynlere bildirebilirsiniz.
- İki bebekle seyahat edecek yolcuların bebeklerinden birine, çocuk yolcu bileti düzenleyerek koltuk tahsis edebilirsiniz.
- Bebekli yolculara, öncelikli olarak pusetlerin yer aldığı panel önü koltuklarını tahsis edebilirsiniz.
- Çocuk yolcular, acil çıkış kapı önlerindeki koltuklara yanlarında ebeveynleri olsa dahi oturtulamazlar. Bu kuralın uygulanması hususunda dikkatli olabilirsiniz.
- INAD yolcuya, uçuşağın sağ tarafından ve tuvaletlere yakın bir yerden koltuk tahsis edebilirsiniz.
- DEPA yolculara, uçuşağın arka bölümünde pencere kenarından yer verilir. Refakat eden polis için de koridor bölümünde yer verilip ara koltuğu boş bırakabilirsiniz.



3.1.2. Özel Hizmet Gerektiren Yolcular İçin Kullanılması Gereken Formlar

Özel hizmet gerektiren yolcu dokümanları, temel olarak **CIS / Uçuş Ekibi Bilgilendirme Formu** ve **Muafiyet Formu**'dur.

CIS / Crew Information Sheet (kıruv informeyşın Őit), uçakla yolculuk yapacak olan ve özel hizmet gerektiren yolcular hakkında uçuş ekibini bilgilendirmek üzere yolcu hizmetleri personeli tarafından doldurulur. Formun üzerinde;

- Uçuş numarası,
- Tarih,
- Kalkış ve varış noktaları,
- Uçağın tipi ve kuyruk adı,
- Yolcu sayısı,
- Yemek sayısı,
- Özel durumu olan yolcular ilgili bölümlerde özel kod ve kısaltmalarla belirtilir.

Uçuş ekibi bilgilendirme formu, **üç nüshadan** oluşmaktadır. Formun birinci nüshası; doldurulan havaalanındaki birimde kalmakta, ikinci nüshası ilgili uçağın sorumlu kaptan pilotuna, üçüncü nüshası ise kabin amirine verilmektedir. Uçuş ekibi bilgilendirme formu üzerindeki bilgiler ya da formun tasarımı hava yolu işletmelerine göre farklılık gösterebilmektedir.

Muafiyet Formu / Form of Indemnity (form of indemnediy), hava yolu işletmesi tarafından kendi sorumluluğunu kısıtlamak amacı ile düzenlenen bir dokümandır. Bu form, yolcunun seyahati esnasında karşılaşılabileceği düşünölen ve hava yolu işletmesini yükümlölük altında bırakabilecek durumlarda doldurulan bir formdur. Yolcunun bu formu imzalaması ile seyahat boyunca karşılaşılabilecek yurda kabul edilmeme ya da sağlık sorunlarında artış gibi tüm aksaklıkların sorumluluğu, hava yolu işletmesinden yolcuya geçmektedir.



ARAŞTIRINIZ

Aşağıda özel durumu olan yolcu türleri verilmiştir.

a) İkiőer kişilik çalışma grupları oluşturarak bu yolcu türlerinden istediğiniz iki tanesini seçiniz.

b) Seçtiğiniz yolcu türleriyle ilgili rezervasyon sırasında hangi bilgi ve belgelerin istendiğini araştırınız. Elde ettiğiniz bilgileri sınıfta paylaşınız.

- | | |
|---|---|
| 1. Çocuk ve bebek yolcular | 7. Kabinde canlı hayvan taşınması |
| 2. Hasta ve hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular | 8. Kargoda canlı hayvan taşınması |
| 3. Doktor raporunun gerekli olduğu yolcular | 9. VIP ve CIP yolcular |
| 4. Hamile yolcular | 10. Çocuklu aileler (Çocukları için) |
| 5. Refakatsiz çocuk yolcular | 11. Tutuklu ve sınır dışı edilen yolcular |
| 6. Hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular | |

3.1.3. Özel Hizmet Gerektiren Yolcular İçin Bagaj Etiketleri

Özel hizmet gerektiren yolcular için kullanılan yardımcı bagaj etiketleri aşağıda verilmiştir.

3.1.3.1. Refakatsiz Çocuk Etiketi

UM / Unaccompanied Minors yolcuların bagajlarına takılan ve UM yolcunun bagajını, diğer yolcu bagajlarından ayırt etmek için kullanılan yardımcı bagaj etiketidir.

3.1.3.2. Öncelikli Bagaj Etiketi

Priority Baggage Label (payori begiç leybıl) / Öncelikli Bagaj Etiketi, First ve Business Class hizmet sınıfında seyahat eden yolcuların bagajlarına takılan etiketlerdir. Öncelik etiketi takılan bagajlar, diğer bagajlardan daha öncelikli olarak yüklenip boşaltılmaktadır. Bazen Economy Class hizmet sınıfında seyahat eden ancak sık uçan yolcuların bagajları içinde kullanılabilir. Bazen Economy Class hizmet sınıfında seyahat eden ancak sık uçan yolcuların bagajları içinde kullanılabilir.

3.1.3.3. Uçak Kapısında Teslim Etiketi

DAA / Delivery At Aircraft (diliviriy et eyikraft) / Uçak Kapısında Teslim Etiketi, yolcunun uçağa binene kadar ihtiyaç duyduğu ve varış havaalanında uçaktan iner inmez ihtiyaç duyacağı eşyaların belirlenmesi için kullanılan yardımcı bagaj etiketidir. DAA etiketine sahip eşyalar (bebek arabası vb.), kalkış havaalanında kabul (boarding) esnasında yolcudan alınarak varış havaalanında kolayca indirilebilecek bir bölgeye (uçanın kargo kapısına yakın bir yere) yüklenmektedir. Bu tür yolcu eşyaları, varış havaalanına ulaşıldığında ise diğer yolcu bagajlarından önce indirilir.

3.1.3.4. Canlı Hayvan Bagaj Etiketi

Live Animal (layv enımıl) / Canlı Hayvan Bagaj Etiketi, canlı hayvan taşınan kafeslerin diğer bagajlardan ayırt edilmesini sağlamak amacıyla kullanılan yardımcı bagaj etiketidir.



ARAŞTIRINIZ

Engelli yolcu transfer işlemlerinde, yolcunun engel / hastalık durumuna göre gerekli hizmetleri araştırınız. Elde ettiğiniz bilgileri sunum hâlinde sınıfta paylaşınız.

3.2. ENGELLİ YOLCU TRANSFER İŞLEMLERİ

Özel yardım gerektiren yolcular, temel olarak **hasta** ve **hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular** olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Ancak bu yolcuların, kesin çizgilerle hasta ya da hareket kabiliyeti kısıtlı yolcu olarak ayrıştırılması, bazı durumlarda oldukça güçtür. Hareket kabiliyeti kısıtlı yolcu grubundaki tekerlekli sandalye kullanan yolcuların, aynı zamanda hasta yolcu grubu altında bir hastalığı bulunabilmektedir.

Hasta ya da hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular için gerekebilecek dokümanların başında, sağlık raporu ile rapor yerine geçebilen ve hastanın sağlık durumu ile ilgili detaylı bilgileri içeren **MEDIF / Medical Information (medikıl informeyşın) / Tıbbi Bilgi Formu** gelir.

Hava yolu ile yapılacak yolculuklarda sağlık raporu;

- Bulaşıcı hastalıklara sahip olduğu düşünülen,
- Uçuş emniyetini riske sokacak, diğer yolcuların konforunu ve kabin ekibinin iş süreçlerini etkileyecek davranış bozukluğuna ve fiziksel yetersizliğe sahip olan,

- Seyahat esnasında uçağın acil iniş gerçekleştirmesine neden olabileceği düşünülen (belirli bir ayını tamamlamış hamile yolcular gibi),
- Uçuş süresince tıbbi yardıma ve özel ekipmana ihtiyaç duyan (ilave oksijen gereksinimi olan ya da sedyeli yolcular gibi),
- Uçuş sırasında tıbbi durumunda, uçuşun etkileri nedeniyle kötüleşme olabileceği düşünülen yolculardan istenebilmektedir.

Ancak yolcunun sağlık durumunun ciddi olması ya da hava yolunun gerekli görmesi hâlinde yolcudan **MEDIF** istenmektedir.

MEDIF, temel **iki formdan** oluşmaktadır. Birinci form, rezervasyon esnasında yolcu tarafından doldurulmaktadır. İkinci form ise **hastanın doktoruna** gönderilir. Yolcunun doktoru tarafından da doldurulan MEDIF, hava yolunun yetkili personel tarafından değerlendirilir. Bu değerlendirmede hasta yolcunun uçuşa uygun olup olmadığı, uygun ise hangi hizmetlere ihtiyaç duyacağı ve bu hizmetlerin hava yolu işletmesi tarafından karşılanıp karşılanamayacağı ele alınır. Bu değerlendirme sonrasında yolcu, hava yolu ile taşınmakta ya da taşınması reddedilebilmektedir.

3.2.1. Engelli / Hasta Yolcu Transferi

Özel hizmet gerektiren yolcuların transferi, sağlık hizmet kuruluşu personeli tarafından terminal binası girişinden check-in bankosuna, check-in bankosundan gideceği uçağa, gelen uçaktan gidiş uçağına, apron giriş kapılarından gidiş uçağına ve iç hat - dış hat geliş uçaklarından gümrük çıkış noktasına kadar ambulift, tekerlekli sandalye, fiziksel destek gibi uygun teçhizatla sağlanır (Görsel 3.15).



Görsel 3.15: Engelli yolcu transferi

Transfer sırasında;

- Engelli yolculara karşı durumlarından kaynaklı rencide edici, gurur kırıcı (kör, sağır, dilsiz, saralı yolcu vb.) ifadeler asla kullanılmamalı; özel ilgi gerektiren yolcu oldukları daha estetik ve yapıcı ifadelerle dile getirilmelidir.
- Yolcunun engeline odaklanılmamalı, yolcu normal bir birey olarak görülmelidir.
- Her bir engelliye farklı, özel ve durumunun gerektirdiği biçimde davranılmalıdır.
- Engelli yolcunun ihtiyaçlarını karşılarken olumlu bir üslup ve beden dili kullanılmalıdır. Bu tür yolcularla iletişimde sergilenen endişe hâli korku, gereksiz acıma ifade eden mimik ve tutumlar, söz konusu yolcu için çok moral bozucu olabilir.

Engelli Yolcular İçin;

Bu ifadeleri kullanmayın!

- Özürlü
- Topal
- Akıl hastası
- Cüce
- Sağır-dilsiz
- Spastic
- Kekeme
- Kör

Bu ifadeleri kullanın!

- Engelli
- Fiziksel engelli
- Zihinsel engelli
- Sınırlı gelişmiş
- Duyma-konuşma engelli
- Beyin felci
- Konuşma bozukluğu
- Görme engelli

3.2.2. Engelli Yolcunun Uçuşa Kabul Edilmesinin Koşulları

Havacılık kanun ve kurallarının tanımladığı sınırlar içinde, mümkün olduğu kadar çok sayıda engelli yolcuya uçabilme hakkı tanınmalıdır. Ancak aşağıdaki durumlarda, yolcu uçuşa kabul edilmez:

- Uçaktaki engelli yolcu sayısı, toplam yolcu sayısının % 40'ını geçemez.
- Engelli yolcunun refakatçi olmadan tek başına seyahat edebilmesi için kendi ihtiyaçlarını karşılayabilmesi gerekir. Kendi ihtiyaçlarını tek başına karşılayamayan yolcular uçuşa kabul edilemez.
- Uçuşa kabul edilmeyen yolcuya, isteği durumunda, gerekçeleri içeren yazılı bir tutanak verilir.

Engelli yolcunun '**kendine yeten**' olarak kabul edilmesi için gereken koşullar şunlardır:

- Nefes alma (Dış desteksiz)
- Beslenme (Kendisi sağlayabilmeli)
- Kendini kaldırabilme (Engelli koltuğundan WCHC'e geçebilmesi)
- İletişim (Kabin ekibi ile iletişim kurabilme, direktifleri anlayabilme)
- Tuvalet ihtiyacı (Yardımsız karşılayabilme)
- İlaç tedavisi (İlaçların alımını kendi başına yapabilme)

Engelli yolcunun tüm ihtiyaç ve beklentileri, öncelikle satış aşamasında öğrenilmeli ve gerekli yerlere bildirilmelidir. Kalkıştan en az 48 saat önce elde edilen engelli yolcu bilgileri, uçağın kalkışından en az 36 saat önce tüm çıkış ve varış noktalarına bildirilmelidir.

Mevcut kural ve kanunlara göre engelli yolculara hizmet verilirken terminale girişten, terminalden ayrılana kadar yolculuğun bütün aşamalarından havalimanındaki yönetim grubu **yer hizmetleri** sorumludur.

Hava yolunun sorumluluğu uçağın içinde başlar. Uçuş süresince, yolcunun ihtiyacı olan desteği vermek hava yolunun sorumluluğundadır. 'Kendine yeten' olarak tanımlanan ve refakatsiz seyahat eden engelli yolcuya, temel ihtiyaçlarının temininde, uçuş ekibinin destek vermesi beklenemez.

Özel yardım gerektiren yolcuların taşınması sürecinde yer alan tüm üye ülkeler ve bu ülkelerin hava yolları, düzenlemeler ile getirilen kuralları uygulamakla sorumludur. Hava yolu işletmeleri, özel yardım gerektiren yolcuları taşıyabilmek için bir prosedür oluşturmak zorundadır. Yolculara hava yolu ya da hava yolu işletmesi adına yetkili yer hizmetleri işletmesi tarafından sunulan yolcu hizmetlerinde, bu prosedürlere uyulmalıdır. Ayrıca özel yardım gerektiren yolcunun taşınması durumunda, mutlaka uçağın **sorumlu kaptan pilotuna** bu yolcu ile ilgili **bilgiler verilmelidir**. Özel yardım gerektiren yolcuların birçoğu, uçağa önce bindirilmeli ve varış havaalanında uçaktan en son indirilmelidir.

Engelli yolcular, -acil çıkış koltukları kullanılmamak kaydıyla- mümkün olduğunca kabin ekibine yakın (uçağın ön ya da arka koltukları) ve pencere kenarına oturtulmalıdır. Bu yolcular, uçağa diğer yolculardan önce kabul edilmeli; uçaktan en son indirilmelidir. Uçak kapısı kapanır kapanmaz uçaktaki engelli yolcuların sayıları ve özellikleri, varış istasyonuna bildirilmelidir.



Transfer gerektiren yolcular iki gruba ayırabiliriz:

1. GRUP: Tekerlekli sandalye kullanacak olan yolcular.
2. GRUP: Kendi kendine uçaktan inebilen ve binebilen ama gözetim ve minimal yardım gerektiren yolcular.

BİLGİ KUTUSU

İyi bir tekerlekli sandalye; kolay idare edilebilmeli, katlanabilmeli ve tutma yerleri ve ayak destekleri çıkartılabilmeli, kolay taşınabilmelidir. Rahat, konforlu ve iyi frenlere sahip olmalı, transferleri engellememelidir.



Özel yardım gerektiren yolcuların transferlerinde bazı teknikler uygulanır:

- İki kişinin gerçekleştireceği transferlerde, öncelikle transfer edilecek sandalye, hastanın oturduğu sandalye hizasına getirilir.
- Daha sonra aynı taraftaki tekerlekli sandalyenin kolu çıkarılır veya kaldırılır.
- Arkada duran kişi, kollarını transfer edilecek hastanın koltuk altlarından geçirir; avuç içleri ile hastanın ön kollarını, sağ ve sol tarafta kavrayarak tutar.
- Hastanın ön tarafında duran kişinin, hastanın diz ekleminin arkası ile bacaklarının alt kısmını tutup aynı anda kaldırmasıyla hastanın transferi gerçekleştirilir.
- Hastanın gövdesi ve bacaklarının düzgün yerleşip yerleşmediği kontrol edilerek kemer (kabin tekerlekli sandalyede) ve kol dayama yerleri takılır.

Transferde hasta açısından dikkat edilecek hususlar şunlardır:

- Hasta, koltuk altlarından tutularak ve fazla kuvvet uygulanmadan kaldırılmalıdır. Felçli hastalarda, omuz çıkmış / çıkmaya meyilli olabilir.
- Yaşlı hastalarda; – elle tutulan bölgeye kuvvet uygulanması halinde- kemik erimesinden dolayı çatlak, kırık oluşma riskine karşı dikkatli olunmalıdır.
- Hastanın, düşme riskine karşı dengeli yerleştirildiğinden emin olunmalıdır.

Transferde personel açısından dikkat edilecek hususlar şunlardır:

- Transferlerde dikkat edilecek en önemli husus, **bel sağlığıdır**. Eğilirken, - mutlaka- dizler bükülmeli ve bel mümkün olduğunca düz tutulmalıdır. Hasta kaldırılırken gövdeye yük bindiğinde ise dizlerden ve gövdeden rotasyonel bir hareket yapmaktan kaçınılmalıdır.
- Hastayı mümkün olduğu kadar yakın bir noktadan kaldırmak, yine gövdeye daha az yük binmesini sağlayacaktır.

3.3. TRANSİT / TRANSFER YOLCU İŞLEMLERİ

Transit ve transfer yolcu, havacılıkta birbirlerinin yerine kullanılan ama asla birbirinin aynı olmayan iki kavramdır.

3.3.1. Transit Yolcu

Transit yolcu, ilk çıkış noktasından son varış noktasına, ara noktalarda duraklama yaparak aynı uçuş numarası ile devam eden yolcudur.

Böyle bir uçuşta, yolcunun **tek uçuş kuponu** ve **tek uçuş kartına** sahip olması esastır. Transit yolcuların uçaktan indirilmeleri veya uçakta bekletilmeleri yerel koşullara (mahalli mevzuat, havaalanı yapısı, uçağın yerde kalış süresi, istasyon teçhizatı vb.) göre belirlenir. Transit yolcu listesi, transit yolcu bilgilerini içeren yolcu manifestosudur. Liste halinde hazırlanıp uçağa mutlak surette verilir.

Direkt / Transit uçuş, tek bir uçuş kuponu ile gerçekleştirilen uçuştur. Direkt uçuşta, uçuş numarası değişmemektedir. Direkt uçuşun iki şekli bulunmaktadır:

- **Hiç İnişsiz Direkt Uçuş:** İstanbul-New York seyahati İstanbul'dan başlamakta ve hiç iniş yapılmaksızın New York'ta sonlanmaktadır (Şekil 3.1).



Şekil 3.1: Hiç inişsiz direkt uçuş

- **Ara Noktalı Direkt Uçuş:** İstanbul-New York seyahatinde uçak Amsterdam'a iniş gerçekleştirilerek New York'a devam etmektedir (Şekil 3.2). Yani herhangi bir aktarma söz konusu değildir. Bu nedenle yolcu bileti üzerinde ve rezervasyonunda, Amsterdam ara noktası görülmemektedir.



Şekil 3.2: Ara nokta inişli direkt uçuş

Uçakta transit yolcu olması durumunda, uçağın yerde kalış süresine bağlı olarak yolcuların uçakta kalmalarına karar verilebilir. Yolcuların diğer yolculara karışmalarını engellemek için ayrı bir salonda bekletilmeleri (transit salonu) de ikinci bir çözüm yoludur. Yolcuların transit salonuna alınması durumunda, bebekler dâhil tüm yolculara **transit yolcu kartı** verilmektedir.

3.3.2. Transfer (Aktarmalı) Yolcu

Transfer yolcu, yolculuğun başladığı ilk noktadan gidilecek son noktaya, - herhangi bir ara noktada 24 saat içinde duraklama yaparak - aynı veya bir başka hava yolu işletmesi ile devam eden yolculardır.

Konfirme edilmiş bileti olan yolcunun -varsa- bagajları, varacağı son noktaya kadar çıkış istasyonundan etiketlenir. Yolculuğun devamı, mümkünse ilk seferle sağlanır. Bunun için ayrı bir kupona ve ayrı bir biniş kartına ihtiyaç vardır.

Transferde izlenecek yol: Transfer noktasına yolcu ve check edilmiş bagajı ile ilgili olarak **PTM / Passenger Transfer Message (pesincir transfer mesajı) / Transfer Yolcu Mesajı** çekilir. Mesaj alındığında, yolcu ve bagaj transferlerinin akıcı bir şekilde yapılabilmesi için;



- Yolcu sayısı dikkate alınarak **inbound** (geliş bağlantı uçuş bilgisi) / **outbound** (çıkış aktarma uçuş bilgisi) bağlantıları kontrol edilir.
- Kritik duruma düşen bağlantılar için önlem alınır.
- Özel hizmet verilecek yolcular için hazırlık yapılır.
- Interline Transfer (inirlyayn transfir) / Farklı Hava Yoluna Yapılan Transfer için mesajdaki bilgiler dikkate alınır.
- Transfer yolcular, uçak inişinde karşılanır.
- Through check-in (turu çek-in) yapılmış yolcular, ilgili çıkış kapılarına yönlendirilir.
- Through check-in yapılmamış yolcular, check-in işlemlerini yaptırmaları için transfer deske (transfer desk yoksa gidiş salonundaki check-in kontuarına) yönlendirilir.
- Mümkünse, yolculara gümrük ve pasaport işlemleri ile ilgili tüm bilgiler verilir.

Transfer yolcu işlemlerinde yolcunun bagajları, ilgili uçuşa aktarılır. Dış hat devamı söz konusu ise pasaport ve vize kontrolü yapılır. Yolcu, transit alanda bekletilir. Transfer uçuşun yolcu kabul işlemleri henüz başlamamışsa yolcuya, -evrakı kendisinde kalmak üzere- işlemlerin başlama saati bildirilir. Belirtilen saatte bir yolcu hizmet memuru, yolcuyla buluşarak ondan gerekli evrakı alır. Uçuşa kabul işlemleri için ilgili hava yolu işletmesine başvurur. Yolcu kabul işlemleri başlamışsa işlemler hemen yaptırılır.

Yolcunun bagajı, son varış noktasına kadar etiketli ise şut altı ile temasa geçilerek bagajın ilgili hava yoluna teslim edilmesi sağlanır. Bagaj etiketi, yolcunun ulaşacağı son noktaya kadar değilse transferi yapacak hava yolu tarafından yeniden üretilen etiket, bagaja takılır. Bu bagaj da şut altı tarafından ilgili hava yoluna teslim edilir. Transfer işlemleri tamamlandıktan sonra, biniş zamanı ve kapısı bildirilerek pasaportu ve biniş kartı yolcuya teslim edilir.

Ülkeye girişteki ilk noktada pasaport işlemi yapmak, gümrüğe tabi eşyaların gerekli otoriteler tarafından kontrolü için zorunlu kılınmıştır. Gümrük kontrolleri, dış hat terminallerinde bulunduğundan, dış hattan gelen bir yolcuya ait bagajın kontrol edilme imkânı sadece burada vardır. Bu açıdan yolcular, ülkeye giriş yapıp önce dış hat terminallerinde bagajlarını ibraz eder, sonra da gümrük kontrollerinin olmadığı iç hat terminallerine geçerler. Transfer işlemleri bu kurallara bağlı olarak yapılır.

SIRA SİZDE

ENGELLİ YOLCU UÇAKTA KALDI

Olay, Delhi’de Indira Gandhi Ulusal Havalimanı’nda yaşandı. Beklenen tekerlekli sandalye yarım saat boyunca gelmeyince 53 yaşındaki kadın sürünerek uçaktan indi ve kendisini terminale götürecek otobüse sürünerek bindi. Çocukluğunda çocuk felci geçiren ve tekerlekli sandalyeye mahkûm olan A.G., inen yolcuların arkasından uçakta kaldığını basına anlatırken “Kabin memuru, tekerlekli sandalyenin getirileceğini söylemişti ama tekerlekli sandalye getirilmedi.” ifadesini kullandı. Kapının dar olduğunu, sandalyenin içeriye getirilemeyeceğini tahmin ettiğini ama koridora girebilecek portatif bir koltuğun dahi temin edilmediğini ilave etti. “Ayakta duramıyorum, bu yüzden merdivenleri sürünerek indim.” dedi. Üstüne üstlük A.G., bir engelli hakları savunucusu ve Delhi Üniversitesinde akademisyen.

Sonra ne oldu?

A.G., Gelen Yolcu terminaline ulaştığında bir tekerlekli sandalye görüldü. Bu olay, hafta sonu Dehradun’dan Delhi’ye gelen uçakta yaşandı ve seyahat acentesi A.I. firması ile temasa geçti.

Haber, önce yerel bir haber sitesine iletildi. A.I. Hava Yolları olayı yalanladı. Savunmaya geçen yetkili; uçağın uzak bir noktaya park ettiğini, bu yüzden tekerlekli sandalye getirilmesinin vakit aldığını, yolcular indikten hemen sonra destek ünitesi ekibinin sandalye ile uçağın kapısına geldiğini söyledi. Yaşanan gecikme olayından üzgün olduklarını, medyada yer alan haberin gerçeği yansıtmadığını belirten hava yolu yetkilisi, “Biz, A.I. olarak yolcu konfor ve güvenliğine son derece önem veririz.” diyerek konuşmasını sona erdirdi.

Son sözü A.G. söyledi:

-Pervasızca yalan! Kanuni işlemlere başlayacağım.

Yukarıda verilen metni okuyarak hava yolu şirketi açısından yorumlayınız. Fikirlerinizi sınıfta paylaşınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki cümlelerin başındaki boşluğa cümle doğru ise “D”, yanlış ise “Y” yazınız.

1. Tutuklu yolcuların hava yolu ile taşınması mümkün değildir.
2. Refakatçi köpeklerin uçuşa kabul işlemleri, yolcunun seyahat edeceği ülkenin evcil hayvanların kabulü ile ilgili kanunları doğrultusunda gerçekleştirilmelidir.
3. Yolcu hizmetleri personeli, engeli farklı olan tüm yolculara aynı şekilde davranmalıdır.
4. Uçak kapısında teslim etiketi, yolcunun uçağa binene kadar ve uçaktan iner inmez ihtiyacı olan eşyaların belirlenmesi için kullanılan yardımcı bagaj etiketidir.
5. Elite Card sahibi ve Business Class yolcular, özel salonlarda bir sonraki uçuşlarına kadar ağırlanır.
6. Engelli yolcunun tüm ihtiyaç ve beklentileri check-in esnasında öğrenilmelidir.
7. Direkt uçuş, tek bir uçuş kuponu ile gerçekleştirilemez.

B) Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyarak boş bırakılan yerlere doğru sözcüğü yazınız.

8. Hasta ya da hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular için rapor yerine geçebilen ve hastanın sağlık durumu ile ilgili detaylı bilgilerin yer aldığı formudur.
9. Yolcu hizmetleri personeli özel hizmet gerektiren yolcular için uçuş ekibini bilgilendirmek amacıyla raporunu doldurur.
10. Acil bir durumda, uçaktaki yolcuların kapısından tahliyesi sağlanır.
11. Havaalanı terminalinde engelliler için verilecek hizmetlerden grubu sorumludur.
12. Uçak kapısı kapanır kapanmaz uçaktaki engelli yolcuların sayı ve özellikleri, bildirilmelidir.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

C) Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

13. Aşağıda verilen seçeneklerden hangisi “özel hizmet gerektiren yolcu” türlerinden biri değildir?

- A) Ruhsal yönden hasta olanlar
- B) Eşlik edilmesi gerekenler
- C) Transit yolcular
- D) Tıbbi yardıma ihtiyacı olanlar
- E) Duyu bozukluğu olanlar

14. Aşağıdakilerden hangisi hasta yolcularla ilgili doğru bir bilgidir?

- A) Hasta yolcuların hava yolu ile taşınması herhangi bir risk içermez.
- B) Raporu olan yolcunun uçuşu, hiçbir şekilde reddedilemez.
- C) İlave oksijen kullanımı hizmeti, tüm hava yollarında mevcuttur.
- D) Hasta yolcular, hiçbir şekilde acil kapılarının önündeki koltuklara oturtulamaz.
- E) İlave oksijen ihtiyacı duyan yolcular, uçağa en son bindirilmelidir.

15. Bebek yolcu kategorisi hangi yaş grubundaki yolcuları kapsamaktadır?

- A) 0-2
- B) 0-3
- C) 1-3
- D) 0-6
- E) 1-6

16. I. Uçaklarda engelli yolculara, acil çıkış kapısı önlerindeki koltuklar verilmelidir.
II. Tekerlekli sandalyeye ihtiyaç duyan yolcular için farklı hizmet türleri bulunmaktadır.
III. Yolcular, özel hizmet gerekliliğini rezervasyonları esnasında bildirmelidir.
IV. Hareket kabiliyetini kaybetmiş yolculara koridor kenarındaki koltuklar tahsis edilmelidir.
V. Engelli yolcular, mümkün olduğunca kabin ekibine ve pencere kenarına yakın oturtulmalıdır.

Yukarıdaki numaralandırılmış ifadelerde, engelli yolcu işlemleri ile ilgili bilgiler hangi seçenekte doğru olarak verilmiştir?

- A) I, II ve III
- B) I, II ve IV
- C) I, II ve V
- D) I, II, IV ve V
- E) II, III, IV ve V

17. Aşağıdaki kısaltmalardan hangisi uçağa en son binmesi gereken yolcuya aittir?

- A) INAD
- B) VIP
- C) UM
- D) DEPA
- E) WHC(R)

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

18. Hava yolu için ticari özel önem taşıyan yolcu grubu kısaltması aşağıdakilerden hangisidir?

- A) CIP
- B) VIP
- C) VVIP
- D) UM
- E) DEPU

19. Aşağıdakilerden hangisi özel yardım gerektiren yolcuların transferinde dikkat edilmesi gereken hususlardan biri değildir?

- A) Hasta, omuzlarından tutularak kaldırılmalıdır.
- B) Yaşlı hastaları tutup kaldırma esnasında hassas olunmalıdır.
- C) Hastanın düşme riskine karşı dengeli yerleştirildiğinden emin olunmalıdır.
- D) Transferlerde dikkat edilecek en önemli husus, bel sağlığıdır.
- E) Hasta mümkün olduğu kadar yakın bir noktadan kaldırılmalıdır.

20. I. Yolcu kimliği ve cinsiyeti
II. Sınır dışı edilme nedeni
III. Yolcunun sağlık raporu
IV. Refakatçi verilip verilmeme nedenleri
V. Yolcunun boyu ve kilosu
Yukarıdaki sınır dışı edilen yolcularla ilgili verilen bilgilerden hangileri hava yolu işletmesine aktarılmalıdır?

- A) I, II ve III
- B) I, II ve IV
- C) I, III ve V
- D) I, II ve V
- E) II, III ve IV

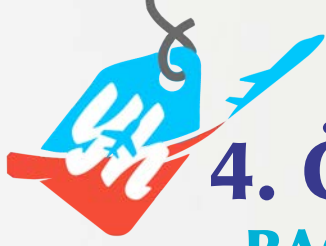
21. Aşağıdakilerden hangisi hava yolu ile yapılacak yolculuklarda sağlık raporu istenen yolculardan biri değildir?

- A) Bulaşıcı hastalığı olduğu düşünülenler
- B) Uçuş emniyetini riske sokacak davranış bozukluğu olanlar
- C) Uçağın ani iniş yapmasına neden olabilecekler
- D) Transfer (aktarma) yapacak olanlar
- E) Uçuş süresince tıbbi yardıma ve özel ekipmana ihtiyaç duyanlar

22. Gaziantep'ten Amsterdam'a seyahat eden bir yolcu, İstanbul'da 24 saat içerisinde bir aktarma yapmaktadır. İstanbul aktarma noktasının adı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Merkez noktası
- B) Geçiş noktası
- C) Durma noktası
- D) Transfer noktası
- E) Transit uçuş noktası

Cevapları Sayfa 212'de bulabilirsiniz.



4. ÖĞRENME BİRİMİ BAGAJ KABUL İŞLEMLERİ





ÖĞRENME BİRİMİ AKIŞI

KONULAR



4.1. BAGAJIN TESLİM İŞLEMLERİ

4.2. BANDA KONULMAYAN BAGAJLARIN İŞLEMLERİ



NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- Bagaj kabul ilkeleri
- Bagaj toplama sahası
- Bagaj ağırlık ölçüleri
- Manuel bagaj etiketi hazırlama
- Banda konulmayan bagajlar



TEMEL KAVRAMLAR

Bagaj

Bagaj etiketleme

Bagaj ağırlıkları

Fazla bagaj

Şut altı



U58327_26bc5ee2



4. ÖĞRENME BİRİMİ: BAGAJ KABUL İŞLEMLERİ

HAZIRLIK ÇALIŞMASI

1. Hava yolu şirketlerinin bagaj kontrolü yapması neden önemlidir? Düşüncelerinizi arkadaşlarınızla paylaşınız.

4.1. BAGAJIN TESLİM İŞLEMLERİ

Hava yolu işletmelerinin; artan rekabet ortamında bagaj gecikmelerini, bagaj kayıplarını ve bagaj hasarlarını mümkün olan en az seviyede tutması önemlidir. Yolcu hizmetleri kapsamında verilen bagaj işlemleri, yolcu memnuniyetinde önemli bir rol oynamaktadır. Yolcunun gideceği noktaya sorunsuz ulaştırılmasının yanında bagajının da zamanında ve hasarsız ulaştırılmasına özen gösterilmelidir.

4.1.1. Bagaj Kabul

Hava yolu taşımacılığında yolcunun yanında taşınmak üzere uçuşa kabul edilen kişisel eşyalar, seyahati gerçekleştiren ilgili hava yolu tarafından **bagaj** olarak tanımlanmaktadır. Yolculuk işlemlerinde müşteri memnuniyeti odaklı bir hizmet anlayışı esastır. Müşteri memnuniyetinin en önemli bir parçası da bagaj hizmetleridir. Havaalanlarında bagaj hizmetlerinin sorunsuz, hızlı ve kaliteli bir şekilde ilerleyebilmesi de bu alana ait bazı terimlerin bilinmesi ile mümkündür (Tablo 4.1).

Yolcu bagajları, **kayıtlı bagaj** ve **kayıtlı olmayan bagaj** olmak üzere ikiye ayrılır. Kayıtlı bagajlar, kargo bölmesinde taşınırken kayıtsız bagajlar yolcu bölümünde yolcunun gözetimi altında taşınır.

Tablo 4.1: Bagaj Terimleri

Baggage (begiç)	Bagaj
Checked Baggage (çekt begiç)	Kontrolden geçmiş bagaj
Free Baggage (Firi begiç)	Ücretsiz bagaj
Unchecked Baggage (ançekt begiç)	Kontrolden geçmemiş bagaj
Hand Baggage (hent begiç)	El bagajı
Excess Baggage (eksis begiç)	Fazla bagaj
Unaccompanied Baggage (anakampanyıd begiç)	Sahipsiz bagaj
Baggage Tag (begiç teg)	Bagaj etiketi
Baggage Allowance (begiç allavins)	Yolcunun bagaj hakkı
Accompanied Baggage (akampanyıd begiç)	Sahipli bagaj

Belirlenmiş standartlara uymayan kayıtsız bagajların, kargo bölmesinde kayıtlı bagaj olarak taşınması zorunludur.

Checked (kayıtlı) baggage, yolcunun check-in işlemler esnasında uçağın kargo bölümünde taşınmak üzere verdiği bagajının etiketlenerek teslim alınma işlemidir. Bu şekilde etiketlenerek teslim alınan, sorumluluğun yolcudan taşıyıcıya geçtiği ve hava yolunun muhafazasından sorumlu olduğu, kayıt altına alınan bagaja da **CHECKED BAGGAGE** adı verilir (Görsel 4.1).

Unchecked (kayıtlı olmayan) baggage, yolcunun check edilmiş bagajının dışında uçak kabininde taşıdığı el bagajıdır.

Bagajların hava yolu ile taşınabilmesi için birtakım kural ve standartlara uygun olması gerekir. Hava yolu şirketleri, belirli kısıtlara uymayan bagajları reddedebilir ve bu bagajın sorumluluğunu kabul etmeyebilir. Bagajlar, özel bir durum söz konusu olmadıkça (uçağın kalkış ağırlığını geçmesi vb.) mutlaka yolcu beraberinde taşınmalıdır (Görsel 4.2).

Yolcu ile bagajı ancak hava yolu işletmesinin talebi ve kontrolü altında birbirlerinden ayrı taşınabilmektedir. Hava yolu ile taşınması yasaklı maddeleri içeren bagajlar ise hiçbir şekilde hava yolu ile taşınamaz. Bu kapsamda bagaj kabul ilkeleri aşağıda sıralanmıştır:

- Eski etiketler çıkarılmalıdır.
- Bagajda hasar olup olmadığına dikkat edilmelidir.
- İyi kapatılmamış bagajlara dikkat edilmelidir.
- Yasaklanmış maddelere dikkat edilmelidir.
- Kilo ve ebat kısıtlamalarına uyulmalıdır.
- Bagaj, uçağı, yolcuları ve diğer yükleri tehlikeye düşürebilecek nitelikte olmamalıdır.
- Düzgün ve güvenli taşımayı sağlayacak şekilde paketlenmelidir.
- Taşınması; kalkış gerçekleştirilecek, varılacak ya da üst geçiş yapılacak herhangi bir ülkenin uçuş otoritesi tarafından kanunlar ve kurallar ile yasaklanmış yükler içermemelidir.
- Ağırlığı ya da ebatları bakımından uygun değil ise bagajın taşınması reddedilmelidir.
- Bagajın içinde, kırılabilir ve bozulabilir maddeler (tablolar, elektronik aletler, müzik aletleri, ilaçlar vb.) bulundurulmamalıdır.
- Değerli eşyalar (para, mücevher, değerli madenler, gümüş eşyalar, ticari ve kıymetli doküman, pasaport ve kimlikler vb.), taşınmamalıdır.
- Tehlikeli maddeler, taşınma prosedürleri haricinde, kayıtlı bagaj içinde bulundurulmamalıdır.



Görsel 4.1: Kayıtlı yolcu bagajları



Görsel 4.2: Bagaj kabul

4.1.2. Bagaj Toplama Sahası

Yolcuların uçuşa kabul (check-in) işlemi sırasında teslim ettikleri kayıtlı bagajları, terminal binasının **şut altı** olarak adlandırılan bagaj toplama sahasına ulaşmaktadır. Şut altı, bagajların ilgili uçaklara yüklenmek üzere tasnif edildiği yerdir. Tüm yolcuların kayıtlı bagajları, şut altında yüklenecekleri uçaklara göre tasnif edilmektedir (Görsel 4.3).

Şut altına gelen bagajlar, x-ray cihazlarından geçerek otomatik ayırma sistemi sayesinde el değmeden taşınacağı uçağa yönlendirilir. Böylece hata ve güvenlik zafiyetini sıfıra indirilmiş olur. Her bagaj, son sistem teknolojik makinelerle donatılan şut altında tek tek gideceği treylerin üzerine gönderilir. Otomatik barkod okuma sistemi ile hangi uçağa ve hangi çıkış noktasına gideceği belirlenen bagajlar, bantlarla traktörlere gönderilir. En son aşamada da yer hizmetleri personelleri tarafından traktörlerle taşınarak uçağa yüklenir (Görsel 4.4).

Bagaj arabaları, eşyaların bagaj arabasından düşmesini önlemek için kenarlardan taşacak şekilde yüklenmemelidir. Yüklerin üzeri, bagaj alanından ayrılmadan önce bagaj arabası kapakları ile kapatılmalıdır. Takım elbise paketleri, karton kutular, evcil hayvan paketleri, bebek arabaları vb. daha az sağlam olan eşyalar diğer eşyaların üzerine yüklenmemelidir. Üzerinde **“Fragile (Kırılır)”** etiketi bulunan bagajlar ayrı yerleştirilmelidir.



Görsel 4.3: Bagaj toplama sahası



Görsel 4.4: Bagaj taşıma sistemi



SIRA SİZDE

Aşağıda İngilizce karşılıkları verilen terimlerin adını karşısında verilen boşluğa yazınız.

İNGİLİZCE KARŞILIĞI	TERİMLER
BAGGAGE	
CHECKED BAGGAGE	
FREE BAGGAGE	
UNCHECKED BAGGAGE	
HAND BAGGAGE	
EXCESS BAGGAGE	
UNACCOMPANIED BAGGAGE	
BAGGAGE TAG	
BAGGAGE ALLOWANCE	
ACCOMPANIED BAGGAGE	

4.1.3. Bagaj Taşıma Limitleri

Yolcunun, satın aldığı biletle beraber ücretsiz taşıma hakkı kazandığı bagaj ağırlığıdır. Hava yolu işletmesi tarafından belirlenen bagajla ilgili limit, bilgi ve koşullar, yolcunun uçuş kuponunda yazar.

Bagajın limiti ve bagaj kabul koşulları göz önünde bulundurularak bagaj kabulü yapılır (Görsel 4.5). Bagajlar son varış noktasına kadar etiketlenir. Manuel check-inde her bagaj, bagaj etiketinin üzerine yolcuya verilen güvenlik numarası ve yolcunun kaç parça toplam bagajı olduğu yazılarak etiketlenir. Bilgisayarlı check-inde sistem, bagaj etiketini, üzerinde gerekli tanımlamalar olduğu halde otomatikman üretir. Bagaj etiketinin bir parçası, uçağın ambarında taşınmak üzere teslim alınan bagajın teslim alındığına dair yolcuya verilir.



Görsel 4.5: Bagaj ağırlık ölçümü

4.1.3.1. Serbest Bagaj Taşıma Hakkı

Serbest bagaj taşıma hakkı, yolcunun uçuş kuponunun üzerinde veya rezervasyonunda koşul ve limitleri ilgili hava yolu tarafından belirlenen bir haktır. Yolcunun satın aldığı bilet, yolcuya; ücretsiz taşıyabileceği maksimum bagaj ağırlığı, sayısı ve bazı durumlarda da ebatları hak olarak tanımlanmaktadır. Bagaj kabulü, bu unsurlar göz önünde bulundurularak yapılmaktadır. Bir yolcunun; bagajı için fazla (excess) bagaj ücreti ödemesi durumunda dahi bir parça bagaj, IATA kurallarına göre **32 kg**'ı aşmamalıdır.

Serbest bagaj taşıma hakkı iki farklı sisteme göre belirlenmektedir:

- a) **Ağırlık (Kilo) Sistemi / Weight Concept (veya kansept)**
- b) **Parça Sistemi / Piece Concept (piis kansept)**

a) Ağırlık (Kilo) Sistemi / Weight Concept

Yetişkin ve çocuk yolcunun serbest olarak taşıyabildiği bagaj ağırlığı, farklı hizmet sınıflarına göre değişebilir. First Class: 40 kg - Business Class: 30 kg - Economy Class: 20 kg

Farklı ülkelerde, farklı hava yollarında farklı serbest bagaj ağırlık hakları uygulanabilir. Çocuk biletinin taşıma hakkı yetişkin bileti ile aynıdır. Bebek biletinin taşıma hakkı olmasa da birçok hava yolu bebeğe 10 kg'a kadar taşıma hakkı verir. Bebeğe gerekli olacak eşyalar, el bagajı olarak taşınabilir. Örneğin; portatif bebek arabası, ana kucağı vb.

Ağırlık sistemine göre fazla (excess) bagaj ücreti hesaplaması: Ağırlık sisteminde yolcunun ödemesi gereken fazla bagaj miktarı, yolcunun seyahat ettiği hizmet sınıfı göz önüne alınarak belirlenmektedir. Fazla bagaj taşıma miktarı hesaplaması, aşağıdaki gibi formüle edilebilir.

Toplam Fazla (Excess) Bagaj Miktarı (kg) = Toplam bagaj miktarı (kg) - Serbest bagaj taşıma hakkı miktarı (kg)

Örneğin, Business Class hizmet sınıfında (serbest bagaj taşıma hakkı 30 kg) seyahat eden, 2 parça

45 kg bagajı ile check-in kontuarına başvuran bir yolcunun ödeyeceği fazla bagaj miktarı:

Toplam Fazla (Excess) Bagaj Miktarı (kg) = 45 kg (Yolcunun toplam bagaj miktarı) – 30 kg (Hava yolunun belirlediği Business Class için serbest bagaj taşıma hakkı miktarı) Toplam Fazla (Excess) Bagaj Miktarı (kg) = 15 kg olarak hesaplanacaktır.

b) Parça Sistemi / Piece Concept

Parça sistemi, başta Amerika Birleşik Devletleri ve Kanada olmak üzere bazı ülkelere ve bu ülkelerden gerçekleştirilen seyahatlerde, yolcu bagaj kabulünde kullanılan sistemdir. Parça sistemi bagaj kabulü yönteminde, üç ayrı kontrol yapılmaktadır. Bunlar; en+ boy+ yüksekliktir.

Örneğin, ülkemizdeki bazı hava yolu şirketleri; **Business Class** (C / CL) hizmet sınıfında seyahat eden yolculara, iki parça serbest bagaj taşıma hakkı sunmaktadır. Bu bagajların her biri için serbest bagaj taşıma ağırlığı **32 kg**'ı geçmemelidir. Aynı zamanda her bir bagajın eni, boyu ve yüksekliği toplamı **158 cm**'yi aşmamalıdır.

Economy Class (Y / CL) hizmet sınıfında seyahat eden yolcuların serbest bagaj taşıma hakkı ise yine iki parça olup her bir parçanın üç boyutunun toplamı **158 cm**'yi geçmemelidir. Ayrıca bu bagajların her biri için serbest bagaj taşıma ağırlığı **23 kg**'ı geçmemelidir. Parça sisteminde çocuk yolcuların serbest bagaj taşıma hakkı, yetişkin yolcular ile aynıdır.

Bebeklerin ise boyutlarının toplamı **115 cm** aşmayan ve check edilebilir bir parça bagaj ile bir bebek puseti veya bebek arabası taşıma hakları vardır.

Parça sistemine göre fazla (excess) bagaj ücreti hesaplaması: Parça sisteminde seyahat eden yolcunun serbest bagaj hakkı, üç farklı boyutta kontrol edilmektedir. Parça sisteminin uygulandığı ülkelere / ülkelere seyahat eden yolcunun fazla (excess) bagaj ücreti hesaplanırken de üç farklı boyut dikkate alınmaktadır. Bu üç boyuttan herhangi biri için belirlenen limitlerin aşılması durumunda, fazla bagaj ücreti tahsil edilmektedir. Fazla bagaj ücretinin miktarı, uçuşun gerçekleştirildiği ülkelere ya da noktalara ve hava yolu uygulamasına göre farklılaşabilen sabit bir ücretin katları şeklinde belirlenmektedir.

4.1.3.2. Serbest Bagaj Haklarının Birleştirilmesi

Serbest Bagaj Haklarının Birleştirilmesi / Pooled Baggage (pould begiç), aynı hizmet sınıfında seyahat eden iki ve / veya daha fazla yolcunun, aynı uçuşla aynı varış noktasına yolculuk etmesi durumunda uygulanabilmektedir.

Serbest bagaj haklarının birleştirilmesi (Pooled baggage), birlikte seyahat eden yolcuların serbest bagaj haklarının toplanarak tek bir yolcu bileti üzerinde gösterilmesi işlemidir.

Yolcunun bilet kuponu üzerindeki ilgili haneye toplam bagaj adedi ve kilosu yazılarak bagajlar kayıt altına alınmaktadır. Bununla birlikte yolcu kuponunda Endorsment / Restricted (indorsmint / ristiriktid) hanesinin bulunduğu alana, Pooled anlamına gelen **P, PL, PLD** kısaltmalarından herhangi biri ve kısaltmanın yanına bagajı birleştirilen toplam yolcu sayısı yazılmaktadır.



4.1.4. Fazla / Excess (Ekses) Bagaj

Excess Baggage, taşıyıcı tarafından yolcunun biletinde belirlenmiş ücretsiz taşıyabileceği serbest bagaj taşıma hakkından fazla olan bagajdır.

Kilo kabulü uygulaması olan sektörlerde excess bagaj, kilo başına; parça kabulü uygulaması olan sektörlerde ise excess bagaj, parça başına tahsil edilen ücrettir. Bu ücretin karşılığında, bir **Excess Bagaj Evrağı** düzenlenir. Ücretin hangi para birimiyle tahsil edileceğine ilgili hava yolu karar verir.

Yolcunun ödemesi gereken excess bagaj miktarı **kilo kabulü** için aşağıdaki formül ile tespit edilir:
TOPLAM EXCESS = Toplam bagaj kilosu - Serbest bagaj taşıma hakkı

4.1.4.1. Excess Bagajda Özel Uygulamalar

Canlı hayvan, golf malzemeleri, kayak, bisiklet, sörf board, deltaglider, müzik enstrümanları gibi özel bagajların taşınması durumunda, her hava yolu kendi kuralları gereğince özel ücretler / indirimler uygulayabilmektedir.

a) Canlı Hayvan

Canlı hayvan için; ister kabinde (PETC) ister ambarda taşınınsın (AVIH), mutlak excess uygulaması söz konusudur. Yolcu, hiç excess bagajı olmasa dahi canlı hayvan için kilo kabulünde hayvanın kafesi ile ağırlığı kadar; parça kabulünde hayvanın ağırlığına göre bir veya iki fix ücret, excess bagaj ücreti ödemek zorundadır. Yolcunun hem canlı hayvanı hem de excess bagajı varsa, her ikisi için de ayrı ayrı excess bagaj evrağı düzenlenir. Canlı hayvan için düzenlenen excess bagaj evrağı, onun bileti sayılır. Canlı hayvan için kaç kg excess bagaj ücreti uygulanacağı, ilgili hava yolu tarafından belirlenir. Yolcu, canlı hayvan taşırken kendi serbest bagaj taşıma hakkından yararlanamaz.

b) Golf Malzemeleri

Bir golf takımı şu malzemelerden ibarettir: Bir golf çantası (içinde en fazla 14 golf sopası), bir çift golf ayakkabısı, maksimum 12 golf topu. Golf malzemesi taşınması, excess bagaja konusu ise farklı hava yolları tarafından, golf turizmini desteklemek için kişi başı 1 golf takımı üzerinden değişik indirimler yapılabilmektedir. Yolcu, ücretsiz bagaj taşıma hakkını aştığında sadece bir golf takımı için özel ücret uygulanması söz konusudur. Yani, indirimler kişi başına ve sadece bir takım için uygulanır.

c) Kayak Malzemeleri

Bir kayak takımı; bir çift kayak, bir çift kayak sopası, bir çift kayak ayakkabısından ibarettir. Kayak turizmini desteklemek için kayak malzemesi taşınması, excess bagaja konu oluyor ise (kişi başına sadece bir takım için) farklı hava yolları tarafından değişik indirimler yapılabilmektedir. Bazı hava yolları bu malzemeleri ücretsiz taşımakta, bazıları ağırlıkları ne olursa olsun 3 kg veya 4 kg olarak kabul etmekte, bazıları ise örneğin 12 kg'a kadar 3 kg indirimi yapmaktadır.

ç) Bisiklet, Sörf, Deltaglider vb.

Bisiklet, sörf, deltaglider vb. malzemeler için farklı uygulamalar olmakla beraber hava yollarının çoğunluğunda, mutlak excess bagaj uygulaması vardır. Yolcu, hiç excess bagajı olmasa dahi (kilo ve parça kabullerinde) bu malzemeler için sabit bir excess bagaj ücreti ödemek zorundadır. Ayrıca pek çok hava yolu, diplomatik posta ve göçmen / mülteci bagajları için belirledikleri özel excess bagaj birim ücretleri üzerinden işlem yapmaktadır.

d) Müzik Enstrümanları

Müzik enstrümanları, checked bagaj olarak değil kabin bagajı olarak taşınır. Taşınmasıyla ilgili olarak meydana gelecek hasar ve kayıplardan hava yolu işletmesi sorumluluk kabul etmez.

4.1.5. Bagaj Etiketi ve Yardımcı Etiketler

Uçuşa kabul işlemleri sırasında yolcunun kayıtlı bagajının özelliklerini tanıtan, bagajın yolcuya teslim edilmesini kolaylaştıran bilgilerin bulunduğu **bagaj etiketi** düzenlenmelidir. Bu etiketin bir kısmı, bagaj üzerine takılırken diğer kısmı da biniş kartı ile yolcuya verilmektedir (Görsel 4.6).

Interline (inirlayn) etiketleme, bağlantılı uçuşu olan yolcu bagajları için düzenlenen ve üzerinde seyahatin gerçekleştiği ara nokta(lar), varış havaalanı ve uçuş bilgilerinin yer aldığı bagaj etiketidir.

Interline bagaj etiketinin doldurulması durumunda, yolcu; her ara noktada uçuşa kabul işlemlerini yaptırmadan seyahatine devam edebilmektedir. Manuel interline bagaj etiketi, otomatik bagaj etiketinin düzenlenemediği ya da uçağa kabul işlemleri esnasında, limitleri aşan el bagajı olduğunda düzenlenmektedir.

Limited Release (limitid rılıis) etiketi, belirli sebeplerle taşınmasında risk olan bagajlarda, hava yolu taşıma sorumluluğunu azaltmak için düzenlenir. Yolcu, bagajı ile ilgili yaşanabilecek aksaklıkları kabul etmiş olur. Taşınması risk olan bagajlar;

- Kırılacak, hasar görmesi öngörülebilir eşya içeren bagajlar,
- Yetersiz, uygunsuz paketlenmiş eşyalar,
- Bozulabilir, kokuşabilir maddeler taşıyan bagajlar,
- Ağırlık veya hacim problemleri yüzünden kabine kabul edilemeyecek el bagajları,
- Check-ine geç gelen misafirlerin bagajları,
- Müzik enstrümanları ve spor aletleri,
- Hasar görmüş bagajlar biçiminde ifade edilebilir.



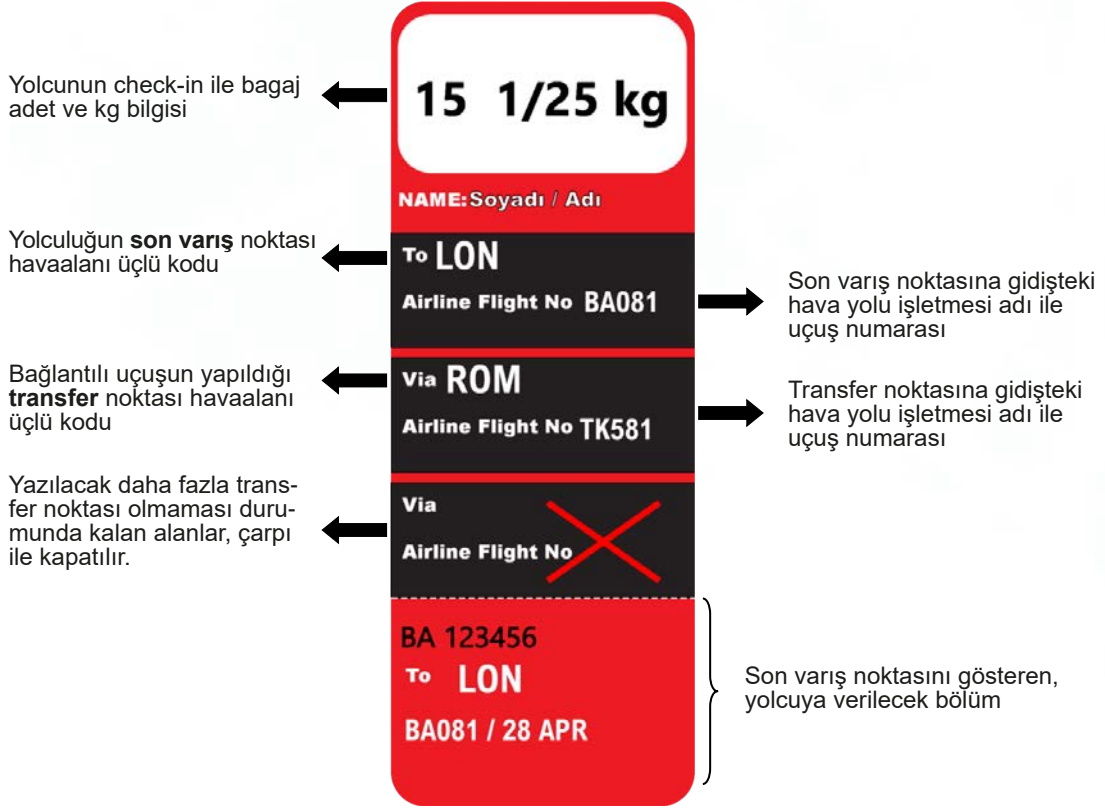
Görsel 4.6: Bagaj etiketleme işlemi

Limited Release etiketinin hangi nedenle düzenlendiği etiket üzerinde ilgili bölümlerde gösterilmeli; yolcu, konuyla ilgili olarak mutlaka bilgilendirilmelidir. Yolcuya kendi onayını gösteren imzası, etiketin üzerine attırılmalıdır.

Bagaj etiketi de biniş kartı gibi **otomatik** ya da **manuel** olarak düzenlenebilmektedir. Bagaj etiketi üzerinde;

- Hava yolu işletmesinin adı,
- Sefer sayısı,
- Yolcu ismi,
- 6 haneli rakamdan oluşan ID numarası,

- Varış havaalanı üçlü kodu yer almalıdır (Görsel 4.7).



Görsel 4.7: Manuel interline bagaj etiketi

4.1.5.1. Değişen Durumlara Göre Kullanılması Gereken Yardımcı Etiketler

Ağır bagajlar için **AĞIR BAGAJ** etiketi, transfer yolcular için **TRANSFER BAGAJ** etiketi gibi tüm yardımcı etiketler; hava yolu ya da yer hizmetleri işletmelerine göre farklılık gösterebilir. Ancak bu etiketler, matbu hâdedir ve aynı bilgileri içerir. Yani yardımcı bagaj etiketlerinin, yolcuya özel düzenlenmesi söz konusu değildir.

a) Öncelik / Priority Etiketi

First ve **Business** sınıfında uçan yolcuların bagajlarına takılır. Bagajların, yükleme ve boşaltmada öncelikli olduğu anlamına gelir (Görsel 4.8).

b) Ağır / Heavy Bagaj Etiketi

Yer hizmetleri kuruluşlarının, hava yolu işletmelerinin ve ülkelerin belirlediği limitleri aşan bagajlara takılır. Amaç; öncelikli olarak yükleme ve boşaltmayı yapacak olan personeli uyarmak, gereken tedbirlerin alınmasını sağlamaktır (Görsel 4.9).



Görsel 4.8: Öncelikli bagajın etiketlenme işlemi



Görsel 4.9: Ağır / heavy bagaj etiketi

c) Grup Bagaj Etiketi

Grup halinde seyahat eden kişilere ait bagajların; diğer yolcu bagajlarından ayrı, toplu olarak yüklenmesi için kullanılan etiketlerdir.

ç) Security / Güvenlik Etiketii

Güvenlik etiketi, hava yolu işletmelerinin talebi doğrultusunda kendi kontuarında kayıt altına alınan bagajların, diğer kontuarlardan gelen bagajlardan ayrılmasını sağlamak için kullanılan yardımcı bagaj etiketidir.

d) DDAA / Delivery At Aircraft Etiketi

DAA / Delivery At Aircraft (dillivriy et eyikraf) etiketi, yolcunun uçağa binene kadar faydalandığı ve varış istasyonuna indiğinde, diğer bagajların boşaltılmasını beklemeden ihtiyaç duyacağı eşyalar için kullanılır. Bu eşyalar, kalkış istasyonunda, yolcu uçağa yönlendirilmeden biniş kapısında alınır ve ambar kapağına yakın bir yere yüklenir (Bebek arabası, tekerlekli sandalye vb.).

e) Mürettebat Bagaj Etiketi

Mürettebata ait bagajların yolcu bagajlarından ayrılmasını sağlamak için kullanılır.

f) Kırılacak Eşya Etiketi

Bagajın içinde kırılacak eşya olduğunu belirterek yüklemenin özenle yapılması için kullanılan etikettir. Bu etiketin takıldığı yolcu bagajları, uçağa yüklenirken ve uçaktan boşaltılırken azami dikkat edilmelidir (Görsel 4.10).



Görsel 4.10: Kırılacak bagaj etiketi

g) Refakatsiz Çocuk (UM) Etiketi

Refakatsiz seyahat eden çocuk yolcuların bagajlarını diğer yolcu bagajlarından ayırt etmek için kullanılan etikettir.

ğ) Canlı Hayvan Etiketi

Canlı hayvan taşınan kafeslerin, diğer bagajlardan ayırt etmek için kullanılan etikettir.

h) El Bagajı Etiketi

Yolcuların seyahatlerinde, uçak içinde yanlarına alacakları bagajlar için kullanılır. El bagajlarının, her hava yolu işletmesine göre farklı kilo ve boyut olarak sınırlamaları vardır (Görsel 4.11).



Görsel 4.11: El bagajı etiketi

ı) Transfer Bagaj (Transfer Baggage) Etiketi

İç hattan, dış hata veya iç hattan, yine iç hata seyahatini devam ettiren yolcuların bagajlarına takılan yardımcı bagaj etiketidir (Görsel 4.12).



Görsel 4.12: Transfer bagaj etiketi

İç hattan, dış hata devam edilen uçuşlar için takılan yardımcı bagaj etiketi rengi; bazı hava yolu işletmelerinde sarı iken iç hattan, iç hata devam edilen uçuşlar için takılan yardımcı bagaj etiketi, mor renklidir. Renkler, hava yolu işletmelerine göre farklı olabilmektedir.

i) Company Mail Etiketi

Hava yolu işletmelerinin; sivil havacılık kuralları çerçevesinde taşımayı onayladığı yolcu bagajı olmayan şirket evraklarına company mail (kampani meil), kısaca co-mail (ko-meil) denir. Co-mailler; hava yolu işletmelerine, hava yolu işletmelerinin anlaşmalı olduğu turizm acentelerine vb. ait olabilir (Görsel 4.13).



Görsel 4.13: Şirket evraklarının etiketlenme işlemi



SIRA SİZDE

Aşağıda verilen tanımlar ile bagaj etiketlerini eşleştiriniz.

TANIM

Eşleştirmeyi yaparken bagaj etiketlerini gösteren harfleri, numarayla gösterilmiş tanımların başındaki boşluğa yazınız.

1. bağlantılı uçuşu olan yolcu bagajları için düzenlenen ve üzerinde seyahatin gerçekleştiği ara nokta / noktalar, varış havaalanı ve uçuş bilgilerinin yer aldığı bagaj etiketidir.
2. First ve Business sınıfında uçan yolcuların bagajlarına takılan etikettir.
3. yer hizmetleri kuruluşlarının, hava yolu işletmelerinin ve ülkelerin belirlediği limitleri aşan bagajlara takılan etikettir.
4. yolcunun uçağa binene kadar faydalandığı ve varış istasyonuna indiğinde, diğer bagajların boşaltılmasını beklemeden ihtiyaç duyacağı eşyalar için kullanılan etikettir.
5. belirli sebeplerle taşınmasında risk olan bagajlarda, hava yolunun taşıma sorumluluğunu azaltmak için düzenlenen etikettir.
6. yüklemenin özenle yapılması için kullanılan bagaj etiketidir.
7. İç hatlardan, yine iç hatlara veya dış hatlara seyahatini devam ettiren yolcuların; bagajlarına takılan yardımcı bagaj etiketidir.
8. hava yolu işletmelerinin; sivil havacılık kuralları çerçevesinde taşımayı onayladığı, yolcu bagajı olmayan şirket evrakları için düzenlenen etikettir.

BAGAJ ETİKETİ

- a) Interline Etiketi
- b) Company Mail Etiketi
- c) Ağır (Heavy) Bagaj Etiketi
- ç) El Bagajı Etiketi
- d) Transfer Bagaj (Transfer Baggage) Etiketi
- e) Limited Release Etiketi
- f) Öncelik (Priority) Etiketi
- g) DAA - Delivery At Aircraft Etiketi
- ğ) Security (Güvenlik) Etiketi
- h) Kırılacak Eşya Etiketi

ETKİNLİK

Etkinlik Adı: Manuel bagaj etiketi

Etkinlik Amacı: Manuel bagaj etiketi doldurmak.

Etkinlik Süresi: 40 dk.

15 Mayıs'ta (15MAY) İstanbul'dan (IST) X Hava Yolları'nın TK641 sefer no'lu uçuşu ile Ankara'ya (ESB), oradan aynı tarihte Y Airlines'ın BA053 sefer no.lu uçuşu ile Malatya'ya (MLX) gidecek olan yolcunun 1 adet 20 kg bagajı bulunmaktadır. Yolcunun check-in sıra no.su 12'dir.

Bu bilgiler doğrultusunda aşağıda ok işareti ile gösterilen bagaj etiketi açıklamalarının karşısına gerekli bilgileri yazınız.

Yolcunun check-in ile bagaj adet ve kg bilgisi

Yolculuğun son varış noktası havaalanı üçlü kodu

Bağlantılı uçuşun yapıldığı transfer noktası havaalanı üçlü kodu

Yazılacak daha fazla transfer noktası olmaması durumunda kalan alanlar, çarpı ile kapatılır.

Yolcu bilgileri

Son varış noktasına gidişteki hava yolu işletmesi adı ve uçuş numarası

Transfer noktasına gidişteki hava yolu işletmesi adı ve uçuş numarası

Son varış noktasını gösteren, yolcuya verilecek bölüm

4.1.6. Kabin Bagajları

Kişisel eşyaların ebatları / ağırlıkları, kabin bagajı limitlerine ulaştığında bu eşyalar, **kabin bagajı** kabul edilir (Görsel 4.14).

Check-in sırasında ve uçağa alım aşamasında kabin bagaj kontrolü yapılmaktadır. Yapılan kontrolde kabin bagajı, ağırlık limitini aşıyorsa farkı kadar **(kabin bagajı ağırlığı 8 kg)** yolcudan **fazla bagaj ödemesi** tahsil edilir. Sonrasında da bagaj, kargo kompartımanında taşınmak üzere uçak altına verilir.



Görsel 4.14: Kabin bagajları

Kabin bagajı, ağırlık olarak limitlere uygun olmasına rağmen boyut olarak limitlerin dışında ise yolcudan bagajın ağırlığı kadar fazla bagaj ücreti tahsil edilir. Bagaj, kargo kompartımanında taşınmak üzere uçak altına verilir.

Çanta tipi bebek pusetleri koltuk altına veya baş üstü dolaplarına yerleştirilemiyor, koltuğa emniyetli bir şekilde bağlanamıyor ise uçak altına ücretsiz alınır.

Boarding sürecinde ebat kontrolleri için kabin bagaj ölçüm ünitesi, ağırlık kontrolü için dijital el tartısı ile havalimanındaki tartılar kullanılır. Kabin bagajı etiketi olan ancak ağırlık ve ebatı uygun olmayan kabin bagajları, tekrar kontrol edilir.

Etiketi olmayan kabin bagajlarının boyut ve ağırlık kontrolü, görevli personel tarafından yapılır. **Kabin Bagajı Etiketi** takılı olmayan bagajlar, kontrolü yapılmamış kabul edilir.

Yapılan kontroller sonucu kabin içerisinde taşınması uygun bulunmayan ve etiketlenerek kargo kompartımanında taşınacak bagajlar hakkında, kabinde taşınabilen ancak kargo kompartımanında taşınamayan tehlikeli madde sorgulaması yapılır. Kargo kompartımanında taşınması uygun olmayan tehlikeli maddeler, kayıtlı bagaj olarak kabul edilmez. Ayrıca yolcunun kabin bagajında uçuşta gerekli seyahat dokümanları ve tıbbi ilaçlarının olup olmadığı, mutlaka sorgulanmalıdır.

Yolcu kabininde taşınabilecek **el bagajı ve nitelikleri** aşağıdaki gibidir:

- Bir adet el çantası
- Bir adet gümrüksüz mağaza (duty-free) alışveriş çantası
- Bir bond çanta ya da dizüstü bilgisayar
- Bir palto ve battaniye
- Bir şemsiye (sivri uçlu olanlar hariç) veya baston
- Ufak bir fotoğraf makinesi ve / veya bir dürbün
- Uçuş için yeterli miktarda okunacak malzeme
- Bebek taşıma çantası veya bebek arabası
- Yolcu için çok gerekli olan yürüteç veya koltuk değneği
- Tekerlekli sandalyedir. Tekerlekli sandalye, yürüteç ve bebek arabası serbest bagaj taşıma (kilogram ya da parça olarak belirlenen ve hava yoluna göre farklılaşan bagaj taşıma limitleri) el bagajı olarak kabul edilmektedir. Ancak yolcunun uçağa binişinden hemen önce yolcudan teslim alınarak kargo kompartımanına yüklenmektedir.

El bagajında taşınan sıvı maddelere ilişkin bazı kısıtlamalar da bulunmaktadır.

El bagajında taşınması sınırlandırılmış sıvı maddeler:

- Su, şurup, içki dâhil her türlü sıvı
- Kremeler, losyonlar, yağlar (kozmetik yağlar dâhil), parfümler, maskara dâhil her türlü makyaj malzemesi (katı hâlde olan rujlar hariç)
- Tıraş köpükleri, deodorantlar
- Diş macunu dâhil her türlü macun kıvamındaki maddeler
- Reçel, bal, yoğurt, pekmez ve salça gibi tam katı hâlde olmayan yiyecekler
- Kontak lens sıvıları, şampuanlar
- Yukarıdaki maddelerin özelliklerine sahip diğer maddelerdir.

Yukarıda yer alan maddeler, el bagajında taşınabilmektedir. Ancak taşınacak sıvılar, jöleler ve spreyley; en fazla **100 ml** hacimli kutu, şişe veya benzeri bir kap içinde olmalıdır. Ayrıca sıvı, jöle ve spreyley içeren kaplar; **1 litre** hacimli, şeffaf ve ağız kolayca kapanabilir bir plastik torbanın içine konmalı, tüm kaplar tek bir torbaya sığabilecek ebatlarda olmalıdır. Çünkü her yolcu, sadece bir adet plastik torba taşıyabilmektedir.

Ancak sıvı kısıtlamalarının istisnaları da bulunmaktadır. İlaçlar, bebek mamaları ve gümrüksüz mağazalardan alınan sıvı ürünler, istisnai uygulamalara tabidir. Yolcuların seyahatleri boyunca kullanmaları gereken ilaçlar, orijinal ambalajında olması ve yolcunun rapor ya da reçetesini de ibraz etmesi koşuluyla sıvı kısıtlamasından muaftır. Bebekli yolcular, uçuş esnasında yetebilecek kadar mamayı el bagajlarında taşıma hakkına sahiptir. Gümrüksüz mağazalardan alınan ürünler kendine has, ağız kapalı ve saydam poşetler içerisinde taşınmalıdır. İçindeki ürünlerin alındığı günü ve mağazanın adresini belirten makbuz, dışarıdan görünecek şekilde, poşetin üzerindeki ayrı bir kısımda bulunmalıdır. Yolcu, Schengen ülkeleri arasında bağlantılı uçuş yapıyorsa poşetlerin ağız, son uçuş noktasına kadar kapalı tutulmalıdır.



ARAŞTIRINIZ

Kıymetli eşya ve evrakın taşınma ilkelerini araştırınız. Elde ettiğiniz bilgileri sunum halinde sınıfta paylaşınız.

4.1.7. Kıymetli Eşya ve Evrakların Taşınma İlkeleri

Taşınması, belirli sebeplerle riskli olan bagajlar için hava yolu işletmesinin sorumluluğunu azaltmak için düzenlenir. Yolcu, bagajı ile ilgili yaşanabilecek aksaklıkları kabul etmiş olur.

Hava yolu işletmesinin, taşınmasında oluşacak hasar ve kayıplarda sorumluluk kabul edemeyeceği madde ya da malzemeler ise şunlardır:

- Kırılabilir madde ve malzemeler
- Altın, gümüş ve para gibi değerli eşyalar
- İş belgeleri, pasaport ve kimlik gibi değerli evrak

4.1.8. Uçamayan Yolcu Bagaj İşlemleri

Yolcu ve yolcuya ait bagajın kontrolü sırasında uçuş emniyetini riske sokacak bir durum tespit edilirse yolcuyu uçuşa kabul etmemek, hava yolunun saklı hakkıdır. **Örneğin;** çok fazla alkol almış, taşkın



hareketler yapan bir yolcuyu uçuş güvenliği nedeniyle uçuşa kabul etmemek, hava yolu işletmelerine uluslararası hukuk tarafından verilmiş bir haktır.

Fiziksel veya zihinsel engele sahip yolcular; durumları, davranış ve görünüşlerinden anlaşıldığında, uçağa kabul edilebilmeleri uçuş güvenliği açısından uygun servis tarafından değerlendirilir. Bagajın, kabin veya ambara alınmasıyla ilgili değerlendirme check-in sürecinde yapılır. Bu yüzden hava yolu ile taşınması tamamen yasak veya sınırlı tehlikeli malzemeler, sıvılarla et ve süt ürünlerinin taşınması, uygun paketlenmemiş veya hasarlı bagajlar prosedürlere göre mutlaka kontrol edilmelidir. Bu yüzden check-in sırasında hatta boarding sürecinde bagajı fiziken görmek zorunludur.



5. UYGULAMA

Uygulama Adı: El bagajları için sıvı kısıtlaması

Uygulama Amacı: El bagajında taşınan sıvı maddelere ilişkin kısıtlamaları bilmek.

Uygulama Süresi: 80 dk.

Kullanılan Araç Gereçler: Öğretmen masası, 1 lt su, şurup, 200 ml krem, 150 ml parfüm, maskara, ruj, tıraş köpüğü, deodorant, diş macunu, reçel, bal, yoğurt, şampuan, şemsiye, dizüstü bilgisayar, palto, kitap, plastik poşet.

İşlem basamakları

1. Sınıf ortamını, güvenlik kontrol noktasına benzer şekilde hazırlayınız.
2. El bagajları için sıvı kısıtlaması ile ilgili yolcuları bilgilendiriniz.
3. El bagajında getirilen malzemeleri, yer hizmet görevlisine gösterip sıvı kısıtlamasına uygun olup olmadığını kontrol ettiriniz.
4. Yapılan canlandırma sırasında ortaya çıkan olumlu ve olumsuz durumları, sınıf ortamında tartışınız.

Uygulamada dikkat edilecek hususlar

- Her yolcu, 1 adet plastik poşet taşıyabilir.
- Poşet içerisinde konulan her bir ürün, maksimum 100 ml olabilir. Ayrıca sıvı, jöle ve sprey ihtiva eden kaplar; 1 litre hacimli, şeffaf ve ağzı kolayca kapanabilir bir plastik torbanın içine konulmalıdır. Tüm kapların, tek bir torbaya sığabilecek ebatlarda olması gerektiği yolculara hatırlatılmalıdır.
- İçindeki miktara bakılmaksızın kabı 100 ml'den büyük ürünlerin geçirilmesine müsaade edilmemelidir.
- Yolcular, el çantalarındaki sıvı ürünleri son güvenlik kontrol noktasında göstermeli ve x-ray cihazına ayrı ayrı yerleştirmelidir.
- Check-in kontuarlarına teslim edilen uçak altı bagajlarda, herhangi bir sıvı kısıtlaması uygulanmamalıdır.
- Yolculara, çantalarını hazırlarken (uygulamaya giren kısıtlamaları göz önünde bulundurarak) sıvı ürünleri uçak ambarına verecekleri bagajlarına koymaları belirtilmelidir.



ARAŞTIRINIZ

Banda konulmayan bagajlarla ilgili araştırma yapınız. Elde ettiğiniz bilgileri sunum hâlinde sınıfta paylaşınız.

4.2. BANDA KONULMAYAN BAGAJLARIN İŞLEMLERİ

Hava yolu ile taşınması; uçağa, sağlığa, güvenliğe ve diğer varlıklara, çevreye zarar verme riski taşıyan, eski etiketli, hasarlı, iyi kapatılmamış, kilo ve ebat kısıtlamalarına uymayan bagajlar banttan şut altına gönderilmez. Bu bagajların, şut altına gönderilmesi için sadece yetkili personelin kullanabileceği özel taşıma asansörleri veya geçiş kapıları belirlenmiştir.

4.2.1. Banda Konulamayan Bagajlar

Bagaj bantlarına;

- Karton kutu,
- Koli,
- Ağız açık çanta,
- 2 kg'dan hafif, 30 kg'dan ağır bagaj,
- Uygun / paketlenmemiş her tür bagaj,
- Tamir / bakım malzemeleri olan çantalar,
- Silindir şeklinde yuvarlanabilen malzemeler,
- Boyutları bantın dönüş bölümlerinden geçemeyecek veya X-ray cihazına sığmayacak hacimdeki bagajlar,
- Bebek arabaları / pusetleri,
- Tekerlekli sandalyeler,
- Canlı hayvan kafesleri,
- Bisiklet vb. gibi kırılabilir malzemeler banttan gönderilmez. Bagaj bantlarına sadece standartlara uygun bavul türü bagajlar gönderilebilir. Tekerlekli bavullar, bantlarda taşınırken yan yatırılarak taşınmalıdır.

4.2.2. Banda Konulamayan Bagajın Şut Altına Gidiş Aşamaları

Yolcunun bagaj ve check-in işlemlerini yaptırması esnasında, bagajın hasar vb. kontrollerini yapan, şut altına banttan mı yoksa özel asansörden mi gönderileceğine karar veren kişi, check-in memurudur. Diğer bagajlarla birlikte bantta konulamayan bagaj var ise bu bagajın hasar durumu da işlenerek kilo tartımı yapılır. Bagaj, etiketlenerek kayıt altına alınır. Bu süreçten sonra bagaj, artık hava yolu sorumluluğundadır. Sadece yetkili personelin kullanabileceği özel taşıma asansörleri veya geçiş kapıları kullanılarak bagaj şut altına indirilir. Gerekli güvenlik taraması yapılır, uçak altına gönderilmek üzere ilgili bagaj arabasına taşıma personeline bırakılır.

4.2.3. Bagaj Aksaklıklarının Nedenleri

Hava yolu işletmesi, normal şartlarda kayıtlı bagajı yolcuyla aynı uçuşta taşır. Fakat taşıma işlemlerinde aksaklıklarla karşılaşabilmektedir. Bu durumda uçuşunu tamamlayan yolcu, bagajı varış havaalanına ulaştırılmadığından terminal binasında bagajını teslim alamamaktadır. Yapılan araştırmalar sonucunda bagajların gecikmesinin iki temel nedenin olduğu ortaya çıkmıştır. Bunlar;

- Bagajın yanlışlıkla farklı uçağa yüklenmesi,
- Bagajın yolcu ile uçağa (kargo bölümüne) yüklenememesi kaynaklıdır.

Bagaj aksaklıkları aşağıdaki nedenlerden dolayı yolcuya geç teslim edilmekte veya süreç içerisinde tamamen kaybolabilmektedir.

4.2.3.1. Bagajın Aktarmalı Uçağa Yetişememesi

Transfer uçuşlarda yolcular, bir uçaktan diğer uçağa aktarılmaktadır. Transfer işlemlerinde genellikle yolcular, bagajsız şekilde diğer uçağa geçerler. Bagaj, havaalanı yer hizmetleri personeli tarafından yolcunun geldiği uçaktan indirilerek yolcunun bindiği uçağa yüklenir. Bagajın indirilmesi veya yüklenmesi sırasında zamanlama çok önemlidir. İndirme ve yükleme işlemleri sırasında karşılaşılan aksaklıklar, gecikmelere ve bagajın transfer noktasında kalmasına neden olmaktadır.

Özellikle aktarmalı uçuşlarda bavulların son varış yerine ulaşıp ulaşmayacağından endişe edilmektedir. Yolculuk sırasında, **uçak-yolcu bagaj eşleşmesi** yapılırsa bile bu endişe kaçınılmazdır.

4.2.3.2. Bagajın Uçağa Yüklenememesi

Yolcu hizmetleri görevlisi, yolcuların bagajlarını teslim aldıktan sonra bagajları şut altı alanına göndermektedir. Uçuşa kabul aşamasından, bagajın yüklenme aşamasına kadar geçen süre içerisinde yaşanacak aksaklıklar; bagajın uçağa yüklenememesine neden olmaktadır.

4.2.3.3. Etiketleme Hataları

Uçuşa kabul sürecinde bagaj etiketinin iyi yapıştırılmaması, yanlış etiket yapıştırılması gibi hatalar; yolcu bagaj sınıflandırma sürecinde hatalara ve yolcu bagajlarının kaybolmasına neden olmaktadır.

4.2.3.4. Güvenlik ve Gümrük Taramaları Nedeniyle Bagaj Gecikmeleri

Şut altında bagaja güvenlik ve gerekli durumlarda gümrük taraması yapılır. İşlemler sırasında yolcu bagajı, ayrıntılı tarama işlemine alınabilir (Görsel 4.15).

Güvenlik uygulamaları sırasında şüpheli görülen bagajların işlemi, genellikle diğer bagajlardan uzun sürer. Bu durumda bagaj yolcu ile uçağa yüklenemeyebilir.



Görsel 4.15: Gümrük taraması

4.2.3.5. Yolcu Bagajlarının Karışması

Variş havaalanında uçaktan inen yolcu ve boşaltılan bagajlar, geliş terminalindeki bagaj alma alanında buluşur (Görsel 4.16).

Yolcu bagajlarının karışmasının başlıca nedenleri arasında, bagaj alma işlemlerinde güvenlik önlemlerinin olmaması yer alır.

4.2.3.6. Yükleme ve İndirme Hataları

Yolcu bagajlarının, bagaj arabalarına konulması sırasında yapılan hatalar nedeniyle bagajlarda gecikme ve kaybolmalar meydana gelebilmektedir.



Görsel 4.16: Bagaj alma alanı

4.2.4. Kalan Bagajlara Yapılan İşlemler

Kimlik ve bilet kontrol işlemleri ünitesinde değinildiği üzere bagajlar, kayıtlı bagaj ve kayıtsız bagaj olmak üzere iki çeşittir. **Kayıtsız bagaj**, yolcunun kendi nezaretinde taşıdığı kabin bagajı etiketli

bagajlardır. Kabin bagajı olarak da tanımlanır. **Kayıtlı bagaj**, yolcunun biletine kaydedilen, tamamen taşıyıcı sorumluluğunda olan ve alt gövdede taşınan bagajlardır.

Ağırlık probleminde, yüklemeye oluşan problemlerden ya da teknik arızalardan dolayı yüklenemeyerek çıkış istasyonunda kalan bagajlara **Left Behind (Geride bırakılan) Bagaj** denir. Kalan bagajın bilgisi, uçak karşı tarafa inmeden gerekli istasyona mesaj ile bildirilir. Eğer mümkün ise sevki hazırlanıp gönderme mesajı çekilir. Kalan bagaj sayısı çok fazla ise bagajlara, rush etiketleri takılır ve etiket numaraları karşı tarafa düz mesaj ile bildirilir. Rush etiketli bu bagajlar, sevk edilirken de uçak sorumlusundan bilgisi verilip onay alınır. Bagajların yüklendiğinden emin olunduktan sonra gönderildiği uçuş bilgileri, karşı istasyona düz mesaj ile bildirilir.

Seyahat edilen yer, bilet sınıfı ve seyahat edilen hava yolu şirketine göre taşınabilecek bagaj sayısı, ebatları ve kilosu hakkında sınırlandırmalar getirilmektedir. Belli sınırın üstündeki bagajlar için ek ücret ödenmektedir. Seyahat etmek üzere seçilen hava yolu şirketinden kaç kiloya kadar bagaj taşıma hakkı olduğunu ve diğer bilgileri mutlaka öğrenmek ve bileten kontrol etmek gerekir. Kabin içine alınabilecek el bagajlarına ilişkin ebat ve kilo sınırlamaları hakkında da bilgi edinilmelidir. Ayrıca bagajların; taşıma esnasında zarar görmemesi, saplarının kopmaması için genişlik sınırları ve ağırlık taşıma kapasitesi zorlanmamalıdır.

Bazı uçuşlarda, kilo kapasitesinin aşımından veya başka bir teknik nedenden dolayı çok sayıda bagaj varış noktasına ulaşmayabilir. Böyle bir durum ile karşılaşıldığında toplu kayıp formları doldurulur. Toplu kayıp formlarına liste şeklinde isim, bagaj etiket numaraları ve yolcuya ulaşabilecek adres, telefon numarası alınır. Bu işlemdeki amaç, yolcuları rapor tutarak fazla bekletmemektir. Karşı istasyona, çıkmayan bagajların etiketleri ile yolcu isimleri belirtilerek liste halinde düz mesaj çekilir. Bagajlar geldiğinde listeden etiketler işaretlenerek gelenler tespit edilir. Eksik bagaj tespit edilirse bagajı eksik yolcu adına PIR raporu düzenlenir.

4.2.5. Yolcu ve Bagaj Gecikme Kodları

Gecikme mesajlarında, standart IATA gecikme kodları kullanılır (Tablo 4.2).

Tablo 4.2: Gecikme Kodları

YOLCU VE BAGAJ GECİKME KODLARI	
PD	GEÇ CHECK-IN: Check-in için verilen son mühletten sonra kabul
PL	GEÇ CHECK-IN: Check-in alanında yaşanan yoğunluk, tıkanma
PE	CHECK-IN HATASI: Yolcu ve bagaj
PO	FAZLA SATIŞ: Rezervasyon hataları
PH	BOARDING: Uyumsuzluklar ve kapıda eksik yolcunun (ve bagajının) aranması, anons edilmesi
PS	TİCARİ TANITIM / YOLCU RAHATI: Vip, Basın, Yerdeki İkrâm Ve Kayıp Kişisel Eşyalar
PC	İKRAM SİPARİŞİ: Tedarikçiye geç veya yanlış sipariş verilmesi durumu
PB	BAGAJ SÜRECİ: Sınıflandırma (ulaşım, bozulma, arıza veya yavaş bagaj sistemi)
PW	ENGELLİ YOLCU: Geç yerleşme, geç inme

4.2.6. Yasal Düzenlemelerin Süreçlere Etkisi

Bagaj gecikmeleri ve kayıplarının ana sebeplerinden biri de yasal düzenlemeler nedeniyle bagaj süreçlerinin artması ve karmaşık hâle gelmesidir. 11 Eylül 2001'de ABD'de uçaklarla yapılan terörist saldırılar, bagaj güvenlik tarama uygulamalarının artmasına neden olmuştur. Bunun yanında, kabinde sıvı kısıtlaması uygulamaları da kargo bölümlerinde bagaj hacmini arttırmıştır. Artan yoğunluk bagaj kayıp ve gecikme oranlarını da olumsuz etkilemiştir.



SIRA SİZDE

Aşağıda verilen yolcu ve bagaj gecikme kodlarının karşısındaki boşluğa kodların açıklamalarını yazarak çalışmanızı sınıfta paylaşınız.

	KOD	AÇIKLAMA
1	PH	
2	PW	
3	PB	
4	PS	
5	PD	
6	PO	
7	PC	
8	PE	
9	PL	

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki cümlelerin başındaki boşluğa cümle doğru ise “D”, yanlış ise “Y” yazınız.

1. Kayıtlı bagajlar yolcu bölmesinde taşınır.
2. Hava yolu şirketleri, belirli kısıtlara uymayan bagajları reddedebilir.
3. Bagaj etiketinin bir parçası, uçuş ekibine verilir.
4. Çocuk biletinin taşıma hakkı, yetişkin bileti ile aynıdır.
5. Parça sistemi bagaj kabul yönteminde, hacim (en / boy / yükseklik) kontrolü yapılmaktadır.
6. Kabin bagajında sıvı, jöle ve sprey içeren kaplar; en fazla 2 litre hacimli olmalıdır.

B) Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyarak boş bırakılan yerlere doğru sözcüğü yazınız.

7. Hava yolu taşımacılığında yolcunun yanında taşınmak üzere uçuşa kabul edilen kişisel eşyalara denir.
8. Sorumluluğun yolcudan taşıyıcıya geçtiği ve hava yolunun muhafazasından sorumlu olduğu, kayıt altına alınan bagaja denir.
9. Bagajların ilgili uçaklara yüklenmek üzere terminal altında tasnif edildiği yere denir.
10. Birlikte seyahat eden yolcuların serbest bagaj haklarının toplanarak tek bir yolcu bileti üzerinde gösterilmesi işlemine denir.
11. Taşıyıcı tarafından yolcunun biletinde belirlenmiş serbest bagaj taşıma hakkından fazla olan bagaja denir.
12. Check-in esnasında yolcunun kayıtlı bagajının özelliklerini tanıtan, bagajın yolcuya teslim edilmesini kolaylaştıran bilgilerin bulunduğu düzenlenmelidir.

C. Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

13. Aşağıdaki seçeneklerden hangisi fazla satışı (rezervasyon hatalarını) ifade eden gecikme kodudur?

- A) PO
- B) PW
- C) PE
- D) PL
- E) PD

14. Aşağıdakilerden hangisi yolcu kabininde el bagajı olarak taşınabilecek bagajlardan biri degildir?

- A) 1 litre şampuan
- B) Bir adet palto ve battaniye
- C) Gümrüksüz mağaza alışveriş çantası
- D) Okunacak malzeme
- E) Bir adet şemsiye

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

15. I. Kilogram ve ebat kısıtlamalarına dikkat edilmelidir.
 II. İyi kapatılmamış bagajlara dikkat edilmelidir.
 III. Yeni etiketler eski etiketlerin üzerine yapıştırılmalıdır.
 IV. Değerli eşyalar taşınmamalıdır.

Yukarıdaki numaralandırılmış ifadelerin hangileri bagaj kabul ilkeleri arasında yer almaktadır?

- A) I, II ve III
 B) I, II ve IV
 C) I, III ve IV
 D) I ve IV
 E) II, III ve IV

16. Aşağıdakilerden hangisinde ağırlık sistemine göre fazla bagaj ücreti hesaplama formülü doğru olarak verilmiştir?

- A) Toplam Fazla Bagaj Miktarı (kg) = Toplam bagaj miktarı (kg) + Serbest bagaj taşıma miktarı (kg)
 B) Toplam fazla bagaj miktarı (kg) = Toplam bagaj miktarı (kg) * Serbest bagaj taşıma miktarı (kg)
 C) Toplam fazla bagaj miktarı (kg) = Toplam bagaj miktarı (kg) – Serbest bagaj taşıma miktarı (kg)
 D) Toplam fazla bagaj miktarı (kg) = Toplam bagaj miktarı (kg) / Serbest bagaj taşıma miktarı (kg)
 E) Toplam fazla Bagaj miktarı (kg) = Minimum bagaj miktarı (kg) – Serbest bagaj taşıma miktarı (kg)

17. Aşağıdakilerden hangisi DPR raporunda yer alan hasar türlerinden biri değildir?

- A) Sürüklenmiş bagaj
 B) Parçalanmış bagaj
 C) Kilit ve menteşe hasarı
 D) Kulp kayış ve tekerlek hasarı
 E) Etiket izi



5. ÖĞRENME BİRİMİ

YOLCUNUN UÇAĞA ALIM İŞLEMLERİ





ÖĞRENME BİRİMİ AKIŞI

KONULAR



5.1. YOLCUYU UÇAĞA ALMA İŞLEMLERİ

5.2. UÇUŞ AKSAKLIKLARI DURUMUNDAKİ İŞLEMLER



NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- Uçuş öncesi yolcunun uçağa alım işlemleri
- Yolcu anonsları
- Uçuş aksaklıklarında yapılacak işlemler



TEMEL KAVRAMLAR

Biniş kartı

Boarding

Gate

Gelen yolcu

Körük

Overbooked uçuş



U58334_d018cc7a



5. ÖĞRENME BİRİMİ: YOLCUNUN UÇAĞA ALIM İŞLEMLERİ

HAZIRLIK ÇALIŞMASI

1. Yolcuların uçağa alınması esnasında yaşanabilecek olumsuz durumlar neler olabilir?

5.1. YOLCUYU UÇAĞA ALMA İŞLEMLERİ

Check-in işlemi tamamlanmış yolcuların, güvenlik ve pasaport işlemlerinden sonra biniş salonlarına alınıp uçağa kabul edilmelerine **boarding** adı verilir. Biniş işlemleri, havalimanının teknik donanımına göre **açık kapılardan** veya **köprü / körük (jetty / finger bridge)** adı verilen bölümlerden, manuel veya bilgisayarlar (gate reader) vasıtasıyla gerçekleştirilebilir.

Yolcu kabulü açık kapıdan yapılıyorsa yolcular, terminalin aprona açılan kapısından bindirildikleri otobüslerle uçağa kadar ulaştırılır (Görsel 5.1).



Görsel 5.1: Otobüsle uçağa ulaşım

Körük, terminal ile uçak arasında bir köprüdür. Yolcular, bu kapalı köprüden geçerek -başka bir araçta ihtiyaç duymadan- uçağa binebilirler (Görsel 5.2).

Biniş işlemi, uçağın yerde yapılması gereken işlemlerinin (yakıt, temizlik, ikram hizmetleri vb.) tamamlanmasından sonra uçak koordinatörünün onay vermesi ile başlatılır. İkram hazırlıkları ve temizlik işlemleri devam ederken, özellikle de uçak yakıt alırken güvenlik nedeni ile biniş işlemleri başlatılamaz. Uçak yakıt alırken **boarding** yapılması gerekiyor ise itfaiye aracı uçağın yanında hazır bulunmalıdır. Uçağa yolcu kabulü için biniş salonlarına, uçağın tarifeli kalkış saatinden 60-90 dakika önce gelinerek hazırlık işlemleri başlatılır.



Görsel 5.2: Körük ile uçağa ulaşım

5.1.1. Yolcu Anonsları

Çeşitli nedenlerle yolcuyu bilgilendirmek için terminal içinde yapılan çağrılardır. Yolcu anonsları, şu şekilde açıklanabilir:

- **Gate Open (geyt opin) / Bekleme Salonuna Alma Anonsu:** Yolcuları bekleme salonuna almak için son güvenlik noktasına çağırmak üzere yapılır.
- **Genel Boarding Anonsu:** Yolcuların uçağa kabul edilmeye başlandığını bildiren çağrılardır.
- **Row by Row (rov bay rov) / Uçağa Erken Alınacakların Anonsu:** Yolcuların uçağa binişlerini kolaylaştırmak için koltuk sıra numaralarına göre Boarding yapılması durumunda, uçağa erken kabul edilecek yolcuların sıra numaralarının bildirilmesi anonsudur.
- **Last Call (last koll) / Son Çağrı:** Boarding sonunda hâlâ gate alanına başvurmamış yolcular için yapılan son çağrıdır. Yolcu, bu anons yapılmadan uçuştan offload edilemez.
- **Gate Change (geyt çeync) / Kapı Değişikliği Anonsu:** Herhangi bir sebeple yolcuların uçağa alınacağı kapı değiştiğinde, yolcuları bilgilendirmek için yapılan anonstur. Gate change anonsu yapılmazsa, yolcular yanlış kapıda bekleyebilir.
- **Luggage Identification (lagıç identefikeyşin) / Bagaj ID Anonsu:** Bazı durumlarda uçağa yüklenen bagajlarda sayı olarak mutabık kalınmadığı hâllerde, hava yolu ve uçuş ekibinin inisiyatifiyle bagajlar uçak altında sıralanır. Uçağa binişlerde her yolcu, kendi bagajını yetkiliye göstererek uçağa yüklemesini sağlar. Amaç, sahipsiz bagajların uçağa yüklenmesini engellemek ve uçuş emniyetini sağlamaktır. Bagaj ID yapılacağı zaman, uçağın koordinesinden gate alanına bilgi iletilir. Gate alanındaki personel ise yolcuya yapacağı bu işlem hakkında bilgilendirme anonsu yapar.
- **Free Seating (firi siting) / Serbest Koltuk Anonsu:** Bazı hava yolu işletmelerinde ve bazı uçuşlarda yolculara check-in sırasında koltuk numarası verilmez. Yolcular, uçak içinde uygun koltuklara kendileri oturur. Bu durum, normalden farklı bir uygulama olduğu için yolculara önceden bilgi vermek gerekir.
- **Delay (diley) / Gecikme Anonsu:** Uçuş, belirli sebeplerle gecikmeli olarak gerçekleşebilir. Böyle durumlarda yolculara gecikmenin nedeni ve süresi bildirilir. Uçuşun gerçekleşeceği saat belli olmadığında ise yeni bilginin ne zaman verileceğine dair anons yapılır. Gecikme anonsları yapılmadan önce, hava yolu işletmesinin yetkilisi ve / veya harekât personeli ile mutabık kalınır.



Görsel 5.3: Anons

6. UYGULAMA

Uygulama Adı: Yolcu anonsları

Uygulama Amacı: Yolcuları bilgilendirmek için gerekli anonsları yapmak.

Uygulama Süresi: 40 dk.

Kullanılacak Araç Gereçler: Öğretmen masası, sıra, koridor.

İşlem basamakları

1. Sınıf ortamını yolcuları uçağa alacak şekilde düzenleyiniz. Bekleme salonları oluşturunuz.
2. 3 kişi yer hizmetleri personeli, 7 veya 8 kişi de yolcuları canlandıracak şekilde aranızda görev dağılımı yapınız.
3. Uçuş öncesi terminal içinde yapılacak anonsları listeleyiniz.
4. Uçuş öncesi her bir anons çeşidini uygulayınız.
5. Yolcu anonslarının yapılma biçimlerini uygulayınız.
6. Aktarmalı yolcu yönlendirme işlemlerini yapınız.

Uygulamaya ilişkin hususlar

- Uçağa erken kabul edilecek yolcuların sıra numaralarının bildirilmesini sağlayabilirsiniz.
- Uygulama esnasında ortaya çıkan topluma mal olmuş tutum ve değerleri tartışabilirsiniz.

5.1.2. Kimlik ve Kimlik Yerine Geçen Belgeler

IATA kurallarına göre yolcular, gidecekleri veya transit geçecekleri ülke otoritelerinin zorunlu kıldığı her türlü yolculuk belgesini geçerli olacak şekilde temin etmekle ve yanlarında taşımakla yükümlüdürler (Görsel 5.4).

Uçuşa kabul işlemleri esnasında ilgili hava yolunun talimatları uyarınca pasaport, vize, oturma müsaadesi, sağlık sertifikası vb. belgelerin kontrolü yapılarak yolcunun seyahat süreci kolaylaştırılmaktadır. Bu belgelerin kontrolü esnasında, TIM'de (TIMATIC) yer alan bilgiler esas alınmalıdır. Böylece yolcu, seyahat sürecinde transit geçeceği ülkelerde ve gideceği ülkede sorun yaşamadan seyahatini gerçekleştirebilecektir. Belge kontrollerini yapan görevli personel, yolcu ile gereksiz diyaloga girmemelidir. Yolculuk için bulundurulması zorunlu belgeleri taşımayan yolculara kurallar net ve açıklayıcı bir şekilde anlatılmalıdır. Yolcunun ısrarcı olması durumunda üst amire, gerektiğinde merkezi idareye haber verilmeli, yolcunun bu kişiler ile iletişim kurması sağlanmalıdır.



Görsel 5.4: Kimlik ve bilet kontrolü

5.1.3. Biniş Kartı ve Eşleştirme İşlemi (Match At Gate)

Uçuşa kabul işlemlerinin bilgisayarlı yöntemle yapılması durumunda ilgili bilgiler, sisteme girilerek gerekli dokümanlar düzenlenmektedir. Manuel uçuşa kabul yönteminin kullanılması durumunda ise ilgili dokümanlar, gerekli bilgilerin basılı (matbu) hâldeki dokümanlara elle yazılmasıyla düzenlenmektedir. Ancak her iki yöntemde de aynı dokümanların düzenlenmesi gerekmektedir. Bu durum biniş kartı için de geçerlidir.



Görsel 5.5: Biniş kartı eşleştirme işlemi

Biniş kartı, yolcuya check-in esnasında verilen ve uçağa biniş bilgilerini içeren bir dokümandır (Görsel 5.5). Bu kartı olmayan yolcu, kesinlikle uçuşa kabul edilemez. Rezervasyon yaptırmış, biletini satın almış yolcu; eğer check-in işlemlerini yaptırmayıp biniş kartını almıyorsa uçuşa hak kazanmamış demektir. Biletteki isim ile pasaport veya kimlik belgesindeki isim eşleştirilmelidir. Doküman kontrolü esnasında, IATA kurallarına göre yolcunun gideceği (varış) ülke ve -varsa- transfer ya da transit ara noktası ülkelerinin zorunlu kıldığı belgelerin kontrolü yapılmalıdır. Bu kontroller, TIM'de yer alan bilgiler doğrultusunda yapılmalıdır. Hava yolu işletmesi açısından, yolcunun en önemli seyahat dokümanı biletidir.

5.1.4. Uçağa Yolcu Alım Sıralaması

Uçağa kabul işlemleri, uçağa kabul noktasındaki personelin yolcu kabul onayını alması ve yolculara kabul anonsunu yapması ile başlamaktadır (Görsel 5.6). Öncelikle, özel hizmet gerektiren yolcuların uçağa kabul işlemleri gerçekleştirilmektedir. Bu işlem, **Uçağa Ön Kabul / Pre-Boarding (pire boarding)** olarak adlandırılmaktadır.



Görsel 5.6: Uçağa yolcu alım sıralaması

Refakatsiz çocuk yolcular (UM), tekerlekli sandalyeli ve hasta yolcular ya da çocuklu yolcular, uçağa öncelikle alınması gereken yolculardan bazılarıdır. Uçağa kabulde bu tür yolculara öncelik tanınmasındaki temel amaç, uçak içerisinde yerleşmelerine ek zaman tanınmasıdır. Bu durum, hem özel hizmet gerektiren hem de diğer yolcuların uçağa alım işlemlerinin konforlu bir biçimde gerçekleştirilmesine imkân sağlamaktadır.

Uçağa ön kabul işlemleri, biniş kapısında herhangi bir nedenle işlem gerektiren yolculara da uygulanabilmektedir. Örneğin, kabinde taşınma şartlarına sahip olmayan el bagajlarının işlemleri de uçağa ön kabul sürecinde gerçekleştirilmektedir. Uçağa ön kabul işlemleri, normal uçağa kabul işlemlerinin aksamadan yürütülmesini sağlayacak biçimde ve sürede koordine edilmelidir.

7. UYGULAMA

Uygulama Adı: Yolcuyu uçağa alma

Uygulama Amacı: Yolcuyu uçağa alım işlemlerini yapmak.

Uygulama Süresi: 40 dk.

Kullanılacak Araç Gereçler: Öğretmen masası, sıra, koridor.

İşlem basamakları

1. Sınıf ortamını gelen uçak yolcularını karşılayacak şekilde düzenleyiniz. 5 kişi yer hizmetleri personeli, 7 kişi de yolcu olacak şekilde görev dağılımı yapınız.
2. Bekleme salonları oluşturunuz.
3. Öğretmen masasını kullanarak koridor oluşturunuz.
4. Uçağa ön kabul sıralama işlemlerini yapınız.
5. Biniş kartı kontrolü, boarding ve check-in sürecini gerçekleştiriniz (Görsel 5.7).

Uygulamaya ilişkin hususlar

- Yolculuk için bulundurulması zorunlu belgeleri taşımayan yolculara kurallar, net ve açıklayıcı bir şekilde anlatılmalıdır.
- Uygulama sırasında yolcu ile görevli arasında yaşanabilecek tartışmalarda, görevlinin sabırlı, dikkatli, açık sözlü davranması ve net ifadeler kullanması sağlanmalıdır.



Görsel 5.7: Uçağa yolcu alım sıralaması

5.1.5. Diğer Birimlerle Kurulacak İletişim

Uçağa kabul işlemleri başlatılmadan, hazırlanması gereken dokümanlar bulunmaktadır. Birimler arasında eksiksiz ve doğru iletişim kurabilmek için ilgili tüm dokümanların hazır bulundurulması gerekmektedir. Diğer birimlerle kurulacak iletişimde kullanılan dokümanlar;

- Uçağa kabul işlemleri ya da olası gecikmeler için anons metinleri,
- Manuel biniş kartı,
- Bagaj etiketi,
- Limited Release etiketi,
- Delivery at Aircraft etiketi,
- Kabin (el) bagajı etiketi,
- Diğer yardımcı bagaj etiketleri,
- Ekip Bilgilendirme Formu / Crew Information Shett,
- Numaratör,
- Tartı aleti gibi doküman ve malzemelerdir.

Yukarıda ele alınan doküman ve malzemenin -uçağa kabul işlemlerinin manuel ya da bilgisayar destekli yapılmasına bakılmaksızın- uçağa kabul noktasında bulundurulması gerekmektedir. Bu durumun iki nedeni vardır: Bunlardan ilki, bilgisayar destekli sistemde herhangi bir arıza oluşması durumuna hazırlıklı olunmasıdır. İkinci ise uçağa kabul noktasındaki sistemin, gerekli olabilecek tüm süreçleri yerine getirme özelliğinde olmamasıdır.



Uçağın planlanan kalkış saatinde veya başka bir nedenle aksaklık yaşanması durumunda, yolcuların bir an önce bilgilendirilmesi için gerekli tüm anons metinlerinin kullanıma hazır bulundurulmalıdır. Uçuşa kabul işlemleri tamamlanıp check-in kontuarı kapandıktan sonra, uçuş süreçlerini aksatmaması koşulu ve kaptan pilotun onayı ile uçağa yolcu kabulü yapılabilmektedir. Böyle durumlarda, yolcu biniş kartı; uçağa kabul noktasında doldurulmalıdır. Bu nedenle uçağa kabul noktalarında manuel biniş kartları da bulundurulmalıdır. Ayrıca bu tür yolculara, bagaj etiketinin de düzenlenmesi gerekebilmektedir. Uçuşa kabul işlemleri esnasında, gözden kaçan bazı durumların tespiti hâlinde de bagaj etiketlerinin düzenlenmesi ve bagaja takılması gerekebilmektedir. Örneğin; el bagajı özelliği (ebatları büyük vb.) taşımayan bagajlar için **bagaj etiketi** doldurulmakta ve bagajın, kargo kompartımanında taşınmasına olanak sunulabilmektedir.

Ayrıca uçak kapısında teslim edilmesi gereken tekerlekli sandalye ya da bebek arabası gibi gereçlere de **Uçak Kapısında Teslim / Delivery at Aircraft** yardımcı bagaj etiketinin takılması gerekebilir. Özel hizmet gerektiren yolculara ait bilgilerin yer aldığı ekip bilgi formu da uçağa kabul noktalarında bulundurulmalıdır. Özel hizmete ihtiyaç duyan bir yolcunun uçağa kabul işlemleri esnasında belirlenmesi durumunda, uçuş ekibinin bilgilendirilmesi amacıyla bu form doldurulmalıdır. Numaralar, manuel uçağa kabul yönteminde hem uçuşa hem de uçağa kabul işlemlerini yaptırmış yolcuların belirlenmesi için biniş kartı güvenlik numaralarının işlenmesi amacıyla kullanılmaktadır. Tartı aleti ise uçağa binişten önce, ağır bagajların tespit edilebilmesi için gerekebilir.

5.1.6. El Bagajı Ölçülerine Uygun Olmayan İşlemler

El bagajı bir adedi geçmemeli, 23 cm x 40 cm x 55 cm boyutlarını ve 8 kg ağırlığını aşmamalıdır. Hava yolu şirketlerine göre farklı boyut ve ağırlıklara rastlanabilir. El bagajı hakkının, serbest bagaj hakkına eklenmesi mümkün değildir. Ayrıca limiti aşan el bagajlarında, sabit olarak **limit üzeri el bagaj ücreti** uygulanmaktadır.

5.1.7. Eksik Yolcu Tespiti İşlemleri

Eksik yolcu / yolcuların tespit edilmesi durumunda aşağıdaki adımlar izlenmelidir:

- Eksik yolcu olup olmadığı, uçağın planlanan kalkış saatinde belli bir süre önce (genellikle 15-20 dakika önce) belirlenmelidir. Bu işlemde yaşanacak gecikmeler, uçağın kalkış saatinde de gecikmeye neden olacaktır.
- Eksik yolcu sayısının beşten fazla olduğu durumlarda, genel bir son çağrı anonsu yapılmalıdır.
- Numaratör ya da sistemdeki bilgilere göre eksik yolcu tespit edilmesi durumunda, yolcuların biniş kartlarındaki ilgili kısmın koparılmadan geçme ihtimaline karşın, eksik yolcuların uçak içinde olup olmadıkları kontrol edilmelidir. Gerekirse uçuş ekibinden, (uçak içinde) yolcu isimlerinin anons edilmesi istenmelidir.
- Dış hat uçuşlarda -gerekirse- pasaport kontrol noktasındaki Emniyet Teşkilatı personelinden, yolcunun pasaport kontrolünden geçip geçmediğinin bilgisi alınmalıdır.
- Bekleme salonunda kontrolden geçmeyen yolcu olup olmadığına bakılmalıdır.
- Yolcu, uçağın kalkış zamanına kadar uçağa kabul işlemleri için müracaat etmemiş ise sorumlu kaptan pilota bilgisi verilmeli; balansta LMC yapılmalı ve istasyon yetkilisi onayı ile eksik yolcunun uçuş işlemleri iptal edilmelidir. Yolcunun, daha önce kargo kompartımanından indirilmiş olan kayıtlı bagajı da kayıp eşya birimine gönderilmelidir. IATA kuralları gereği yolcunun uçuşa kabulünün iptal edilmesi hâlinde, bagajının da kabulü iptal edilmelidir.

- Eksik yolcu bagaj bilgilerinin ya da bagajın kargo kompartımanında bulunamaması durumunda, Bagaj Tanımlama / Bagaj ID-Baggage Identification (bagıç ıydi-begıç identefikeyşın) işlemi yapılmalıdır. Bu işlemde kargo kompartımanındaki bulunan tüm bagajlar, indirilerek uçağın önüne dizilmekte; yolcuların uçaktan inerek tek tek bagajlarını tanımlamaları (kendi bagajlarını göstermeleri) istenmekte; tanımlanan bagajların tekrar uçağa yüklenmesi sağlanmaktadır. Sahipsiz bagaj, tespit edilmesi durumunda kayıp eşya birimine teslim edilmektedir.
- Yolcu, dış hat uçuş gerçekleştirecek ise uçuşa kabul işlemlerinin iptal edildiğine dair Pasaport Kısım Amirliğine bilgi verilmelidir.
- Yolcunun; uçağın kalkış zamanından önce uçağa kabul işlemleri için müracaat etmesi durumunda ise bagajının aranması işlemleri durdurulmalı, bagaj -indirilmiş olsa bile- tekrar kargo kompartımanına yüklenmelidir.

5.1.8. Uçmayan Yolcu Bagaj Ayrımı

Uçmaktan vazgeçen yolcunun bagajı, kargo kompartımanından indirilmelidir. Uçaktaki yolcuların kendilerine ait el bagajlarını yanlarına almaları ya da göstermeleri anons yardımı ile istenmeli ve yolcu kabini içindeki dolaplar uçuş ekibi (kabin görevlileri) tarafından kontrol edilmelidir.

Kabin görevlileri tarafından koltukların altı, koltukların önünde bulunan koltuk cepleri ve uçak lavaboları da dâhil olmak üzere yolcunun kabin içerisinde ulaşabileceği yerler kontrol edilmelidir.

Kontroller esnasında sahipsiz bir eşya, paket ya da el bagajı tespit edilmesi durumunda Emniyet Teşkilatı personeline bilgi verilmelidir. Şüpheli bir durum olup olmadığına bakılmaksızın, yapılan işlemler sonunda mutlaka tutanak tutulmalıdır. Süreçle ilgili, kaptan pilot bilgilendirilmelidir. Herhangi şüpheli bir duruma rastlanmaması hâlinde ise uçuş gerçekleştirilmelidir.

5.1.9. Kapıdan Geçen ve Uçak İçerisindeki Yolcu Sayısı

Yolcu, bagaj ve doküman kontrolü aşamasından sonra yolcuların uçağa alınması aşamasına geçilmektedir. Giden yolcu işlemleri tamamlanan yolcunun, uçağa bindirilmesi süreci iki ayrı yolla gerçekleştirilebilmektedir. Bunlardan biri, apronda açık park pozisyonuna bırakılmış uçaklara yolcu alımı; diğeri ise körüğe yanaşmış uçağa yolcu alımıdır.

Yolcular, uçak açık park pozisyonunda iken özel donanımlı otobüslerle uçağa kadar götürülür ve bir merdiven sayesinde uçağa alınır. Yolcular, körüğe yanaşmış uçaklara yolcu alımı sürecinde ise tüp geçidi kullanarak uçağa ulaşmaktadır.

Tüm yolcuların uçağa alım için gerekli kontrollerinin tamamlanmasından sonra, biniş kartlarının sayımı yapılmalı ve sonuç, numaratordeki ya da sistemdeki bilgilerle karşılaştırılmalıdır.

5.1.10. Özel Durumlu Yolcu Evrakı

Özel durumu olan yolcuların bu özel durumlarından dolayı verdiği belgelerdir.

- **Hasta Yolcu Taşıma Belgesi:** Hasta yolcuların, uçakta hangi şartlarda yolculuk yapabileceğini gösteren belgedir.
- **Refakatsiz Çocuk Taşıma Belgesi:** 7 yaşından gün almış, 12 yaşından küçük yolcuların yalnız seyahat etmeleri için çocuğun ebeveyninin doldurup imzaladığı formdur. Bu form, refakatsiz çocuk yolcu ile birlikte yer görevlisi tarafından kabin amirine imza karşılığı teslim edilir. Kabin amiri de varış istasyonundaki personele, çocukla birlikte bu formu imza karşılığı teslim eder.
- **Sınır Dışı Edilen Yolcu Evrak Zarfı:** Depertee yolcu, bir ülkeye yasal veya kaçak yollardan gi-

riş yapan ancak daha sonra o ülke yetkililerince ülkeden ihracına karar verilen kişidir. Bu kişilere ait evrakın bulunduğu zarf, uçak sefer çantasında muhafaza edilir.

- **Refakatli Çocuk Taşıma Belgesi:** 2 yaşından büyük, 7 yaşından küçük (doğum tarihinden itibaren 6 tam yılını bitirmemiş), ebeveyni veya yetkilinin talebi ile uçuşu sırasında, hava yolu tarafından refakat kabin memuru görevlendirilerek seyahat etmesine izin verilen çocuk yolcu için hazırlanmış yetki belgesidir.

5.1.11. Uçuş Ekibine Teslim Edilecek Evrak

Uçak sefer çantası, Yükleme ve Handling (henling) / Taşıyıcı firma dokümanlarının taşınması ve korunması amacıyla kullanılan çantadır. Uçak sefer çantasında, uçakla ilgili bilgilerin yer aldığı belgeler bulunur. Bu belgelerin içinde bulunan gümrük evrakı; uluslararası trafiği meşgul eden uçaklar, yolcular, ekip üyeleri ve kargo-posta-stoklar, uçağın ayrılacağı veya varacağı ülkelerin yetkili otoritelerince hüküm altına alınıp düzenlenen, gümrük kuralları gereğince zorunlu evraktır.

- **Ağırlık - Balans Kartı:** Her uçuş öncesi yolcu ve bagaj ağırlıklarının, bagaj yüklemelerinin ve yolcu oturma gösterildiği formdur. Yer hizmetleri personeli tarafından hazırlanır.
- **Yük (Kargo) Manifestosu:** Kalkış meydanında uçağa herhangi bir kargo varsa kargonun içeriği ve miktarı kargo manifestosuna yazılır, operasyon görevlisi tarafından imza karşılığı kabin amirine teslim edilir. Kabin amiri, kargo manifestosunu gidilen meydana yine imza karşılığı yer personeline teslim eder.
- **Genel Deklarasyon:** Dış hat uçuşlarında uçağın kayıt bilgilerini ve seferi gerçekleştirecek uçuş ekibine ait bilgilerle, -varsa- gümrük beyanı bilgilerini içeren evraktır. Uçuş öncesi hava yolunun belirlediği personel tarafından hazırlanarak gümrük müdürlüğüne ve pasaport çıkışı birimine teslim edilir. Bu evrak, uçuşu gerçekleştirecek ekipler tarafında pasaport çıkışı yapılırken imzalanır.
- **Zabit Varakası:** Havalimanında Gümrük Muhafaza Görevlileri tarafından her uçağın, uçuştan önce boş araması yapılır. Uçakta yasa dışı bir eşya ve madde araması yapılarak uçağın bu anlamda temiz olup olmadığı kontrol edilir. Sonrasında doldurulan ve Gümrük Muhafaza yetkilileri ile Commander ve şirket kargo görevlisi tarafından imzalanan evraka **zabit varakası** denir.
- **Ekip Beyan Formu:** Yer hizmetleri görevlilerinden boş alınan belge, uçuş ekibi tarafından doldurulur.
- **Yolcu Giriş - Çıkış Fişleri:** Yolcuların yabancı ülkelere girişte doldurup kabin ekibine teslim ettikleri evraktır. Her ülkede farklı şekildedir ama içerik olarak aynıdır.
- **Yolcu Manifestosu (Listesi):** Biletini satın almış ve havaalanına gelerek check-in işlemlerini yaptırmış yolcuların yer aldığı listedir. Check-in kontuarında görevli personel tarafından tamamlandıktan sonra kabin amirine teslim edilir.
- **Co-mail (Şirket Mektupları) Formu:** Şirket içi postaların taşınması esnasında doldurulan formdur. Formun üzerinde postayı kimin nereye gönderdiği, içeriği ve miktarı hakkında bilgiler yer alır.
- **Doğum - Ölüm Raporu:** Uçakta meydana gelen doğum ya da ölüm durumlarında kabin amiri tarafından doldurulan formdur. Uçak sefer çantasında boş olarak bulunur.
- **Yolcu Teslim Evrakı (varsa):** Bebekli yolcu, sınır dışı yolcu, refuse (refuzy) yolcu, hasta / engelli yolcu evrakları vb.
- **Sahipsiz Eşya Teslim Formu:** Yolcular uçaktan indikten sonra, kabin ekibinin kabini kontrolü esnasında unutulmuş bir eşyanın bulunması halinde kabin amirinin doldurduğu formdur.
- **Uçak Güvenlik Kontrol Formu / Aircraft Security Check Form (eırkıraft sekürیتی çek form):** Her uçuşta, uçağa ilk gelişte; her istasyonda da temizlik ekibi uçaktan ayrıldıktan sonra yapı-

lan güvenlik kontrolü sonrasında kabin amiri tarafından doldurulması zorunlu belgedir. En son commander imzaladıktan sonra uçuş zarfına konur.

- **Geliş - Gidiş Arama ve Kontrol Formu:** Türkiye'den çıkışta ve Türkiye'ye gelişte gümrüğe teslim edilmek üzere doldurulmak zorunda olunan belgedir. Türkiye'den çıkışta yer görevlileri tarafından, Türkiye'ye gelişte kabin amiri tarafından doldurulur ve commander tarafından imzalanır. Bu form uçakta kaç yolcu olduğunu, kargo bulunup bulunmadığını ve uçaktaki yakıt miktarını gösterir.



SIRA SİZDE

İkişerli gruplara ayrılınız. Aşağıda verilen bilgilerden hareketle hikayeyi tamamlayınız. Oluşturduğunuz hikayeyi drama tekniğini kullanarak sınıfta canlandırınız.

Kişiler: Yer hizmetleri personelleri, Özge Hanım, Kaya Bey.

Yer: İstanbul Havalimanı

Olay: Özge Hanım, İstanbul Havalimanı'ndan uçakla seyahat gerçekleştirecek olan bir yolcudur. Yolcular, uçağa kabul edilirken bazı yolculara (hasta yolcu, engelli yolcu, tekerlekli sandalye kullanan yolcu, UM-çocuk yolcu ...) öncelik tanınması onda rahatsız oluşturmuş, bu duruma itiraz ederek görevli personelle tartışmaya başlamıştır. Duruma yakından şahit olan Kaya Bey konuşmaya dahil olur...

5.2. UÇUŞ AKSAKLIKLARI DURUMUNDAKİ İŞLEMLER

Yolcunun ya da uçağın, farklı nedenlerle planlanan kalkış saatinde uçuşunu gerçekleştirememesi (yani gecikmeler, uçuş iptalleri, varış noktası değişiklikleri ya da overbook nedeniyle uçuşa yolcu kabul edilememesi vb.), **uçuş aksaklığı** olarak adlandırılmaktadır. Uçuş aksaklığına neden olabilecek durumlarda hava yolu işletmeleri, yolculara çeşitli hizmetleri sunmalıdır. Ayrıca uçuş iptali, gecikme ve varış noktasının değişmesi gibi doğrudan uçuş güzergâhı değişiklikleri ile ilgili uçuş aksaklıklarında FIM'in doldurulması da gerekebilir.

Uçuş aksaklığı olarak değerlendirilen durumlar aşağıda ayrıntılı açıklanacaktır.

5.2.1. Overbooked Uçuşlar

Hava yolu işletmeleri, her yıl yaptıkları istatistiksel çalışmalarla bilet satın aldığı hâlde uçuşu gerçekleştirmeyen yolcu sayılarını tespit etmekte ve bu tespitler doğrultusunda, ilgili uçak koltuk sayısından daha fazla sayıda yolcuya bilet satmaktadır. Böylece uçuşa kendi isteği ile gelmeyen yolculardan (No Show) kaynaklanan boş koltuklar ile uçuşun gerçekleştirilmesi önlenmiş olmaktadır.

Ancak bazı uçuşlarda bilet satın alan tüm yolcular, uçuşu gerçekleştirmek için başvurmaktadır. Yani gerçekleştirilecek uçuşta overbook yaşanmaktadır (Görsel 5.7).

Bu durumda, uçuşa kabul işlemleri esnasında uçak koltuk kapasitesi dolana kadar uçuşa yolcu kabulü işlemi gerçekleştirilmektedir. Diğer yolcular ise gerçekleştirilecek uçuşa kabul edilmemektedir.



Görsel 5.7: Terminalde overbooked durumu



Uçağın overbook olması durumunda öncelik tanınması gereken;

- VIP ve CIP yolcuların,
- Diplomatik kuryelerin,
- Hasta ve engelli yolcuların,
- Refakatsiz çocuk yolcuların (UM)
- Transfer yolcuların,
- Görev yerine ulaşmak için uçakta bulunan ekibin (pass ekip),
- Beraberinde kargo kompartımanında taşınmak üzere evcil hayvan (AVIH) bulunan yolcuların,
- Çocuklu yolcuların,
- Grup hâlinde seyahat eden yolcuların, seyahatlerini gerçekleştirmelerine mümkün olduğunca özen gösterilmelidir.

VIP ve diplomatik kuryeler, görevleri nedeniyle seyahat eden devlet adamlarından oluşmaktadır. Dolayısıyla bu yolcuların uçuşu gerçekleştirilememesi, önemli sonuçlara neden olabilecektir. CIP yolcular ise hava yolu gelirlerinde önemli bir paya sahiptir. Hava yollarının CIP niteliğindeki yolcularının uçuşlarını iptal etmesi, hem hava yolunun gelirlerinde azalmaya hem de yoğun rekabet ortamında hava yolunun yolcu kaybına uğramasına neden olabilecektir.

Hasta ve engelli yolcular, refakatsiz çocuk yolcu (UM) ile çocuklu yolcular; hareket kabiliyeti kısıtlı yolcu statüsündeki yolcular olduklarından mağdur edilmemelerine özen gösterilmelidir. Transfer yolcuların ise bağlantılı uçuşlarını kaçırmamaları adına uçuşlarını gerçekleştirmeleri gerekmektedir. Grup hâlinde seyahat eden yolculardan ise bir ya da iki yolcunun gruptan ayrılması, yolcuların seyahatlerinde sıkıntı yaşamalarına neden olabilecektir. Görev yerine giden ekip üyelerinden herhangi birinin uçuş iptaline uğraması, uçuş görevini gerçekleştirecekleri uçağa erişememelerine neden olacaktır. Bu durum bir başka uçuşu aksatacağı için görev yerine giden ekip üyelerinin uçuşlarının iptalinden de kaçınılmalıdır.

Overbook durumunda, uçuşa kabul işlemleri yapılmış olmasına rağmen öncelik tanınması gereken yolcuların uçuşa dâhil edilebilmesi için bazı yolcuların uçuşlarının iptal edilmesi gerekebilir. Ancak iptal işlemlerinden önce -yer olması durumunda- yolcuların, herhangi bir ücret farkı ödmeden bir üst hizmet sınıfına yükseltilmeleri yoluna gidilebilir. Hava yolu işletmeleri, hizmet sınıfının yükseltilmesi uygulamasına sık uçan yolcu kartına sahip yolculardan başlamayı tercih etmektedir. Aynı şekilde üst hizmet sınıfında overbook yaşanması durumunda yolculardan, ücret farkının yolcuya ödenmesi kaydı ile bir alt hizmet sınıfında seyahat etmeleri istenebilir. Ayrıca yolcuya bir başka hava yolu işletmesi ile varış noktasına ulaştırılması da önerilebilmektedir.

Herhangi bir çözüm üretilemeyen durumlarda ise uçuş iptali yoluna gidilmektedir. Uçuşu iptal edilebilecek yolcuların belirlenmesinde, gönüllülük esas alınmalıdır. Yolculara, uçuştan vazgeçmelerini sağlamak adına bazı seçenekler sunulmaktadır. Örneğin; hemen onlara bir sonraki uçuşla bir üst hizmet sınıfında seyahat etme olanağı sunulmalıdır. İkinci seçenek olarak da o akşam için tüm masrafları karşılanmak üzere, lüks bir otelde konaklama imkânı verilmesi gibi bazı avantajlar sunulabilmektedir. Gönüllü yolcuların olmaması durumunda hava yolu işletmesi, öncelik tanınması gereken yolcular listesinde yer almayan yolculardan olmak kaydı ile kendi isteği doğrultusunda, bazı yolcuların uçuşlarını iptal edebilmektedir. Uçuşu iptal edilen yolcu / yolcuların tazmin hakkı doğmaktadır.

5.2.2. Bağlantılı Sefere Yetişememe

Seyahatini bağlantılı uçuşlarla gerçekleştiren yolcuların yaşadığı uçuş aksaklıkları, **Bağlantılı Sefer / Connection'e Yetişememe** olarak adlandırılmaktadır.

Bağlantılı Sefere Yetişememe, yolcunun planlamış olduğu seyahatini tamamlamasının artık herhangi bir anlamının kalmaması hâlinde, hava yolu işletmesi tarafından en geç yedi gün içinde bilet ücretinin geri ödenmesi zorunludur. Yolcu, bağlantılı bir uçuş durumundaysa ve bu bağlantılı uçuşlardan bir kısmını gerçekleştirmiş, ancak varmak istediği noktaya ulaştırılamamış olabilir. Böyle hallerde yolcuya, seyahatine ilk başladığı noktaya dönmesini sağlayacak bir dönüş uçuşunun da ilk fırsatta sağlanması gerekmektedir. Yolcunun kabul etmesi durumunda ise en kısa sürede başka bir uçuş ile son varış noktasına ulaşması sağlanmaktadır.

5.2.3. Briefingın Önemi

Kaptan pilotun uçuş öncesi, uçuş ekibi ile yaptığı son toplantıya **briefing** denir. **Briefing** öncesi kabin amiri ekiple bir toplantı yapar. Sonrasında kaptan pilot, ofise gelerek ekiple tanışır ve briefing başlamış olur.

Kabin amiri; önce ekip elemanları, yapılan evrak, belge, eşya kontrolleri ile ilgili ekibe detaylı bilgiyi verir. Bu kontrollerde ekibin eksikliği yoksa her şeyin tam olduğunu söyler. Eğer eksikliğinden dolayı değiştirilmiş ve yerine nöbetçi ekipten yeni eleman gelmişse bu konuda da açıklayıcı her türlü bilgiyi verir. Pilotun ekiple ilgili her şeyi bilmesini sağlar. Kabin ekibinden, kabin amiri sorumludur ama uçuşla ilgili her şeyden de kaptan sorumludur. Bunun için kaptan pilotun her şeyi bilmesi uçuşla ilgili sorumluluğu açısından çok önemlidir.

Kabin amirinin ekiple ilgili yaptığı açıklamalar, kaptan tarafından dinlenip kabul gördüyse kaptan kendi yapacağı açıklamalara geçer. Kaptan; ekibi uçaktaki yolcu durumu, gidilecek meydan, hava şartları ve uçuş harekâtında uygun gördüğü konularda bilgilendirir.

Kaptan, briefingde açıklamalarla birlikte ekibe bilgilerini ölçmek amacıyla sorular sorar. Bazen -kabin amiri yapmış olsa bile- evrak, eşya kontrolü de yapar. Bu kontrollerin amacı, kabin ekibini kontrol etmek kadar kabin amirinin işini iyi yapıp yapmadığını da ölçmek içindir. Çünkü sorumluluğun en büyüğü kaptana aittir. Yapılan bu kontrollerde, olumsuzlukla karşılaşılması pek rastlanan bir durum değildir. Kaptan, ekipten kaynaklanan bir eksiklik gördüğünde ise son anda bile olsa eksikliği olan ekip üyesini ekipten alıp yerine nöbetçi ekipten birisini uçuşa katılmak üzere çağırabilir. Tabi böyle bir durumda, eksikliği olan kabin üyesi kadar bunu iyi kontrol ederek tespit edememiş kabin amiri de sorumlu olur ve gerekli uyarıları alır. Çok istisnai olsa da böyle durumların yaşanması, bazen uçuşun belli bir süre gecikmesine bile neden olabilmektedir. Onun için herkesin üzerine düşen görevi titizlikle ve zamanında yapması, uçuşun zamanında yapılabilmesi için büyük önem taşır.

Bazı hava yolu şirketleri; ekipten kaynaklanan gecikmeleri ortadan kaldırmak için o gün o uçuşta görevli nöbetçi ekip üyesi ya da üyelerinden birkaçının, görev beklemek üzere havaalanında bulunmalarını sağlar. Bu bekleme, uçağın sağ salim uçuşa başlamasına kadar devam eder. Böylece gecikmenin ekipten kaynaklanan kısmı da çözülmüş olur.

5.2.4. Uçuşun İptali

Planlanan uçuşun gerçekleştirilememesi, yani iptal edilmesi durumunda yaşanan uçuş aksaklığıdır. Uçuş iptalleri, aşağıdaki nedenlerden kaynaklanabilmektedir: Yolcular, uçuş iptallerine ilişkin bilgileri, hava yolu işletmesinin bilgilendirme anonslarından ve uçuş bilgi elde edebilmektedir.

BİLGİ KUTUSU

Terminallerde uçuş bilgilerinin yer aldığı ekranlar Timetable (taymteybil) olarak da adlandırılmaktadır.



Ekranda yazan delayed / gecikme, on time / zamanında, cancelled / iptal, boarding / uçağa binmeden önce yapılan son kontrol, uçuşun anlık durumunu ifade etmektedir (Görsel 5.8).

✈️ DEPARTURES		18:03		
TIME	DESTINATION	FLIGHT	GATE	REMARKS
18:08	NEW YORK	AC 103	13	GATE CLOSING
18:16	BERLIN	CI5723	22	GATE CLOSING
18:38	LONDON	MU5984	12	DELAYED
18:49	TOKYO	JL 608	14	DELAYED
19:07	HONG KONG	CX6471	25	ON TIME
19:18	MADRID	IB3941	03	DELAYED
19:29	SYDNEY	LH5021	17	ON TIME
19:35	TORONTO	KA 197	11	ON TIME
19:44	PARIS	AF5870	02	DELAYED
19:50	ROME	FM 324	04	CANCELLED

Görsel 5.8: Uçuş bilgi ekranı (Timetable)

Uçuş iptalleri, aşağıdaki nedenlerden kaynaklanabilmektedir:

- Kalkış ya da varış havaalanındaki kötü hava koşulları nedeniyle
- Uçağın bir önceki seferinden kaynaklı, yeni uçuş için hazır hâle getirilememesi nedeniyle
- Teknik nedeniyle
- Havaalanı hizmetleri ile ilişkili (kapasite kısıtı gibi) olumsuzluklar nedeniyle gerçekleşebilmektedir.

Uçuşun iptal edilmesi durumunda hava yolu işletmesi, ilgili yolculara geri ödeme ya da güzergâh değişikliği yapılması için teklifte bulunmalıdır. Hava yolu işletmesi, gerektiğinde yiyecek / içecek ya da konaklama gibi hizmetleri de sunmak durumundadır. Uçuş iptali hâlinde, hava yolu işletmesi tazminat ödemekle sorumludur. Ancak uçuşun iptal edildiği yolcuya, planlanan uçuş tarihinden yedi gün önce bildirilmiş ya da yolcu alternatif bir uçuşla seyahat etmeyi kabul etmiş ise yolcunun tazminat hakkı ortadan kalkmaktadır. Ayrıca uçuş iptali, hava yolu işletmesinin tüm tedbirleri almasına karşın, olağanüstü hâller nedeniyle gerçekleşmiş ise hava yolu işletmesinin tazminat ödeme zorunluluğu oluşmamaktadır.

5.2.5. Uçağın Gecikmesi

Bir uçuşun gecikme olarak kabul edilebilmesi için belirlenmiş süreler bulunmaktadır. Bu süreler, uçuşun uzunluğuna ve uçuşun iç ya da dış hat uçuş olmasına göre değişmektedir. İç hat uçuşlar için uçulan mesafeye bakılmaksızın, uçağın planlanan uçuş saatini iki saatten fazla aşması durumu, gecikme sayılmaktadır. Dış hat uçuşlarda 1500 km ve daha az mesafe uçuşlar için 2 saati, 1500 - 3500 km olan uçuşlar için üç saati ve 3500 km'den daha uzun uçuşlar için dört saati aşan durumlar, gecikme olarak değerlendirilmektedir (Görsel 5.9).



Görsel 5.9: Uçuş gecikmesi

Gecikme yaşanması durumunda hava yolu işletmesi, ikram hizmeti (yiyecek içecek) ile konaklamayı gerektiren hâllerde konaklama hizmeti sunmak zorundadır. Yolcular, uçuş gecikmelerine ilişkin bilgileri, hava yolu işletmesinin bilgilendirme anonsları ve uçuş bilgi ekranı panolarından da edinebilmektedir.

5.2.6. Varış Noktası Değişiklikleri / Diversion

Seyir hâlindeki bir uçağın kötü hava şartları, teknik nedenler ya da yolcunun sağlık sorunları gibi uçak içindeki acil bir durum vb. nedenlerle planlanan varış havaalanı yerine başka bir havaalanına iniş gerçekleştirmesi ya da kalkış havaalanına geri dönmesi, acil iniş / diversion olarak adlandırılmaktadır.

Bilette belirtilen son varış yeri, zorunlu sebeplerle değiştirilebilir ve uçuş farklı bir havaalanında sonlanabilir. Böyle durumlarda hava yolu işletmeleri, yolcuları bilette belirtilen son varış yerlerine ilk fırsatta ulaştırmak zorundadır.

5.2.7. Sivil Havacılık Yolcu Hakları Yönergesi

3 Aralık 2011 tarihinde Hava Yolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik ile yolcuların sahip olduğu haklar ve bu hakların geçerli olduğu durumlar (uçuğa kabul edilmeme, uçuş tehiri, uçuş iptali, alt sınıf / üst sınıfa yerleştirilme) belirlenmiş ve düzenlenmiştir.

Uçuğa kabul edilmeme, uçuşta gecikme, uçuş iptali ve alt / üst sınıfa yerleştirilme ile ilgili başvurularda yolcuların Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM) tarafından yayımlanarak yürürlüğe giren 23 Mayıs 2014 tarih ve 36738619-622/674 sayılı Yolcu Hakları Değerlendirme ve Uygulama Esasları Genelgesi kapsamında başvurusu;

- Önce şikâyete muhatap hava taşıma işletmesine (hava yolu şirketi), hava taşıma işletmesi tarafından şikâyete verilen cevabın yeterli olmaması, şikâyetten sonuç alınamaması ya da şikâyete 10 gün içerisinde cevap verilmemesi durumunda ise Sivil Havacılık Genel Müdürlüğüne yapmaları esastır.
- Sivil Havacılık Genel Müdürlüğüne başvururken; **online** linkten **form** doldurularak ya da konuyu anlatır dilekçeye uçuşla ilgili bilgi ve belgeleri, yukarıda anılan genelgenin **EK1**'indeki formu ekleyerek posta yoluyla göndermeleri gerekmektedir.

5.2.8. Yolcu Hakları Şikâyet Formu

Sivil Havacılık Yolcu Hakları Yönergesi Ek 1'de yer alan şikâyet formu aşağıda verilmiştir:

Hava Yolu ile Seyahat eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik (SHY-YOLCU) kapsamında yapılacak şikâyetlerin önce ilgili hava taşıma işletmesine iletilmesi, cevabın yeterli olmadığı ya da cevap alınamaması halinde Genel Müdürlüğümüze gönderilmesi gerekmektedir.

Uçuğa Kabul Edilmeme

Uçuğa Kabul Edilmeme Durumuna ilişkin Detaylar	
Uçuşu gerçekleştiren hava yolu şirketi size, uçuşa kabul edilmeme halinde sahip olduğunuz haklar ve hak sahiplilikleriniz hakkında bilgi verdi mi?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Rezervasyonunuzdan gönüllü olarak vazgeçtiniz mi?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Taraflınıza, aşağıdakiler arasında seçim yapma imkânı sunuldu mu?	
<input type="checkbox"/> Bilet ücretinizin iadesi (ve uygun olduğu hallerde, ilk kalkış/hareket noktanıza dönüş bileti)	
<input type="checkbox"/> Mümkün olan ilk fırsatta nihai varış noktanıza alternatif uçuş	
<input type="checkbox"/> Nihai varış noktanıza uygun olduğunuz daha sonraki bir tarihte alternatif uçuş	
<input type="checkbox"/> Hiçbiri	
Detayları belirtiniz.	

Şikâyetiniz aşağıdakilerden hangisi ile ilgili?	
<input type="checkbox"/>	Uçuşun İptali
<input type="checkbox"/>	Uçuşun Tehiri
<input type="checkbox"/>	Uçuşa Kabul Edilmeme
<input type="checkbox"/>	Alt Hizmet Sınıfına Yerleştirme
<input type="checkbox"/>	Üst Hizmet Sınıfına Yerleştirme
Kişisel Bilgiler	
Cinsiyet	
Adı	
Soyadı	
Telefon Numarası	
Cep Telefonu	
Şehir, Ülke	
E-posta Adresi:	
Olayın Gerçekleştiği Havalimanı	
Bilet ücretini belirtiniz	
Online check-in yaptınız mı?	
Bilet üzerinde yazılı olan saatte check-in işlemlerini yaptırmak üzere hazır bulundunuz mu?	
Check-in zamanınızı belirtiniz.	

Uçuş Tehiri

Tehir edilmiş uçuş detayları, söz konusu uçuşun süresi, tehirin süresi ne kadardır?	
Tehir için hangi sebep belirtildi?	
Uçuşu gerçekleştiren hava yolu şirketi tarafından SHY-YOLCU Yönetmeliği kapsamındaki haklarınız hakkında bilgi verildi mi?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Uçuş tehiri sebebiyle aşağıdakilerden hangisini yaptınız?	
<input type="checkbox"/> Seyahatime devam etmeyi seçtim.	
<input type="checkbox"/> Bilet ücretimin iadesini (ve uygun olduğu hallerde, ilk kalkış/hareket noktama dönüş bileti) talep ettim.	
Yardım ve Destek Bilgileri	
Beklemeniz sırasında tarafınıza yemek ve ara öğün ve içecek hizmeti sunuldu mu?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Gerekli olması halinde gecelik konaklama hizmeti aldınız mı?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Havalimanı ve gecelik konaklamanın gerçekleştirildiği tesis arasındaki ulaşım ücretsiz olarak sağlandı mı?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Gerekli olması halinde tarafınıza ücretsiz iki telefon görüşmesi, faks mesajı veya eposta hizmeti sunuldu mu?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır

Üst Hizmet Sınıfına Yerleştirme

Uçuş Detayları	
Uçuşu Gerçekleştiren Hava Yolu Şirketi ve Sefer Sayısı:	
Kalkış ve Varış Havalimanı	
Planlanan Kalkış ve Varış Tarihi	
Gerçekleşen Kalkış ve Varış Tarihi	
İptal Detayları	
İptalden ne zaman haberdar edildiniz?	
<input type="radio"/> Planlanan kalkış tarihinden 2 hafta öncesinden daha uzun bir süre önce <input type="radio"/> Planlanan kalkış tarihinden önceki 2 ila 7 hafta arasında <input type="radio"/> Planlanan kalkış tarihinden önceki 7 günden daha kısa bir zaman içerisinde veya havalimanında	
İptal için hangi sebepler belirtildi?	
Uçuşu gerçekleştiren hava yolu şirketi tarafından SHY-YOLCU Yönetmeliği kapsamındaki haklarınız hakkında bilgi verdi mi?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Size aşağıdaki imkânlar/hizmetler sunuldu mu?	
<input type="checkbox"/> Mümkün olan ilk fırsatta varış noktanıza alternatif ulaşım	
<input type="checkbox"/> Varış noktanıza, uygun olduğunuz daha sonraki bir tarihte alternatif ulaşım	
<input type="checkbox"/> Bilet ücretinizin iadesi	
<input type="checkbox"/> Hiçbiri	
Aynı hava yolu şirketinden alternatif uçuş için rezervasyon ve bu rezervasyona ilişkin ödeme yaptınız mı?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Alternatif bir hava yolundan uçuş için rezervasyon ve bu rezervasyona ilişkin ödeme yaptınız mı?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Varış noktanıza ulaşmak için alternatif ulaşım yollarını, (tren veya otobüs) kullandınız mı?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Seyahatinizden vazgeçtiniz mi?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Bilet İade Detayları	
İade tarafınıza ne zaman yapıldı?	<input type="checkbox"/> 7 günden daha kısa bir zaman içerisinde <input type="checkbox"/> 7 günden daha uzun bir süre içerisinde <input type="checkbox"/> Yapılmadı
Ödeme yapıldıysa nasıl yapıldı?	<input type="checkbox"/> Nakit olarak <input type="checkbox"/> Elektronik banka transferi yoluyla <input type="checkbox"/> Tarafınızca imzalanmış bir sözleşmeye dayalı olarak fiş/kupon veya sair hizmet şeklinde. <input type="checkbox"/> Diğer hizmetler
Detayları belirtiniz.	

Alt Hizmet Sınıfına Yerleştirme

Sınıf Düşürme Detayları	
Biletinizi hangi sınıf için satın almıştınız?	
Seyahatinizi hangi sınıfta gerçekleştirdiniz?	
Uygun olduğu hallerde bu durumdan tesir gören uçuş bacaklarını da belirterek, seyahatinizin tümü veya bir kısmı için mi sınıf düşürme yapıldığını belirtiniz.	
İlgili hava yolu şirketi, sınıf düşürme sonucunda bilet ücretinize ilişkin olarak tarafınıza herhangi bir kısmi ücret iadesi yaptı mı?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır

5.2.9. Birimler Arası Koordineli Çalışma

Kabin amiri ve kaptan pilotun ekibi kontrolünden sonra ekip, uçuşa katılmak için onaylanır. Sonra kabin amiri, ekipteki her elemanın uçakta hangi işleri yapacağı konusunda iş bölümü yapar ve görevlerini belirler.

Örneğin, 6 kişilik bir ekibin her üyesi; M harfi kullanılarak M1, M2, M3, M4, M5 ve M6 diye adlandırılır. Uçuşa başlamadan ve yolcular gelmeden uçakta yapılacak kontrollerde M1 kokpitte, M2 ve M3 galleyde (mutfak), M4 kabinde, M5 emergency çıkışları kontrolde, M6 demo malzemelerinin kontrolünde görevlendirilir. Kontroller bittikten sonra uçuş süresince yapılacak görevlerin dağılımı yapılır. M1, M2, M3, M4 serviste M5 anons ve uyarılarda M6 istek ve çağrılarda görev alır. Kabin amiri de genellikle kokpitte iletişimde ve servisinde görevli olur. Uçuş süresince hem ekibi kontrol altında tutar, hata oluşumunu önlemeye çalışır hem de kokpitte sürekli iletişim hâlinde bulunur. Her konuda kaptana sürekli bilgi verir. Ondan gelecek direktifler doğrultusunda ekibi de yönlendirir.

Bu örnek, uçağın büyüklüğüne, kabin ekibi sayısındaki farklılıklara göre değişebilir. Kabin ekibi sayısı, büyük uçaklarda birden fazla da olabilir. O zaman ekip birden fazla gruba bölünerek de iş bölümü yapılabilir. Kabin amirleri, iş bölümü yaparken ekibin işi en kısa zamanda ve bir karışıklığa sebebiyet vermeden yapmalarını sağlamaya çalışır.

5.2.10. Raporlamanın Önemi

Kontuar görevlisi, yolcu manifestosunu hazırladıktan sonra ekip bilgilendirme raporunu da hazırlar. Yolcu manifestosunda yolculara ait genel bilgiler yer alırken bilgilendirme raporunda özel durumu olan, özel istekleri olan yolculara ait bilgiler yer alır. Bir uçuşta; yolcuların tamamı işlem yaptırdıktan sonra bütün yolcular, yolcu manifestosuna kaydedilir. Eğer bu yolcuların arasında özel yemek isteyen, yanında evcil hayvanı olan, refakatsiz yolculuk yapacak çocuk varsa bunlar ayrıca özel durumunu gösteren açıklamalarla **Kabin Amiri Bilgilendirme Raporuna** yazılır.

Bir uçuşta açıklama yapılması gereken yolcular varsa bunlar, bilgilendirme raporuna kaydedilir. Raporunda;

- Uçuş numarası, uçuş tarihi, çıkış yapılacak kapı numarası, toplam yolcu sayısı, özel yemek isteyen yolcuların istediği yemek türü, bu yolcuların adı-soyadı, koltuk numarası, özel yemek isteyen yolcuların toplam sayısı,
- Engelli yolcu varsa bunların durumunu gösteren kısaltmalar, adları- soyadları, koltuk numaraları,
- Uçakta sigara içilen bölüm varsa sigara içilen yerler ve yolcular,
- Refakatsiz yolculuk yapacak çocuk varsa yaşı, koltuk numarası, gideceği yer,

- Bunların dışında özel durumlar, -varsa- önemli yolcular,
- Havaalanında bekleyecek aktarmalı yolculara verilecek yemek, gerekiyorsa otel hizmetiyle ilgili bilgiler, evcil hayvanı olan yolcular,
- Yolcuların özel durumunu gösteren kısaltmaların ne anlama geldiğiyle ilgili açıklamalar yer alır.

Bu raporun eksik veya hatalı olması, müşteri memnuniyeti kapsamında olumsuzluklara neden olurken farklı riskler de oluşturabilir.

5.2.11. Bagaj Teslim İşlemleri

Yükleme ve boşaltma sırasında uçağın cephelerine, kapılarına ve zeminine zarar vermemeye özen gösterilmelidir. Ayrıca;

- Zemin ağırlık sınırlarının aşılması,
- Yetersiz sabitleme, ayraçların (seperatörlerin) ve kapı ağlarının bağlanmaması,
- Kapıların yanlış açılıp kapatılması,
- Kargo kapılarının şiddetli rüzgârlar sırasında kullanılması,
- Kargo kaldıraç işlevi gören araçların kullanılması da uçağın zarar görmesine yol açabilir.

Yükleme veya boşaltma sırasında, uçağın yerden yüksekliğinde herhangi bir değişikliğe karşı tetikte olunmalıdır. Uçağın yapısı, kırılabilir maddeden üretilmiştir ve zarar görmesi halinde ciddi sıkıntılara sebebiyet verebilir. Bu nedenle ekipman yanaştırırken çok dikkatli olunmalıdır. Uçak gövdesine yanaşacak ekipmanlar, asla gövdeye temas etmemelidir.

Eşyaların bagaj arabasından düşmesini önlemek için bagaj arabaları, kenarlardan taşacak şekilde yüklenmemelidir. Bagaj alanından ayrılmadan önce yüklerin üzeri, bagaj arabası kapakları ile kapatılmalıdır. Takım elbise paketleri, karton kutular, evcil hayvan paketleri, bebek arabaları vb. sağlamlığı zayıf olan eşyalar; diğer eşyaların üzerine yüklenmemelidir. Üzerinde **KIRILIR** etiketi bulunan bagajlar ayrı yerleştirilmelidir.

Gelen yolcu işlemleri, dış hat yolcuların ülkeye giriş işlemleri ve hem iç hat hem de dış hat yolcuların geliş salonunda yer alan banttın bagajlarını almaları ile sonlanmaktadır. Bagajları uçaktan bagaj bandına ulaşmayan yolcular, kayıp bagaj işlemlerinin yapılması için kayıp bagaj birimine yönlendirilmektedir.



ARAŞTIRINIZ

Uçağın gecikme durumunda yolculara verilmesi gereken hizmetler ile ilgili araştırma yapınız. Elde ettiğiniz bilgileri sunum hâlinde sınıfta paylaşınız.



8. UYGULAMA

Uygulama Adı: Uçuş aksaklıkları

Uygulama Amacı: Uçuş aksaklıkları durumunda yolcuya verilecek hizmetleri göstermek.

Uygulama Süresi: 40 dk.

Kullanılan Araç Gereçler: Öğretmen masası, sıra, koridor.

İşlem basamakları

1. Sınıf ortamını uçağın geliş şekline göre düzenleyiniz.
2. Uçağın park pozisyonu almasından itibaren gerekli ekipmanları sınıf içerisinde hazırlayınız.
3. 5 kişiyi yer hizmetleri personeli, 5 kişiyi yolcu olacak şekilde görev dağılımı yapınız.
4. Bilet işlemleri için satış ofisleri oluşturunuz.

Uygulamaya ilişkin hususlar

- Gecikme durumunda hava yolu işletmesi, ikram hizmeti (yiyecek içecek) ile konaklamayı gerektiren hâllerde konaklama hizmeti sağlamaktadır. Bu kapsamda mağduriyetleri çözümlayebilirsiniz.
- Hasta ve engelli yolcular gibi hareket kabiliyeti kısıtlı yolcuların mağdur edilmemeleri adına refakat hizmetinden faydalanmalarını sağlayabilirsiniz.
- Hava yolunun bilgilendirme anonsları aracılığı ile ilgili bilgilerin alınabileceğini ve uçuş bilgi ekranı uçuş bilgi ekranı panolarından (timetable) anlık bilgi akışının sağlanabileceğini yolculara hatırlatabilirsiniz.
- Yönlendirici levhalar sayesinde, gidilmek istenen ofise yolcu yönlendirmesi yapınız.
- Bagaj alımı için yolculara refakat edebilirsiniz.
- Gelen uçağın mesajlarında özellikli durumları tespit ediniz. Mesajların BLND, DEAF, DPNA gibi hangi kategorideyse hizmetin gerçekleştirilmesini sağlayınız.
- Yolcuların terminale giriş yapacakları kapının açılmasını, apron giriş kartı ile sağlayabilirsiniz.
- Mesajlarda uçuş bilgileri, yolcu ya da yolcuların ismi, özel hizmet gerektiren yolcuların koltuk numaraları, özel hizmet kodlarını kullanabilirsiniz.
- Transit yolcu olması durumunda, uçağın yerde kalış süresine (ground time) bağlı olarak yolcuların uçakta kalmalarına karar verebilirsiniz ya da yolcuları ayrı bir salona alarak beklemelerine de karar verebilirsiniz.
- Gümrük kontrolleri dış hat terminallerinde yapıldığından, dış hat uçuşlardan gelen yolcunun bagaj kontrollerinin de iç hatlar terminaline geçişten önce gerçekleştirilmesi konusunda dikkatli olabilirsiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki cümlelerin başındaki boşluğa cümle doğru ise “D”, yanlış ise “Y” yazınız.

1. Evcil hayvanı (AVIH) bulunan yolcular, overbooked kapsamında önceliklidir.
2. Uçuş iptali, gecikme ve varış noktasının değişmesi durumunda FIM'in doldurulmasına gerek yoktur.
3. Yolcu varış noktasına ulaştırılmazsa seyahatine ilk başladığı noktaya dönmesi için bir dönüş uçuşu ilk fırsatta sağlanır.
4. Uçuş iptallerinde yolculara ücret iadesi ve güzergâh değişikliği teklif edilmez.
5. Gelen yolcu işlemleri yolcuların bagajlarını almaları ile sonlanmaktadır.

B) Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyarak boş bırakılan yerlere doğru sözcüğü yazınız.

6. Yolcuların bağlantılı uçuşlarını gerçekleştirememesi olarak adlandırılır.
7. Kaptan pilotun uçuş öncesi ekiple yaptığı son kontrol toplantısı diye adlandırılır
8. Havaalanlarındaki uçuş bilgi ekranları panolardır.
9. Hava yolu ile seyahat eden yolcuların haklarına dair yönetmelik tarihinde düzenlenmiştir.
10. Kontuar görevlisi, yolcu manifestosundan sonra hazırlar.

C) Aşağıdaki soruları dikkatle okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

11. Aşağıdaki seçeneklerden hangisi yolcu anonslarından biri değildir?

- A) Gate Change
- B) Overbook
- C) Row by Row
- D) Genel Boarding
- E) Gate Open

12. Aşağıdaki seçeneklerden hangisi uçağın overbook olması durumunda öncelik tanınması gereken yolculardan biri değildir?

- A) VIP ve CIP yolcu
- B) Hasta ve engelli yolcu
- C) Diplomatik kurye
- D) Çocuklu yolcu
- E) Transit yolcu

13. Yolcu hizmetlerinin diğer birimlerle iletişim kurmak için kullanacağı dokümanlar arasında aşağıdakilerden hangisi yer almaz?

- A) Anons Metinleri
- B) Delivery At Aircraft Etiketleri
- C) Um Kartı
- D) Kabin Bagajı Etiketleri
- E) Ekip Bilgilendirme Formu

14. Aşağıda verilen evraklardan hangisi özel durumlu yolcularla ilgili değildir?

- A) Yolcu Manifestosu
- B) Refakatli Çocuk Taşıma Belgesi
- C) Sınır Dışı Edilen Yolcu Evrak Zarfı
- D) Hasta Yolcu Taşıma Belgesi
- E) Refakatsiz Çocuk Taşıma Belgesi

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

15. Aşağıdaki seçeneklerden hangisi boarding sonunda hâla gate alanına başvurmamış yolcular için yapılan anonstur?

- A) Gate Open
- B) Row Buy Row
- C) Delay
- D) Gate Change
- E) Last Call

16. Check-in işlemi tamamlanmış yolcuların, güvenlik ve pasaport işlemlerinden sonra biniş salonlarına alınıp uçağa kabul edilmesine ne ad verilir?

- A) Arrival
- B) Biletleme
- C) Boarding
- D) Kapı kapatma
- E) Rezervasyon

Cevapları Sayfa 213'de bulabilirsiniz.



6. ÖĞRENME BİRİMİ

GELEN UÇAK YOLCU İŞLEMLERİ





ÖĞRENME BİRİMİ AKIŞI

KONULAR



- 6.1. ÖZELLİKLİ DURUMLARIN TESPİT İŞLEMLERİ
- 6.2. GEREKLİ EKİPMANLARI KONTROL EDEREK GELEN UÇAĞIN KARŞILANMASI
- 6.3. TRANSİT / TRANSFER YOLCULARININ YÖNLENDİRİLMESİ İŞLEMLERİ



NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- Özellikli durum kodlarını,
- İç hat / Dış hat yolcu karşılama işlemleri
- Transit/ Transfer yolcuların yönlendirilmesi



TEMEL KAVRAMLAR

ARRIVAL

Mesaj

PSM

SITA

Transit / Transfer



U58328_64a1c205



6. ÖĞRENME BİRİMİ: GELEN UÇAK YOLCU İŞLEMLERİ

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. Hava yolu şirketinde yönetici olsaydınız özel durumlu yolcular için hangi önlemleri alırdınız?
2. Yolcu transfer işlemlerinde karşılaşılabilecek olumsuz durumlar neler olabilir?

6.1. ÖZELLİKLİ DURUMLARIN TESPİT İŞLEMLERİ

Arrival (erayvıl) / Gelen uçak yolcu işlemi; yolcuların karşılanması, ülkeye girişte pasaport kontrol işlemleri boyunca yolcuya eşlik edilmesi, ülkeye giriş yapmadan başka bir hava yoluna transfer olan yolcuların transfer işlemleri, **özel hizmet gerektiren yolculara** verilecek hizmetlerin koordine edilmesi işlemleridir.

Özel hizmet gerektiren yolculara verilecek hizmetler, bilet satış ofisinden başlayarak check-in işlemleri, uçak içi hizmet olarak devam eder ve varış istasyonunda verilen hizmetler ile sona erer. **Örneğin;** yolcu, görme engelli olduğunu rezervasyon aşamasında bildirdiğinde bu bilgi rezervasyon listesiyle check-in kontuarlarına gider. Yolcu, check-in işlemi için başvurduğunda kendisine refakat edecek memur kendisini yönlendirir ve uçakta da hizmet alabilmesi için yolcuyu uçuş ekibine takdim eder. Uçak kalktıktan sonra da check-in görevlileri, varış istasyonuna yolcunun ihtiyacını bildirirler. Konuyla ilgili bilgisi olan mürettebat uçuş süresince yolcuya yardımcı olur, ayrıca varış istasyonu da yolcuya yardım için memur bekletebilir. Böylece yolcu özel durumundan dolayı talep ettiği hizmeti, gidiş için havalimanına geldiği andan itibaren varış havalimanını terk edene kadar aksamadan, kesintisiz olarak almış olur.

6.1.1. Gelen Uçağın Mesajlarının Kontrolü

Hava yolu işletmeleri özel yardım gerektiren yolcuların taşınması esnasında, bu yolcuların ihtiyaçlarının tanımlanabilmesi için özel kodlar kullanmaktadır. Bu kodlar, karmaşaya yol açmaması için IATA tarafından standardize edilmiştir. Tüm hava yolu ve havaalanı hizmetlerinde aynı kodlar kullanılmaktadır.

Özellikli Durum Kodları

Özel yardım gerektiren yolcuların taşınması durumunda, hava yolu işletmeleri ilgili birimlere bu yolcuların bilgisini vermek amacıyla mesajlar oluşturmaktadır. Hava taşımacılığı sistemi içindeki tüm hizmetler, bu mesajlar doğrultusunda özel gereksinimleri karşılayacak şekilde yolcuya sunulmaktadır. Bu hizmetleri karşılayan kodlar şu şekildedir:

BLND / Blind Passengers (bılaynt pesincırs): Görme engelli yolcular için kullanılan koddur.

DEAF / Deaf Passengers (def pesincırs): Duyma engelli yolcular için kullanılan koddur.

DPNA / Disabled Passengers Needing Assistance (diseybil pesincır nidink asistıns): Özel yardıma ihtiyaç duyan zihinsel ve gelişimsel yetersizliği olan engelli yolcular için kullanılan koddur.

MAAS / Meet and Assist (mit end asist): Yaşlı, uluslararası ya da gidilecek ülkenin dilini bilmeyen, ilk kez hava yolu ile seyahat edecek vb. yolcular için kullanılan koddur.

WCHR / Wheelchair Ramp (viiçer remp): Uzun süre yürüyemeyen yolculara verilen tekerlekli sandalye hizmet kodudur.

WCHS / Wheelchair Step (viiçer sitep): Merdiven çıkamayan yolculara verilen tekerlekli sandalye hizmet kodudur.

WCHC / Wheelchair Cabin (viiçer kabin): Kabin içinde yolcunun koltuğuna yerleştirilmesine kadar verilen tekerlekli sandalye hizmet kodudur.

LEGL / Leg Left: Sol bacağı tam ya da yarım (dize kadar) alçılı (kırık) yolcular için kullanılan koddur (MEDA kodu ile birlikte kullanılır.).

LEGR / Leg Right (leg rayt): Sağ bacağı tam ya da yarım (dize kadar) alçılı (kırık) yolcular için kullanılan koddur (MEDA kodu ile birlikte kullanılır.).

LEGB / Leg Both (leg bot): Her iki bacağı tam ya da yarım (dize kadar) (kırık) yolcular için kullanılan koddur (MEDA kodu ile birlikte kullanılır.).

MEDA / Medical Case (medikal keys): Sağlık raporu ile seyahat edebilen yolcular için kullanılan koddur.

OXYG / Oxyegen (oksicin): Yolculuk esnasında ilave oksijen gereksinimi olan yolcular için kullanılan koddur (MEDA kodu ile birlikte kullanılır.).

STCR / Stretcher (sitreçhir): Yalnızca sedye ile taşınabilen yolcular için kullanılan koddur (MEDA kodu ile birlikte kullanılır.).

6.1.2. Özellikli Yolcu Mesajı / PSM / Passenger Service Message

Yolcu özel hizmet mesajı PSM, özel hizmet gerektiren yolcu ve verilen özel hizmet bilgilerini içerir.

Gerçekleştirilecek uçuşta, özel hizmet gerektiren herhangi bir yolcu olmaması durumunda da PSM gönderilerek özel hizmet gereksiniminin olmadığı bildirilmelidir. PSM, transfer noktalarının bulunduğu havaalanlarına, -varsa- yolcunun transfer edildiği hava yolu işletmelerine ve varış havaalanına gönderilmektedir.

Mesajlarda;

- Uçuş bilgileri,
- Yolcu ya da yolcuların ismi,
- Özel hizmet gerektiren yolcuların koltuk numaraları,
- Özel hizmet kodları,
- Gerekli görülen ilave bilgiler yer almaktadır.

PSM'de şu bilgiler yer alır;

a) İlgili Alıcı Adresleri

Adres **yedi** karakterden oluşmaktadır. İlk üç karakter, mesajın gönderileceği şehrin / havaalanının kodu; sonraki iki karakter, mesajın gönderileceği birimin kodu (yolcu hizmetleri vb.); son iki karakter ise mesajın gönderileceği hava yolu işletmesi ikili kodudur.

Örneğin; **SAWOWPC** girişindeki **SAW**, İstanbul Sabiha Gökçen Havalimanı üçlü kodu; **OW**, mesajın gönderildiği birimin kodu; **PC** ise mesajın gönderildiği ilgili hava yollarının ikili kodudur.

b) Gönderen Adresi

Mesajı gönderen şehir / havaalanı, birim ve hava yolu bilgileri ile mesajın gönderildiği gün ve saat bilgilerinin yer aldığı bölümdür. Mesajın bu bölümü, her zaman **nokta** karakteri ile başlamaktadır.

Örneğin; **SYDBLF102203** (mesaja nokta ile başlanması gerektiği unutulmamalıdır.) **SYD**, mesajın gönderildiği şehir / havaalanı üçlü kodu (Sidney); **BL**, mesajı gönderen birimin ikili kodu; **F** ise ilgili hava yolu işletmesinin kodudur. **10** gönderildiği gün, **2203** ise mesajın gönderildiği saati ifade etmektedir.

c) Mesaj Metni

Mesajın metni, mesajın türünü belirten kodla başlamaktadır. Örneğin PTM, transfer yolcu bilgilerinin

gönderildiği mesaj türünün üçlü kodudur. Sonrasında; mesaj bilgilerinin ait olduğu uçuşun uçuş numarası, tarihi ve başlangıç - bitiş noktaları yer almaktadır. Mesaj metninin uzun olması hâlinde mesaj, bölümlere ayrılarak oluşturulmalıdır.

Aşağıda, üretilen **mesaj örneği** yer almaktadır.

Örnekte yer alan ilgili alıcı ve gönderen adres haneleri, yukarıda açıklanmaktadır. Mesaj başlığı PTM ise mesajın transfer yolculara ait bilgilerin iletilmesi amacıyla çekildiğini, yani türünü belirlemektedir.

QF1216/10MAR SYDSAW PART1 kısmında yer alan kodlar ise sırasıyla QF1216, transfer yolcuları getiren hava yolu ikili kodu ile uçuş numarasını; 10 MAR, uçuş tarihini (10 MART); SYDSAW, uçuşun başlangıç ve bitiş noktalarını; PART 1 de mesaj bölümünü ifade etmektedir.

Mesajın takip eden diğer iki satırında ise transfer yolcu ile bagaj bilgileri yer almaktadır. **Örneğin**; PC523 FRA 1Y 2B AK/VELI bilgileri; Veli Ak isimli yolcunun Economy Class hizmet sınıfında (1Y), iki parça bagajı ile (2B), ilgili hava yollarının (PC: ikili hava yolu kodu), 523 uçuş numaralı uçuşa, SAW havaalanında transfer edilerek Frankfurt'a (FRA) seyahatini gerçekleştireceği bilgisini vermektedir.

SAWOWPC.....	İlgili alıcı adresleri
.SYDBLQF102203	Gönderen adres
PTM	Mesaj Başlığı
QF1216/10MAR SYDSAW PART1.....	Uçuş bilgileri
PC523 FRA 1Y 2B AK/VELI	
PC258 AYT 1Y 1B KOC/SELIM.....	Transfer isim listesi
ENDPTM.....	PSM mesajı sonu

Diğer satırda ise ikinci transfer yolcunun bilgileri yer almaktadır. ENDPTM ise mesajın bittiğini belirten koddur.

SIRA SİZDE

Aşağıda verilen yolcu hizmetleri ile ilgili kısaltma ve kodların açıklamasını karşısına yazınız.

PSM	:
TK 642 / 24 FEB ESB	:
PAKER / SMR 1C VIP	:
UYGUN / DMRS 4F PETC	:
CANER / KMR 7C WCHC	:
END PSM	:

6.1.3. Özel Hizmet Gerektiren Yolcuların Listelenmesi

Hizmetin sürekliliği için bilet satış / rezervasyon aşamasında alınan hizmet talebi, yolcu kaydına eklenmeli; check-in kontuarları tarafından PNL / Rezervasyon Listeleri / Passenger Name List kontrol edilmeli; SSR / Special Service Request (speşil servis rukayist) kayıtlı yolcular için gerekli hazırlık yapılmalıdır.



Uçağın mürettebatına **Crew Information Evrakı, PSM ve yolcunun özel durumu bildirilmelidir.** Hava yolu tarafından manuelllerinde belirtilen, kabul edilebilir özel servis gerektiren yolcu sayısı aşılmamalıdır. Yolcuların zaman zaman özel servis gerektiren durumlarını rezervasyon aşamasında belirtmedikleri düşünülürse, check-in sürecinde yolcu fiziken görmenin önemi daha iyi anlaşılır. Böyle bir durumda check-in aşamasında yolcunun özel durumu kayıt altına alınmalıdır.

Uçak kapısı kapanır kapamaz, uçaktaki engelli yolcuların sayı ve özellikleri, varış istasyonuna bildirilmelidir. Bu sebeple SITA aracılığı ile ilgili adreslere PSM gönderilir.

SITA

Havacılıkta haberleşmek için standart SITA / IATA mesajları kullanılmaktadır. Bu mesajlar, ilgili oldukları departmanlar tarafından karşı tarafa uçuş hakkında bilgi vermeyi amaçlar.

Bu mesajlar, Societe Internationale de Telecommunications Aeronautiques tarafından opere edilir. SITA, network anlamında dünyadaki tüm havalimanlarında yaygın bir erişilebilirliğe sahiptir. Her tür mesajın iletilmesi için çok uygun bir yöntemdir.

SITA mesajlarının adreslemesinde, 7 harften oluşan adresler kullanılır. İlk üç harf lokasyon, dördüncü ve beşinci harfler ofis lokasyonu, son üç harf de hava yolu göstergeleri olarak kullanılır.

Örneğin ISTOWPC. erişim olduğu sürece en ekonomik iletişim yöntemi olduğu için daima SITA kullanılacaktır. Tek seferde maksimum 32 adres girilebilir, her birine 8 adres gelecek şekilde 4 sıraya adresleme yapılır.



SIRA SİZDE

Hava yolu işletmeleri, özel yardım gerektiren yolcuları taşıırken bu yolcuların bilgisini ilgili birimlere aktarmak için mesajlar oluşturmaktadır.

Aşağıda verilen özel yardım gerektiren yolcular ile mesaj kodlarını eşleştiriniz. Eşleştirmeyi yaparken mesaj kodlarını gösteren harfleri, numarayla gösterilmiş yolcu türlerinin başındaki boşluğa yazınız.

ÖZEL YARDIM GEREKTİREN YOLCULAR

1. Görme engelli yolcular
2. Duyma engelli yolcular
3. Zihinsel ve gelişimsel yetersizliği olan engelli yolcular
4. Yaşlı ve ülkenin dilini bilmeyen yolcular
5. Uzun süre yürüyemeyen yolcular
6. Merdiven çıkamayan yolcular
7. Her iki bacağı kırık yolcular
8. Sağlık raporu ile seyahat edebilen yolcular
9. Yolculuk esnasında ilave oksijen gereksinimi olan yolcular
10. Yalnızca sedye ile taşınabilen yolcular
11. Refakatsiz seyahat eden genç yolcular
12. Refakatsiz seyahat eden çocuk yolcular

MESAJ KODLARI

- a. STCR
- b. MAAS
- c. DPNA
- ç. LEGB
- d. MEDA
- e. STCR
- f. OXYG
- g. WCHC
- ğ. WCHS
- h. WCHR
- ı. DEAF
- i. BLND
- j. PTA
- k. UMNR

6.1.4. Özel Hizmet Gerektiren Yolcuları Karşılama

Uçuşun hiçbir aşamasında aksama olmaması için özel hizmet verilecek yolculara ait bilgiler, gerekli noktalara zamanında iletilmelidir. Bu iletilerde bazı dokümanlar ve bilgi mesajı kullanılır.

Uçağın karşılanması için hazırlık işlemleri, uçağın geldiği istasyondan gönderilen PTM ve PSM'nin değerlendirilmesi ile başlar. PTM'den; ülkeye giriş yapmadan transfer yaparak başka bir ülkeye gidecek olan yolcuların hangi uçuşa transfer edilecekleri ve bagaj sayıları, yolcuların transfer sürelerinin yeterli olup olmadığı kontrol edilir. PSM'den ise uçağın gelişinde özel hizmet gerektiren yolcular öğrenilir. Verilecek özel hizmete göre hazırlık yapılır.

Bu bilgiler, **Uçuş Ekibi Bilgilendirme Formu** aracılığı ile ilgili uçağın kabin amiri ve kaptanına, yolcu özel hizmet mesajı ile de diğer havaalanlarına bildirilmektedir. Ayrıca yolcunun seyahati esnasında karşılaşılabileceği düşünülen ve hava yolunu yükümlülük altında bırakabilecek durumlarda da hava yolunun sorumluluğunu ortadan kaldırmak amacı ile muafiyet formu doldurulmaktadır.

Uçağın park pozisyonu, **açık park pozisyonu** veya **köprü** olabilir. Uçak için belirlenen park pozisyonu öğrenilir. Yolcuların terminale giriş yapacakları kapının açılması, apron terminal giriş kartı ile sağlanır. Uçak kapısı açıldığında, kabin amiri selamlanarak çok kısa bir brifing yapılabilir. Çünkü bazen PSM bildirisine yansımayan özel durumlar olabilmektedir.

Uçak açık park pozisyonunda ise hava yolu işletmesinin talebi uyarınca ve özel hizmet gerektiren durumlarda, bir araç yardımı ile uçağın park pozisyonuna gidilerek yolcular karşılanır (Görsel 6.1). Yolcuları taşıyan ilk otobüs ile terminale dönülür. Uçağın park pozisyonu köprü ise yolcular, yine uçağın kapısında karşılanır ve ilk yolcularla birlikte köprünün başlangıç noktasına geri dönülür.



Görsel 6.1: Uçak park pozisyonu

6.1.5. Aktarma Yapacak Özellikli Yolcu Bilgileri

Özel hizmet sunumunu gerekli kılan yolcu bilgileri, yolcuların aktarma yapmaları durumunda, diğer hava yolu işletmelerine ve aktarma ya da varış havaalanına bildirilmelidir.

Uçağın kalkış havaalanından gönderilen PSM bildirisinden, özel hizmet gerektiren yolculara ilişkin bilgiler öğrenilir. Uçağın kalkış havaalanından, yolcunun transfer edileceği havaalanlarına gönderilen ve transfer yolculara ilişkin bilgilerin yer aldığı mesaj da PTM olarak adlandırılır. Transfer edilecek yolculara ilişkin bilgilere, PTM ile ulaşılır. Bu mesajda; transfer edilecek yolcuların isimleri, bagaj sayıları, transfer edilecekleri uçuşa ait bilgiler yer almaktadır.

Transfer uçuşunun dış hat uçuşlardan, iç hat uçuşlara gerçekleştirilmesi durumunda dikkat edilmesi gereken unsurlar bulunmaktadır. Yolcunun; ülkeye giriş yapılan ilk noktada, dış hatlar terminalinde bulunan pasaport kontrolünden geçmesi sağlanarak ülkeye giriş işlemleri yapılmalıdır. Ayrıca gümrük kontrolleri, **dış hat terminallerinde yapıldığından dış hat uçuşlardan gelen yolcunun bagaj kontrollerinin de iç hatlar terminaline geçişten önce** gerçekleştirilmesi zorunludur. Gelen yolcu işlemleri kapsamında, transfer yolcu işlemlerinin yanı sıra transit yolculara da bazı hizmetlerin sunulması gerekmektedir. Uçakta transit yolcu olması durumunda, uçağın yerde kalış süresine (ground

time) bağlı olarak yolcuların uçakta kalmalarına karar verilebilir. Başka bir seçenekte de yolcular, transit bekleme salonuna alınarak diğer yolcularla karışmaları engellenebilir. Yolcuların transit salonuna alınması durumunda, -bebekler dâhil tüm yolculara **transit yolcu kartı** verilmektedir.

Gelen yolcu işlemleri, dış hat yolcuların ülkeye giriş işlemleri ve hem iç hat hem de dış hat yolcuların geliş salonunda yer alan banttan bagajlarını almaları ile sonlanmaktadır. Yolcular, iç ve dış hat uçuş ekranlarından da yardım alarak süreci öğrenebilmektedir (Görsel 6.2).

TIME	DESTINATION	FLIGHT	REMARKS
12:50	CHENNAI	YM 105	ARRIVED
13:55	BOGOTA	KO 659	ARRIVED
17:35	LIMA	FU 928	ARRIVED
18:00	MOSCOW-SVO	AK 890	ARRIVED
22:30	MALE	SR 783	ON TIME
23:40	DUBAI	SK 944	ON TIME
01:20	BANGALORE	BI 889	ON TIME

Görsel 6.2: İç ve dış hatlar yönlendirme ekranı

6.1.6. Özel Hizmet Gerektiren Yolcuları Karşılama Kullarılan Teçhizatlar

Özellik gerektiren yolcuların karşılanması için birçok araç kullanılmaktadır. Bu araçlar ile daha etkili hizmetler verilmektedir. Bunlar arasında en önemlisi ve yaygın kullanılanı tekerlekli sandalyelerdir.

Tekerlekli sandalyelerde; kolay idare edilebilir, katlanır ve kolay taşınabilir, frenleri iyi olan, transferleri engellemeyen, tutma yerleri ve ayak destekleri çıkartılabilir, rahat ve konforlu, minderin hastanın basınç dağılımına göre olması gibi özellikler göz önünde bulundurulur. (Görsel 6.3).



Görsel 6.3: Tekerlekli sandalye

Standart tekerlekli sandalye ölçüleri:

- Yükseklik: 90-95 cm
- Tutma yeri: 20-25 cm
- Oturma yeri yüksekliği: 40-45 cm
- Topukla diz arası yükseklik: 40-45 cm
- Arka dayama yeri yüksekliği: 40-45 cm
- Büyük tekerlekler: ort. 60 cm çapında
- Küçük tekerlekler: ort. 15-20 cm çapında olmalıdır.

Tekerlekli sandalye hizmetine ihtiyaç duyan yolcular için kullanılan tekerlekli sandalye hizmet türleri, aşağıdaki şekilde sınıflandırılmaktadır.

WCHR / Wheelchair Ramp (wılçer ramp): Uzun mesafe gidemeyen, sadece uçak içinde kendi koltuğuna kadar olan kısa mesafeyi yürüeyebilen, merdiven inip çıkabilen yolculara verilen tekerlekli sandalye hizmet türüdür (Görsel 6.4).



Görsel 6.4: Wheelchair ramp hizmeti

Büyük havaalanlarında terminal binasına giriş ile uçak arasındaki mesafe, birkaç kilometre uzunluğunda olabilmektedir. Hatta bazı havaalanlarında yolcular, uçağa biniş kapısına havaalanı içinde yapılandırılmış hafif raylı sistemlerle ulaşabilmektedir. Bu durumda, fiziksel engelli yolcularla yaşlılık ve hastalık nedeniyle yürüme güçlüğü çeken yolculara da tekerlekli sandalye hizmeti sunulabilmektedir. **WCHR tipi tekerlekli sandalye**, genel olarak yürüme güçlüğü çeken yolculara sunulan tekerlekli sandalye hizmetinde kullanılmaktadır.

WCHS / Wheelchair Step (wiilçer step): Hem uzun mesafe yürüyemeyen hem de merdivenleri kendi başına kullanamayan hastalara, sadece uçak içinde kendi koltuğuna kadar verilen tekerlekli sandalye hizmet türüdür.

Bu tekerlekli sandalye hizmet türü, **sadece uçağın açık park pozisyonunda olması**, yani uçağa girişlerin merdivenle yapıldığı durumlarda verilir. Bu tür tekerlekli sandalye hizmetini alan yolcuların uçağa kabulü, **ambulift** olarak adlandırılan asansörlü **tıbbi bir araba (med-car)** ile gerçekleştirilmektedir (Görsel 6.5). WCHS hizmeti alan yolcular, diğer yolculardan önce uçağa bindirilmekte ve uçaktan en son indirilmektedir.



Görsel 6.5: WCHS hizmeti

Ambulift, uçağın kapı seviyesine kaldırılabilen hasta nakil kabinidir.

WCHC / Wheelchair Cabin (wiilçer kabin): Tamamıyla hareket kabiliyetini kaybetmiş yolculara verilen hizmet türüdür. Yolcunun havaalanına girişinden, uçağa binişine ve uçak içinde koltuğuna yerleştirilmesi aşamasına kadar verilen tekerlekli sandalye hizmetidir.

Bu tür yolcular, kendi tekerlekli sandalyeleri ile herhangi bir yardıma ihtiyaç duymaksızın (bazı tekerlekli sandalyeler ileri geri hareketi mümkün kılabilir) hareket edebilmektedirler. Ancak uçak içerisinde bu sandalyelerin kullanımı mümkün olmadığından, yolcunun kabin içinde hareket edebilmesi için yolcuya yardım edilmelidir.

Fiziksel koşulları göz önüne alınarak bu yolculara, koridor kenarındaki koltuklar tahsis edilmelidir. Yolcu hizmetleri esnasında, koridor kenarındaki koltukların tahsis edilmesi ile yolcunun daha konforlu bir biçimde (kabin ekibinin hizmet sunabilmesi için) uçuş gerçekleştirebilmesi sağlanmaktadır. Ancak uçaktaki birden fazla koltuk, hareket kabiliyeti kısıtlı yolculara tahsis edilebilir. WCHC hizmeti alan yolcular, diğer yolculardan önce uçağa bindirilmekte ve uçaktan en son indirilmektedir (Görsel 6.6).



Görsel 6.6: WCHC hizmeti

Yolcuya, kendi tekerlekli sandalyesini kullandırma hizmeti ya da sadece tekerlekli sandalyenin uçağa yüklenmesi (kullandırma hizmeti olmaksızın) durumunda kullanılan kod, Wheelchair-OWN olarak adlandırılmaktadır.

Bu yolcular havaalanı terminali içerisinde, uçağın kapısına kadar kendi tekerlekli sandalyelerini kullanabilmektedir. Varış havaalanında ise yolcuların, uçağın kapısından itibaren kendi sandalyelerini kullanmaları mümkündür. Bu nedenle yolcuya ait tekerlekli sandalyenin kargo kompartımanına öncelikli yüklenmesi ve varış havaalanında öncelikli olarak uçaktan indirilmesi gerekmektedir.

Yolcuların kendine ait tekerlekli sandalye tipleri genel olarak üç türden oluşmaktadır. Bunlar:

- **WCBW** / Wet Cell Battery (vet sel bediriy): Sıvı akü ile çalışan tekerlekli sandalyedir.
- **WCMP** / Manual Power (menüil pavır): El gücü ile hareket eden tekerlekli sandalyedir.
- **WCBD** / Dry Cell Battery (dıray sel bediriy): Kuru akü ile çalışan tekerlekli sandalyedir.

6.2. GEREKLİ EKİPMANLARI KONTROL EDEREK GELEN UÇAĞIN KARŞILANMASI

Uçağın kalkış havaalanından gönderilen PSM'den özel hizmet gerektiren yolculara ilişkin bilgiler öğrenilerek gerekli koordinasyon gerçekleştirilmeli ve hazırlıklar yapılmalıdır. Yine uçağın kalkış havaalanından, yolcunun transfer edileceği havaalanlarına gönderilen ve transfer yolculara ilişkin bilgilerin yer aldığı mesaj olan PTM'den transfer edilecek yolculara ilişkin bilgilere ulaşılmalıdır. Bu mesajda transfer edilecek yolcuların isimleri, bagaj sayıları, transfer edilecekleri uçuşa ait bilgiler yer almaktadır. Bu bilgiler doğrultusunda transfer işlemleri koordine edilmeli, transfer süresinin yeterli olup olmayacağı değerlendirilmeli ve gerekli hazırlıklar yapılmalıdır.

6.2.1. İç Hat Yolcularını Karşılama

Uçaktan indikten sonra yolcular, geliş salonuna yönlendirilmektedir. Burada, her bir bantın üzerinde duran elektronik ekrandan bagajların hangi bantta olduğu görülebilir. Çok sayıda bagaj arabası, yolcu ihtiyaçlarını karşılamak için terminalde hazır bulunmaktadır (Görsel 6.7).



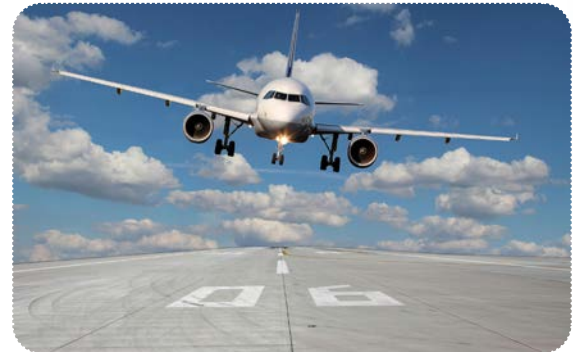
Görsel 6.7: Bagajların banta konulması

6.2.2. Dış Hat Yolcularını Karşılama

Yolcunun ülkeye girişi, uçağın teker koymasından itibaren başlar, yolcuların dış hatlar terminalinde bulunan pasaport noktasından geçmesi ile tamamlanır (Görsel 6.8). Ayrıca gümrük kontrolleri, dış hat terminallerinde yapıldığından dış hat uçuşlardan gelen yolcu, bagaj kontrollerini iç hat terminallerine geçişten önce gerçekleştirmek zorundadır.

Dış hat yolcularına yapılan bazı işlemler:

- **Sağlık deklarasyon kartı:** Uçak içerisinde, görevlilerin dağıtacağı sağlık deklarasyon kartlarının eksiksiz ve doğru bilgilerle doldurulması ve görevlilere teslimi gereklidir.
- **Sağlık taraması:** Uçaktan inen yolcular, termal kamera ile yapılmakta olan sağlık taramasından geçmelidirler.
- **Vize kontrolü:** Vatandaşı olunan ülkeye bağlı olarak, Türkiye'ye giriş işlemleri farklılık göstermektedir. Vize işlemleri için geliş salonundaki vize masası ziyaret edilmelidir.



Görsel 6.8: Uçağın teker koyma anı

- **Pasaport kontrolü:** Pasaport kontrolü kontuarında görevli pasaport polisine geçerli bir pasaport veya giriş vizesi gösterilmesi gerekmektedir (Görsel 6.9).
- **Yolcu bagaj alım salonu:** Pasaport kontrolünü geçtikten sonra, geliş salonuna yönlendirme işlemi gerçekleştirilir. Burada her bir bantın üzerinde duran elektronik ekrandan bagajın hangi bantta olduğu görülebilir.
- **Gümrük kontrolü:** Beyan edilen bagajın nevine bağlı olarak gümrük kontrolü yapılır. Beyan edilen bagaj, -varsa- çıkış kapısı alanındaki gümrük masasına başvurulmalıdır.



Görsel 6.9: Yolcunun vizeleme işlemi

ARAŞTIRINIZ

Havalimanında sorunlu yolcu olması durumunda yapılacak işlemleri araştırınız. Elde ettiğiniz bilgileri sunum hâlinde sınıfta paylaşınız.

6.2.3. Özel Hizmet Gerektiren Yolcu Olması Durumunda Yapılacak İşlemler

Kural dışı gelen yolcu hakkında, yer ve olay raporu düzenlenerek mahallî güvenlik görevlilerine haber verilir. Örneğin vizesi eksik olan yolcu, yurda alınmaz; aynı uçakla geri gönderilir. Yine yolcu, iltica etmek amacıyla uçakta pasaportunu kullanılamaz hâle getirdiğinde, pasaportsuz ve kimliksiz olduğu için ülkeye kabul edilmez. Yolcuların bir ülkeye girişleri, o ülkenin otoriteleri tarafından yasal olarak onaylanmalıdır. Ülkeye yasal olmayan yollarla giriş yapan yolcular, en hızlı şekilde o ülkeden ihraç edilir.

Deportee yolcu taşıyacak olan hava yolları işletmesi, diğer yolcuların güvenliği açısından gerekirse deportee eden ülkeden deportee yolcuya refakat edilmesini isteme hakkına sahiptir. Hava yolu işletmesi, aksi takdirde yolcu taşıyamama hakkını kullanabilir.

Yolcunun deportee edilmesini öngören ilgili ülke otoriteleri, deportee yolcunun dönüşü için gerekli bilet ve diğer harcamaları, ülke kanun ve kurallarına göre -aksi bir hüküm olmadıkça- ödemekle yükümlüdür. Deportee yolcu o ülkeden götürülen taşıyıcı hava yolu işletmesi, deportee yolcunun son varış noktasına kadar konfirme rezervasyonla seyahat etmesini sağlamakla sorumludur. Yolcu daha önce götürülen hava yolu işletmesi, geri getirmekle yükümlü değildir.

Deportee yolcu sayısı, kabin ekibinden 1 kişi eksik olmalıdır. Bu sayı, ülkelere ve hava yolu işletmelerine göre değişiklik gösterebilir. Deportee yolcular, güvenlik gereği -eğer mümkünse- hep birlikte ve yolculardan ayrı bir bölgede oturtulurlar.

Sınır dışı edilen yolcu ile ilgili kaptan pilot, yazılı olarak bilgilendirilmelidir. Sınır dışı edilen yolcunun diğer yolculara zarar verme ihtimali, şirket ilkelerine göre işlem yapılmaması, yolcunun uyuşturulması gibi durumlarda ve kanaatlerde kaptan pilotun yolcu uçuşa almama hakkı bulunmaktadır.

6.2.4. Aktarmalı Yolcu İşlemleri

Yolcunun kendi isteği ile veya gideceği noktaya aktarmasız bir uçuş olmaması durumunda kendisinin ve bagajlarının bir veya birden fazla ara noktalarda bir uçuştan diğerine aktarılması işlemidir.



Transfer işlemi, aynı hava yolunun uçakları arasında olursa **ONLINE**, farklı hava yollarının uçakları arasında olursa **INTERLINE** olarak adlandırılır ve bilet üzerinde ilgili şehir isimlerinin başındaki 'X' işareti ile belirtilir.

Örnek: İstanbul -----İzmir-----Atina

26 Temmuz 26 Temmuz

PC4116 PC805

Yukarıdaki örnekte yolcu aslında direkt olarak Atina'ya uçmak istemekte ancak direkt uçuş olmadığından İzmir'de aktarma yapmaktadır. İzmir, transfer ara noktasıdır. Yolculuklar aynı hava yolunun uçakları ile gerçekleştiğinden transfer **ONLINE** olarak adlandırılır

Örnek: İstanbul-----Atina-----Malta

03 Eylül 03 Eylül

PC745 KM783

Bu örnekte de yolcu aslında direkt olarak Malta'ya uçmak istemekte ancak direkt uçuş olmadığından Atina'da aktarma yapmaktadır. Atina, transfer ara noktadır. Yolculuklar farklı hava yolunun uçakları ile gerçekleştiğinden transfer **INTERLINE** olarak adlandırılır.

Transfer ara istasyonlarında gündüz yedi saati aşan beklemelede, yolcuya bir sonraki tarifeli sefere kadar otel veya yemek voucheri verilir. Bu işlemde otel tipleri, müşterinin uçtuğu hizmet sınıfına göre belirlenir.

İlgili yolcuların transit salonda bir sonraki uçuş saatine kadar beklemeleleri hâlinde ise zaman dilimlerine bağlı kalınarak kahvaltı, öğle ve akşam yemeği hizmetleri verilir. Bir sonraki tarifeli sefere kadar otel hizmeti verilen transfer yolculara çıkış noktasında, satış müdürü veya temsilcisi tarafından –varsa– transit / giriş vize ücretinin, (operasyonel aksaklıklar hariç) yolcular tarafından ödeneceği bilgisi verilmelidir.

Özel hizmet gerektiren yolculara, transfer sırasında tüm imkânlar kullanılarak yardımcı olunur. Transfer işlemi esnasında refakatsiz çocuk, ilgili hava yolu ve **handling şirketinin sorumluluğu** altındadır.

6.2.5. Özel Durumlu Yolcu Karşılama İşlemleri

Özel yardım gerektiren yolcular; tıbbi koşulları, fiziksel kısıtlılığı, duyu bozukluğu ya da zihinsel yönden uçuşa (check-in) ve uçağa (boarding) kabul işlemlerinde, uçuş esnasında ve varış havaalanında özel yardım / hizmet gerektireceği öngörülen bireylerdir.

- Yolcular inmeye başlamadan önce, uçakta UM yolcu varsa bu yolculara ve uçuşa ait evrak, kabin ekibinden teslim alınır ve yolcuların güvenli bir şekilde uçaktan indirilmeleri sağlanır.
- Yer hizmetleri görevlisi, karşıladığı UM yolcuyu, iç hat / dış hat varış salonuna alarak çıkış istasyonunda tanzim edilmiş formlarda belirtilen karşılayıcısını tespit eder. Sonra da kimlik kontrolü yapıp formu imzalatarak karşılayıcısına teslim eder. Yolcunun seferi bağlantılı sefer ise yolcu, transfer salonunda bekletilir ve seyahat, bir sonraki sefer ile gerçekleştirilir.
- Özel hizmet gerektiren yolculara varış salonuna kadar refakat edilir.
- Yer hizmetleri görevlisi seferde INADMISSIBLE / DEPORTEE yolcu olması durumunda, iniş

sırasına uygun olarak kabin amirinden evrakı ile birlikte yolcuyu teslim alır. Teslim alınan yolcu, başka bir noktaya yolculuğa devam edecekse yolculuk için gerekli bütün belgeler kontrol edilerek check-in işlemi gerçekleştirilir. Yolculuk sona ermişse yolcu, bütün evrakı ile birlikte (iki nüsha hâlinde düzenlenen INADMISSIBLE / DEPORTEE BİLGİ FORMU da dâhil) pasaport yetkililerine teslim eder.

- Güvenlik nedeniyle refakatli seyahat eden INADMISSIBLE / DEPORTEE yolcular da yer hizmetleri görevlisi tarafından pasaport yetkililerine teslim edilir.
- Hareket kabiliyeti kısıtlı, hasta, engelli yolcular da uçaktan indirilerek varış salonuna kadar kendilerine refakat edilir. Tekerlekli sandalye ile uçağa binmiş yolcular için varış istasyonunda da tekerlekli sandalye hazır bekletilerek yolcunun transferi sağlanır.
- VIP yolcuların geliş (uçaktan yolcuların inişi, pasaport, gümrük ve bagaj) işlemleri, görevli personel tarafından takip edilmelidir. Bu yolculara ait bagajlar, özel etiketlenmiş olarak varışta ilk önce teslim edilmelidir.

Yolcuların iniş öncelik sıralaması şöyledir:

1. VIP
2. UM / Refakatsiz çocuk yolcular, imkân olursa Y - CL / yolculardan önce; imkân olmaz ise sonra indirilmelidir.
3. C CL / Business yolcular
4. Y CL / Ekonomik yolcular
5. DEPA / DEPU / INAD
6. Hareket kabiliyeti olmayan veya özel hizmet gerektiren yolcular.
7. Tutuklu yolcular.

6.3. TRANSİT / TRANSFER YOLCULARININ YÖNLENDİRİLMESİ İŞLEMLERİ

Seyahatin başladığı ve sona ereceği havalimanları arasında bir noktaya uğrayan ve aynı uçuş numarasıyla seyahate devam eden yolcular, **transit yolcu** olarak tanımlanmaktadır.

Seyahatin başladığı ve sona ereceği havalimanları arasında herhangi bir noktada 24 saatten az duraklama yapan, sonrasında aynı ya da farklı bir hava yolu firmasıyla seyahate devam eden yolcular ise **transfer yolcu** olarak adlandırılmaktadır.

6.3.1. Transit Yolcu İşlemleri

Gerek iç hatlar gerekse dış hatlar devamı olan transit yolcular, ilgili uçuşun ground time planlaması uzunsa kendilerine ilgili handling kuruluşu tarafından **transit kart** verilerek transit salonuna alınır. Bu yolcular, geldikleri uçağın ikmal işleri yapıldıktan sonra ise tekrar aynı uçağa alınarak transit işlemi tamamlanır.

İlgili uçuşun ground time zamanlaması yetersiz ise yolcular, uçaktan indirilmez. Uçağın ikmal işlemleri, yolcular uçaktayken tamamlanır. Transit uçuşlarda yolcuya ait bagaj uçaktan indirilmez.

6.3.2. Transfer Yolcu İşlemleri

Dış hatlardan gelip yine dış hatlardan devam edilecek yolculuklarda kontrol işlemleri, Transit Desk'te tamamlanır ve yolcuya -geldiği yerde verilmemişse- boarding kart verilir. Daha sonra yolcu transit turnikeden Dış Hatlarda ilgili salona geçer. Yolcuya ait bagaj da ilgili uçuşa otomatik aktarılır.

İç hatlardan gelen yolcunun, dış hatlara devamı varsa yolcu; dış hatlara geçer. Bindiği meydandan aldığı biniş kartı ile pasaport kontrolünü tamamlayıp ilgili uçuşun bulunduğu salona gelerek transferini tamamlar. Yolcu, boarding kartını almamış ise dış hatlar check-in konturlarına müracaat ederek kartını alır. Bagajların terminalde kalmaması için mutlaka gidilecek noktaya kadar bağlanıp bağlanmadığı bagaj etiketlerinden kontrol edilmelidir.

Bagajı son noktaya bağlanmış ve boardig kartını almış iç hattan iç hata seyahat edecek yolcular, doğrudan uçuşun bulunduğu salona geçer. Bagajı son noktaya bağlanmamış ve boardig kartını almamış yolcular ise bagajını alarak check-in kontuarında işlem yaptırır.

6.3.2.1. Transfer Hizmetleri

Transfer yolcular için karşılama bankosu temin edilmelidir. Gerekli olduğu durumlarda bağlantı uçuşlarına terminaller arası taşıma sağlanmalıdır. Transit yolcular için kolay geçiş imkânları sağlanmalıdır. Transfer hizmetleri, yolculuğun kalitesi ve yolcu memnuniyeti açısından önem taşımaktadır. Bu bağlamda gerekli olan hizmetlere aşağıda değinilmiştir.

a) Transfer Desk

Transit veya transfer olarak seyahat eden yolcuların check-in ve danışma hizmetlerinin verildiği yerdir.

Transfer desk görevlisi, transit veya transfer yolcuların müracaat etmeleri hâlinde, bagajlarının son noktaya kadar check edilip edilmediğini kontrol eder (Görsel 6.10). Check-in işlemi yapar ve ilgili çıkış kapısına yönlendirir. İlgili yolcu, eğer başka bir hava yolu ile devam ediyorsa onu pasaport, bilet ve bagajları ile birlikte o hava yolu şirketine check-in işlemleri için teslim eder.



Görsel 6.10: Transfer desk görevlisi

b) Özel Salon Hizmetleri

Bulunulan noktada **Elite Card (elit kart)** sahibi ve **Business Class (biznis kılav)** (C / CI) yolcular, varsa CIP salonları veya özel salonlarda, VIP yolcular ise VIP salonlarında bir sonraki uçuşlarına kadar ağırlanır.

c) Özel Hizmet

Özel hizmet gerektiren yolculara, transfer sırasında tüm imkânlar kullanılarak yardımcı olunur. Transfer işlemi esnasında refakatsiz çocuk, ilgili hava yolu şirketinin sorumluluğu altındadır.

ç) Transfer Noktasında Verilecek Hizmetler

Transfer yapılacak ara istasyonlarda gündüz 7 saati aşan bekleme durumlarında, yolcuya gündüz **otel hizmeti** verilir. Bir sonraki tarifeli seferin kalkış saatine kadar olan bekleme süresi için müşteriye otel veya yemek verilir. Verilen otel hizmetinde seçilecek otelin sınıfı, yolcunun uçtuğu sınıfa göre belirlenir. Zaman dilimlerine bağlı kalınarak yolcuya oda+kahvaltı, -gerektiği hallerde- öğle veya akşam yemeği imkânı sunulur.

d) Transfer Yolcu Kontrolü

İşlemleri, çıkış noktasından yapılmamış olan yolcuların transfer işlemleri; uçuş kuponları, pasaportları ve bagaj etiketleri kendilerinden geçici bir biniş kartı karşılığında alınır ve ilgili hava yoluna yaptırılır. Uçuşa, aynı hava yolu işletmesinin bir uçuşuyla devam edilecekse işlemler daha çabuk olabilir.

Yolcunun bagajı, son varış noktasına kadar etiketli ise şut altı ile temasa geçilerek bagajın ilgili hava yoluna teslim edilmesi sağlanır. Bagaj etiketi, yolcunun ulaşacağı son noktaya kadar değilse transferi yapacak hava yolu tarafından yeniden üretilen etiket, bagaja takılır. Bu bagaj da şut altı tarafından ilgili hava yoluna teslim edilir. Transfer işlemleri tamamlandıktan sonra, biniş zamanı ve kapısı bildirilerek pasaportu ve biniş kartı yolcuya teslim edilir.

e) Biniş Kartı Kontrolü

Hava yolu açısından, yolcunun en önemli seyahat dokümanı biletidir. Bağlantılı gelen transit / transfer yolcu bilgilerinin ve uçaklarının, zamanında olup olmadığı kontrol edilmelidir.

Yolcunun seyahati;

- Sefer iptali,
- Varış noktasının değişmesi vb. nedenlerle uçuşun yolcunun isteği dışında gerçekleşmemesi,
- Yolcunun elinde geçerli uçuş kuponu olmaması,
- Bilet değiştirmek için yeterli zaman olmadığı durumlarda **FIM** düzenlenerek sağlanmalıdır.

FIM / Flight Interruption Manifest (filayt inırapşın menifest): Aktarma bağlantı uçuşu olmadığında ya da uçak iptallerinde, yolcunun diğer uçuşa aktarılması ile ilgili hazırlanan manifestodur.

f) Transfer Sürecini Kontrol Etme İlkeleri

Doküman kontrolü esnasında, IATA kurallarına göre yolcunun gideceği (varış) ülkenin ve -varsa- transfer ya da transit ara noktası ülkelerinin zorunlu kıldığı belgelerin kontrolü yapılmalıdır. Bu kontroller, TIM’de yer alan bilgiler doğrultusunda yapılmalıdır.

TIM / Travel Information Manuel (tiravıl inıformeyşın manuel): Hava taşımacılık sektöründe 1963 den beri kullanılan ve IATA tarafından hazırlanan bilgi kaynağıdır. Her ay, güncellenerek yayınlanır. Yurt dışı gidilen ülkenin para birimi, gümrük kuralları, sağlıkla ilgili bilgiler yer almaktadır.

Direkt uçan yolcuların bagajları, normal şartlarda kalkış noktasından varış noktasına kadar gider ve varış noktasında yolcu tarafından teslim alınır. Transfer yolcularda ise Transfer Desk görevlisi, transit / transfer yolcuların müracaatlarında, bagajlarının son noktaya kadar check edilip edilmediğini kontrol ederek check-in işlemi yapmalı ve onları ilgili çıkış kapısına yönlendirmelidir.

Özel hizmet gerektiren yolculara ilişkin bilgiler, PSM’den öğrenilerek gerekli koordinasyon gerçekleştirilmeli ve hazırlıklar yapılmalıdır.

Transfer edilecek yolculara ilişkin bilgilere ise PTM’den ulaşılmalıdır. (PTM, uçağın kalkış havaalanından, yolcunun transfer edileceği havaalanlarına gönderilen ve transfer yolculara ilişkin bilgilerin yer aldığı mesajdır.)

PTM’de; transfer edilecek yolcuların isimleri, bagaj sayıları, transfer edilecekleri uçuşa ait bilgiler yer almaktadır. Bu bilgiler doğrultusunda transfer işlemleri koordine edilmeli, transfer süresinin yeterli olup olmayacağı değerlendirilmeli ve gerekli hazırlıklar yapılmalıdır.

g) Dış Hat Pasaport Giriş İşlemlerinin Önemi

Hava yolu ile yapılacak seyahatlerde check-in kontuarı, dış hatlarda planlanan uçuş süresinden iki saat önce açılmaktadır. Bu yüzden yolculardan dış hat uçuşlarda ise en az 120 dk. önce check-in kontuarında olmaları istenmektedir. Check-in kontuarı, dış hat uçuşlarında uçağın planlanan kalkış saatinden 60 dakika önce kapatılmaktadır.

Dış hat uçuşlarda uçuş kuponunun üzerindeki isim ile pasaporttaki ismin, pasaporttaki resim ile

işlem yaptıran yolcunun aynı olup olmadığı kontrol edilmelidir. Dolayısıyla yolcuların uçağa biniş aşamalarını planlamaları oldukça önemlidir. Yolcular, uçağa vaktinde yetişmek için olabilecek aksaklıklara göre daha ev ve ya iş yerinde iken planlama yapmalıdırlar.

Dış hat uçacak olup pasaport kontrolünden geçen tüm yolcuların boarding öncesi uçuş kartı, pasaport eşleştirmesi yapılır. Geçerli evrakın olup olmadığı, yolcunun görünüşü ile pasaporttaki resminin karşılaştırılması kontrol edilir. Geçerli dokümana sahip olmayan yolcular, denied / uçuş yasağı yapılarak uçaktan indirilir. Dış hat bagajları, gümrüksüz bir uçak ile veya gümrüğün olmadığı yere sevk edilemez.



9. UYGULAMA

Uygulama Adı: Transfer yolcu işlemleri

Uygulama Amacı: Transit yolculara uygulanacak işlemleri yapmak.

Uygulama Süresi: 80 dk.

Kullanılan Araç Gereçler: Öğretmen masası, sıra, koridor.

İşlem basamakları

1. Sınıf ortamını uçağın geliş şekline göre düzenleyiniz. Uçağın park pozisyonu almasından itibaren gerekli ekipmanları sınıf içerisinde hazırlayınız. 5 kişi yer hizmetleri personeli, 5 kişi yolcu olacak şekilde görev dağılımlarını yapınız.
2. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alıp gelen uçaktaki transfer yolcu sayısını sistemden kontrol ederek transfer aracı ayarlayınız.
3. Gelen dış hat transfer yolcuların, ayrı araca alınarak gümrüklü sahaya yönlendirilmesi ve bagajlarına ulaşmaları konusunda yardımcı olunuz.
4. Pasaport kontrolü vb. gibi durumda –gerekliyorsa- refakat ediniz.
5. Özel durumlu yolcuların öncelikli hizmet almasını sağlayınız.
6. Gerekliyse bagaj alımı için yolculara refakat ediniz.
7. Transit yolcu olan uçaklarda, ara noktada inecek yolcu listesinden kontrollü olarak inişi sağlayınız.

Uygulamaya ilişkin hususlar

- PTM'yi dikkate alarak işlem yapabilirsiniz.
- Gümrük kontrolleri dış hat terminallerinde yapıldığından dış hat uçuşlardan gelen yolcunun bagaj kontrollerinin, iç hat terminallerine geçişten önce gerçekleştirilmesini sağlayabilirsiniz.
- Beyan edilen bagajın çeşidine bağlı olarak gümrük kontrolü yapabilirsiniz.
- Beyan edilen bagaj varsa çıkış kapısı alanındaki gümrük masasına başvurulması konusunda yönlendirme yapabilirsiniz. Yolcu listesinden, uçak içi kontrolü yaparak kabin ekibi ile mutabakat sağlayabilirsiniz.
- Tekerlekli sandalye ile uçağa binmiş yolcular için varış istasyonunda da tekerlekli sandalye vb. ekipmanları hazır bulundurarak yolcunun transferi sağlayabilirsiniz.
- Bagaj problemi olan yolcuları kayıp eşya ünitesine yönlendirebilirsiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki cümlelerin başındaki boşluğa cümle doğru ise “D”, yanlış ise “Y” yazınız.

1. Doğrudan uçuş güzergâhı değişiklikleri ile ilgili uçuş aksaklıklarında FIM'in doldurulmasına gerek yoktur.
2. Transfer işlemi esnasında refakatsiz çocuk yolcu, ilgili hava yolu ve handling şirketinin sorumluluğu altındadır.
3. Yolcuların iniş öncelik sıralamasında ilk sırayı business yolcular alır.
4. Yolcular inmeye başlamadan önce, uçakta UM yolcu varsa bunlara ve uçuşa ait evrak, kabin ekibinden teslim alınır.
5. Online transferde yolcu, aynı hava yolunun farklı uçuş numaralı bir başka uçağına transfer edilir.

A) Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyarak boş bırakılan yerlere uygun sözcüğü yazınız.

6. Havacılıkta haberleşmek için standart mesajları kullanılmaktadır.
7. Özel hizmet gerektiren yolculara ilişkin bilgiler mesajlardır.
8. Transfer edilecek yolculara ilişkin bilgiler mesajlar içinde yer alır.
9. Vize işlemleri için geliş salonundaki ziyaret edilmelidir.
10. Transfer yapılacak ara istasyonlarda gündüz saati aşan bekleme durumlarında gündüz otel hizmeti verilir.

B) Aşağıdaki soruları dikkatle okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

11. Aşağıdaki seçeneklerden hangisi özel-likli durum kodlarından biri değildir?
 - A) MAAS
 - B) LEGL
 - C) DPNA
 - D) WCHR
 - E) DNA
12. Yolcu özel hizmet mesajıyla ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi doğrudur?
 - A) Tüm yolculara verilecek hizmet bilgilerini içerir.
 - B) Varış havalimanlarına gönderilir.
 - C) Uçuş bilgilerine bakılmaksızın her zaman önceden oluşturulur.
 - D) İlave bilgiler yer almaz.
 - E) PSN olarak adlandırılır.
13. Aşağıdakilerden hangisi SITA mesajlarıyla ilgili doğru bir bilgi değildir?
 - A) Dünyada belirli havalimanlarına erişilebilirliğe sahiptir.
 - B) Societe Internationale de Telecommunications Aeronautiques tarafından opere edilir.
 - C) Mesajların adreslemesi yedi harften oluşur.
 - D) İlk 3 harf IATA lokasyon göstergesidir.
 - E) Havacılıkta haberleşmek için kullanılır.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

14. Aşağıdaki durumlardan hangisi transfer yolcularla ilgili bir durum değildir?
- A) PTM, transfer yolculara aittir.
 B) Dış hatlardan iç hatlara geçişte pasaport kontrolü yapılmalıdır.
 C) Gümrük kontrolleri dış hat terminallerinde yapılmalıdır.
 D) Bagaj kontrolleri iç hat terminallerinde yapılmalıdır.
 E) Transfer desk yerinde yönlendirme yapılmalıdır.
15. Yolcu ve bagaj transferlerinin akıcı olarak gerçekleşmesi için aşağıda verilen ifadelerden hangisi yanlıştır?
- A) Yolcu sayısı dikkate alınmadan inbound / outbound bağlantıları kontrol edilir.
 B) Kritik duruma düşen bağlantılar için önlem alınır.
 C) Özel hizmet verilecek yolcular için hazırlık yapılır.
 D) Transfer yolcular uçak inişinde karşılanır.
 E) Yolculara gümrük ve pasaport işlemleriyle ilgili tüm bilgiler verilir.
16. Transit veya transfer olarak seyahat eden yolculara check-in hizmetinin verildiği yer aşağıdakilerden hangisidir?
- A) Business class
 B) CIP salonları
 C) Transfer desk
 D) VIP salonları
 E) Handling şirketleri
17. Uçuş başlangıç ve bitiş havaalanları arasında bir noktaya uğrayıp, aynı seyahat numarası ile uçuşa devam eden yolculara ne ad verilir?
- A) Özel yolcular
 B) Business class yolcular
 C) Transit yolcular
 D) Transfer yolcular
 E) VIP yolcular
18. Aşağıda verilen uygulamalardan hangisi özel salon hizmetleri kapsamında yer almaz?
- A) Miles & Miles
 B) Check-in
 C) FQTV (Frequent Traveller programı)
 D) CIP salonları
 E) VIP salonları
19. Kabin içinde yolcunun koltuğuna yerleştirilmesine kadar verilen tekerlekli sandalye hizmet kodu hangisidir?
- A) WCHR
 B) MEDA
 C) WCHS
 D) WCHC
 E) LEGR
20. Diyarbakır'dan Roma'ya seyahat eden bir yolcu, İstanbul'da 24 saat içerisinde bir aktarma yapmaktadır. Bu durumda İstanbul aktarma noktası nasıl adlandırılır?
- A) Merkez noktası
 B) Geçiş noktası
 C) Durma noktası
 D) Transfer noktası
 E) Transit uçuş

Cevapları Sayfa 213'de bulabilirsiniz.



7. ÖĞRENME BİRİMİ ÖZEL UÇAK İŞLEMLERİ





ÖĞRENME BİRİMİ AKIŞI

KONULAR



- 7.1. GELEN ÖZEL UÇAK İŞLEMLERİ
- 7.2. GİDEN ÖZEL UÇAK İŞLEMLERİ



NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- Özel uçakların neler olduğu
- Özel izne tabi uçuşların hangileri olduğu
- Uçuş izin başvuru süreci
- İç hat ve dış hat ambulans uçak yolcularının giriş ve çıkış işlemleri



TEMEL KAVRAMLAR

Ambulans uçak & helikopter

IATA öncelik kodları

Özel jet

Özel kargo uçağı

Uçuş izinleri



U58332_a5c7208b



7. ÖĞRENME BİRİMİ: ÖZEL UÇAK İŞLEMLERİ

HAZIRLIK ÇALIŞMASI

1. Van'ın bir köyünde, olumsuz hava şartları nedeniyle kara ambulansı ile alınamayan bir hasta için bölgeye giden pilot, "Ben bu hastayı burada bırakamam." diyerek ambulans helikopteri kar üzerine indirmiştir. **Bu haberde yer alan ambulans helikopterin önemi hakkında düşüncelerinizi paylaşınız.**

7.1. GELEN ÖZEL UÇAK İŞLEMLERİ

Hava yolu taşımacılığı, küreselleşen dünyada, rekabetin ve zamandan tasarrufun doğal sonucu olarak hızla gelişirken yolculara ve kargolara verilecek özel hizmetler de önem kazanmıştır. **Özel uçak kiralama**, bir uçağı tamamen kiralarak **özelleştirilmiş** hava yolu hizmetini de beraberinde almaktadır. Bu hizmet ile ihtiyaçlar daha hızlı, güvenli ve konforlu bir şekilde karşılanmaktadır. Bir iş insanının bir toplantıya yetişme isteği, bir futbol takımının tüm çalışanları ile birlikte deplasman maçına gitmesi ya da bir kargonun acil gönderimi özel uçak kiralama hizmetlerine örnek olarak gösterilebilir.

Yurt içi ve yurt dışı uçuşlarda sunulan özel uçak kiralama hizmetleri arasında özel jet, ambulans uçak, yolcu ve kargo uçağı kiralama hizmetleri bulunmaktadır. **Özel jet kiralama** hizmetinden iş, tatil veya farklı amaçlı gezilerde yararlanılmaktadır (Görsel 7.1). İş jetleri, Genel Havacılık Terminallerini kullanmaktadır. Hasta transferleri için **ambulans uçak kiralama**; kalabalık gruplarla yapılacak seyahati özel kılmak için de **yolcu uçağı kiralama** hizmetleri mevcuttur. Acil teslim edilmesi gereken ağır kargoların gönderebilmesinde güçlü bir çözüm olan **kargo uçağı kiralama** da sunulan diğer bir hizmettir.



Görsel 7.1: Özel jet

Tüm bu hizmetlerin yanı sıra, şirketlerin seyahatleri için uçak bileti satışı, vize başvurusu, havaalanı transferi ve otel rezervasyonu gibi tüm aşamaların planlandığı **özel seyahat yönetimi hizmetleri** de sunulabilmektedir.

Hastaların ya da nakledilecek organların başka bir bölgeye transfer edilmesi, medikal yardım hizmetleri kapsamında özel uçak ile gerçekleştirilebilir. Uçak ile hasta nakli hizmetleri, tarifeli sefer yapan hava yolu işletmeleriyle veya acil durumlarda ambulans uçak kiralama hizmeti ile karşılanmaktadır (Görsel 7.2).

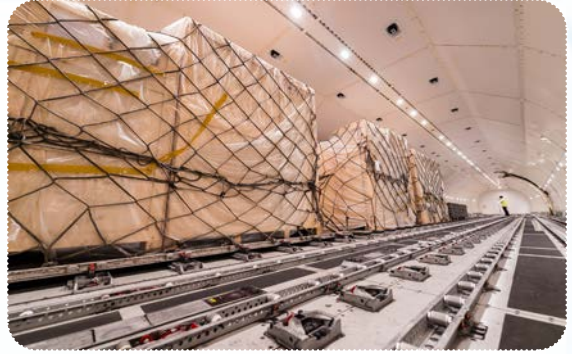


Görsel 7.2: Ambulans uçak hizmeti

Özel uçak kiralama hizmeti, hava kargo taşımacılığında ise zaman ve güvenlik yönetimi açısından firmalara çok büyük avantajlar sağlamaktadır (Görsel 7.3).

7.1.1. Firmaların Talep Temini

Türk tescilli bir hava aracı özel uçuş gerçekleştireceği zaman hava aracının işleticisi, **Sivil Havacılık Genel Müdürlüğüne** yazılı başvuruda bulunarak izin talep eder. **SHGM'den yazılı izin alınmadan hiçbir şekilde, özel uçuş yapılamaz.**



Görsel 7.3: Kargo uçağı iç görünümü

Aşağıda listelenen bilgiler, talep esnasında SHGM'ye iletilir:

- Özel uçuş izni talep edilen hava aracının tescil işareti, tipi, seri numarası,
- Hava aracının işleticisi,
- Özel uçuş izninin ne amaçla istendiği,
- Özel uçuşun tarihi ve güzergâhı,
- Özel uçuşta görev yapacak pilotların isimleri,
- Özel uçuşa neden olan arızanın tanımı,
- Özel uçuşu kapsayan sigorta belgesi,
- Yeni ithal edilen hava araçları için ihraç uçuşa elverişlilik belgesi,
- Yeni ithal edilen hava araçları için tescil mesajı.

İşleticinin; gerekli görülen hâllerde, özel uçuş öncesi bazı testler yaptırması istenebilir. Uçuşa ilişkin bazı özel kısıtlamalar getirilebilir. Uygun görülen özel uçuş izni, **yazılı olarak** işleticiye bildirilir.

Özel uçuş esnasında, diğer devletlerin sahaları kullanılacak ise söz konusu devletlerin her birinin sivil havacılık otoritesinden onay alınmalıdır.

7.1.2. Talep Mesajlarının Kontrolü

Havacılıkta, haberleşmek için SITA / IATA mesajları kullanılmaktadır. Geliş istasyonlarına, uçağın durumu ile ilgili bilgi verilmesi zorunlu olduğundan o anki duruma en uygun mesaj gönderilmelidir. İhtiyaç duyulan hazırlıklar, alınan mesajlar doğrultusunda yapılır.

Mesajlarda, bilgilerin aktarılması amacıyla bazı öncelik kodları kullanılmaktadır. Aşağıda IATA'nın öncelik kodları yer almaktadır:

- **Birinci derece kodlar (SS ve QS kodları):** İnsan hayatı, uçuş emniyeti ve uçak kazaları gibi önemli durumların aktarılmasında kullanılmaktadır. **En hızlı** mesajdır.
- **İkinci derece kodlar (QU ve QX kodları):** **Acil** ulaştırılması gereken bilgiler olduğunda kullanılır.
- **Üçüncü derece kodlar (K ve N kodları):** Hiçbir öncelik kodu olmayan mesajlar, bu gruba girmektedir. **Normal** mesajlar için kullanılır. Normal ücretlidir.
- **Dördüncü derece kodlar (D kodu):** **Ertelenebilen**, önceliği olmayan mesajlar için kullanılır. Gönderim ücreti düşüktür.

Mesaj gönderirken dikkat edilmesi gereken hususlar şunlardır:

- Hava yolu işletmesinin ikili kodu mevcut değil ise öncelik kodu olarak; N, D, QK kodları kullanılmalıdır.
- Tüm mesajların, formatına uygun biçimde oluşturulması gerekmektedir.
- Mesajların, doğru adreslere ve sadece gerekli birimlere gönderilmesine dikkat edilmelidir.



ARAŞTIRINIZ

Özel uçuş yapacak bir hava yolu işleticisinin, uçuş izin süreci hakkında araştırma yapınız. Elde ettiğiniz bilgileri sunum araçlarını kullanarak sınıfta paylaşınız.

7.2. GİDEN ÖZEL UÇAK İŞLEMLERİ

Özel uçuş yapacak işletmeler, **Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünün Elektronik Belge Yönetim Sisteminden** alınmış kayıt numarası ile **uçuş izni talep formunu** doldurmalıdır. Bu işletmelerin, hizmet tarifesindeki bedeli ödeyerek resmi yazı ya da faks kanalıyla dekontu ve formu SHGM ye göndermeleri gerekmektedir. Özel uçuş yapacak işletmeler, ilgili başvuruyu uçuş yapmayı planladıkları tarihten 10 iş günü öncesinde yapmak zorundadır.

Özel izne tabi uçuşlar şunlardır:

- Fotoğraf / Film çekimi uçuş izni,
- Pano çekimi döviz atımı uçuş izni,
- Maden / Doğalgaz / Petrol arama uçuş izni,
- Enerji nakil hatları izleme uçuş izni,
- Akrobasi / Tanıtım uçuş izni (Görsel 7.4),
- Ralli uçuş izni,
- Veri aktarımı uçuş izni,
- Heliski uçuş izni,
- Yattan kalkış / Yata iniş izni,
- Denize iniş / Denizden kalkış izni (Görsel 7.5),
- Havai fişek başvuruları,
- Lazer gösterisi başvuruları.



Görsel 7.4: Türk Yıldızları akrobasi uçuşları



Görsel 7.5: Özel uçağın denize iniş anı

BİLGİ KUTUSU

Heliski sporu, kayakçıları helikopter ile tepelere bırakıp oradan kaymalarını sağlayan bir spor türüdür. Dünyanın sınırlı bölgelerinde yapılabilen heliskinin en önemli özelliği; kayak merkezinden veya kayak pistinden uzakta, karın bol olduğu alanlarda yapılmasıdır.



Her uçuş için işletmeci veya temsilcisi, uçuş planını doldurur. Plan, sorumlu kaptan pilot tarafından imzalanarak yetkili hava trafik ünitesine **uçuştan 1 saat önce** verilir. Uçuşa başlanabilmesi için aşağıdaki şartlar yerine getirilmelidir:

- Hava aracına ait kontrollerin, uçuş öncesinde **Ticari Hava Taşıma İşletmeleri Bakım Sistemi Yönetmeliği** hükümlerine uygun olarak tamamlanması,
- Uçak tipine göre uçakta bulunması gereken alet ve ekipmanların kontrol edilmesi,
- Uçak bakımlarının, yetkili bir bakım personeli tarafından yapıp yapılmadığının kontrol edilmesi,
- Uçağın ağırlığının ve yüklenmesinin, uçak performansına uygun gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin kontrol edilmesi,
- Görev için meteorolojik şartların uygunluğunun kontrol edilmesi,
- Uçuş planının, ilgililerce zamanında gönderilmiş olduğunun tespit edilmesidir.



Uçuş emniyeti açısından sakınca görülen hâllerde, işletmecinin uçuşları durdurularak işletme ruhsatı askıya alınır. Sakınca görülen hususların giderilmesi için işletmeciye, **en fazla altmış gün** süre verilir. Verilen süre içerisinde eksikliklerini gideremeyen işletmecilerin, işletme ruhsatları iptal edilir.

ECAC üye devletlerinin ticari olmayan iş seyahati ve ambulans uçuşu yapan, arama kurtarma ve doğal afetlerde yardım malzemesi taşıyan ve 12 koltuk kapasitesini geçmeyen hava araçlarının Türkiye'nin bütün sivil havalimanlarına iniş izni vardır. Bu tür uçuşlarda, Türk hava sahasına girmeden **en az 3 saat önce** uçuş planı gönderilmiş olmalıdır.

BİLGİ KUTUSU

ECAC / Avrupa Sivil Havacılık Konferansı / European Civil Aviation Conference:

Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (ICAO) ve Avrupa Konseyi tarafından kurulmuş, hükümetler arası bir teşkilattir. Fransa / Paris'te bulunmaktadır. 1955 yılında 19 üye ülkeyle kurulan ECAC, 2008'den beri 44 üyeye sahiptir.

ECAC, güvenli ve verimli bir Avrupa hava taşımacılığı sisteminin sürekli geliştirilmesini teşvik eder. Sivil havacılık politikalarını, üye devletler arasında uyumlaştırmayı ve üye ülkeler ile diğer ülkeler arasındaki politika konularında anlayışı teşvik etmeyi amaçlar.



10. UYGULAMA

Uygulama adı: Uçuş izin başvuru formu

Uygulama süresi: 40 dk.

Uygulamanın amacı: Uçuş İzin Başvuru Formunu doldurmak.

Kullanılacak araç gereçler: Uçuş İzin Başvuru Formu, kalem.

İşlem basamakları

1. Uçuş izin formunun üzerine işletici adı, adresi, iletişim bilgisi olarak bir özel havacılık firma bilgisi yazınız.
2. Uçuş tipi için VFR (Görerek uçuş), IFR (Aletli uçuş) seçeneklerinden birini tercih ediniz.
3. Uçuş izninin amacını ilgili kutucuğa işaretleyiniz.
4. Formu doldurduğunuz tarihten en erken on gün sonrası için uçuş tarihi ve saati yazınız. (Dört gün öncesinden izin alınması gereken uçuşlar için dört gün sonraki tarihi yazınız.)
5. Uçuş amacına uygun olacak bir irtifa seçiniz.
6. Hava aracı kalkış meydanı ve varış meydanını tercih ederek uygun enlem ve boylam bilgilerini giriniz.
7. Uçuş İzin Başvuru Formunu (Görsel 7.6) doldurarak imzalayınız.

Uygulamaya ilişkin hususlar

- Uygulamaya başlamadan önce uçuş izin başvuru formunu dikkatle incelemelisiniz.
- Uçuşun yapılacağı kesin saatler belirtilmeli; blok saatler verilmemeli ve gün doğumu, gün batımı ifadeleri kullanılmamalıdır. Belirtilen saatler lokal olmamalı, UTC cinsinden belirtilmelidir. (Greenwich saati)
- Uçuş talep edilen sahanın dikey limiti, irtifa / uçuş seviyesi (Mean Sea Level / Flight Level) olarak belirtilmelidir.
- Uçuşun yapılacağı koordinatlar; enlem ve boylam olarak saat, dakika, saniye cinsinden doğru tespit edilmelidir.
- Uçuş İzin Talep Formu, eksiksiz ve okunaklı bir şekilde doldurularak kalite müdürü veya operasyonel açıdan en az üç yıl tecrübeli bir personel tarafından imzalanmalıdır.

UÇUŞ İZİN BAŞVURU FORMU

İşletme Bilgileri							
İşletici Adı-Adresi		İletişim Bilgileri (Tel./faks/e-posta)		Hava Aracı Tipi - Tescili		Uçuş Tipi	
						VFR <input type="checkbox"/> IFR <input type="checkbox"/>	
Uçuş Amacı – *Son Başvuru Süresi							
10 gün öncesinde başvuru gerektiren talepler							
<input type="checkbox"/> Foto/Film Çekimi	<input type="checkbox"/> Pano Çekimi	<input type="checkbox"/> Maden/Doğalgaz/ Petrol Arama	<input type="checkbox"/> Personel/ Malzeme Nakli	<input type="checkbox"/> Enerji Nakil Hatları İzleme	<input type="checkbox"/> Akrobasi/Tanıtım		
<input type="checkbox"/> Heliski Uçuşları	<input type="checkbox"/> Gösteri Uçuşu	<input type="checkbox"/> Yamaç Paraşütü	<input type="checkbox"/> Paraşüt Atlayışı	<input type="checkbox"/> Veri Aktarımı			
4 gün öncesinde başvuru gerektiren talepler				30 gün öncesinde başvuru gerektiren talepler			
<input type="checkbox"/> Foto/Film Çekimi (İstanbul TMA)	<input type="checkbox"/> Denize İniş/Kalkış (Mevcut koordinat)	<input type="checkbox"/> Yata kalkış/iniş	<input type="checkbox"/> Denize İniş/Kalkış (Yeni koordinat)				
Uçuş Tarihi	Uçuş Saati (UTC)	Uçuş İrtifası (Feet/MSL)		Uçuş Yapılacak Bölge			
				İl			
				İlçe			
				Diğer			
Uçuş Yapılacak Bölgenin Koordinatları							
Enlem	Derece	Dakika	Saniye	Boylam	Derece	Dakika	Saniye
Uçuş Yapılacak Bölgenin Yarıçaplı Sahası (NM)			Hava Aracının Kalkış Meydanı		Hava Aracının İniş Meydanı		
Açıklamalar							
Bilgi							
Söz konusu uçuşlarda kullanılacak hava aracına ve uçuşu gerçekleştirecek pilota ait bilgi ve belgelerin geçerli ve yeterli olması işletme ve pilot sorumluluğundadır. Bu uçuş izni talep formu sadece hava sahasının ilgili sivil/asker kurum/kuruluşlarla koordinasyonun sağlanması amacıyla işletmeler tarafından Genel Müdürlüğe gönderilecektir.							
Taahhüt							
Yukarıda doldurduğum bilgilerin gerçeği yansıttığı, başvurumda uyulacak şartlara uygun olarak formu doldurduğumu, aykırı hususların tespiti halinde başvurumun kabul edilmeyeceğini bildiğimi ve Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından idari yaptırım uygulanabileceğini kabul ve taahhüt ederim.							
İşletme Temsilcisi							
Adı Soyadı		Unvanı		Tarih		İmza	

Görsel 7.6: Uçuş İzin Başvuru Formu

7.2.1. Uçuş İzinleri

Ülkemiz hava sahasını ve havalimanlarını kullanarak gerçekleştirilecek uçuşlar, **2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu** başta olmak üzere ilgili mevzuat ve **Havacılık Bilgi Yayını (AIP GEN 1.2.)** prosedürlerine göre yürütülür. Uçuş izin başvuruları, ülkemizin ticari çıkarları ile uçuş emniyeti ve güvenliğini temel alarak Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından değerlendirilir.

BİLGİ KUTUSU

AIP / Havacılık Enformasyon Yayını / Aeronautical Information Publication:

Her ülkedeki havacılık otoritesi tarafından ICAO ile iş birliği halinde hazırlanan ve yayınlanan temel havacılık dokümanıdır. Oldukça büyük ve kapsamlı bir doküman olan AIP, başlıca üç bölümden meydana gelmektedir:

GEN - Genel bilgiler / General, **ENR** - Rota bilgileri / En-route, **AD** - Meydan bilgileri / Aerodrome.



Özel uçuş izin işlemleri ise **Hava Seyrüsefer Daire Başkanlığı** tarafından yürütülmektedir. Bu işlemler, çoğunlukla sivil ve askeri kurumlarla koordinasyon içinde olmayı gerektirmektedir. İşlemler için başvuru sürelerine dikkat edilmelidir. Bu sürelere uymayan müracaatlar, SHGM tarafından değerlendirmeye alınmamaktadır.

SHGM; değerlendirme olumlu sonuçlanırsa gerekli bilgileri ve kuralları içeren metni, **AFTN** vasıtasıyla **DHİM Genel Müdürlüğü Notam Ofisine** göndererek uçuş izninin yayınlanmasını sağlar. Aynı zamanda iznin bir örneği, işletmeye faks yoluyla iletilir. Değerlendirme olumsuz ise işletmeye, resmi yazıyla bilgi verilir.

Kendi ülkelerinden geçerli işletme ruhsatı olmayan hava taşıyıcılarına, Türkiye hava sahasını ve hava alanlarını kullanım izni verilmez.

BİLGİ KUTUSU

AFTN / Havacılık Sabit Telekomünikasyon Ağı / Aeronautical Fixed Telecommunication Network: Havacılık Sabit Hizmetinin bir parçasıdır. AFTN aynı veya uyumlu iletişim özelliklerine sahip havacılık sabit istasyonları arasında mesaj / dijital veri alışverişi için sağlanan, dünya çapında **havacılık sabit devreleri sistemidir**.



BİLGİ KUTUSU

DHİM NOTICE TO AIR MAN servisi ile hava sahası kullanıcıları; internet üzerinden uçuş planı ve ilgili hava koridorları mesajlarını, havalimanı havacılık bilgi yönetimi ofislerine iletebilirler. Yapılan işlemin sonucunu da anında öğrenebilirler. Bütün dünya ülkelerinin güncel NOTAM bilgileri, yazılı olarak dünyanın herhangi bir yerinden anında tedarik edilebilmektedir.



7.2.1.1. Özel Uçuş İzni Başvuru Usülleri

Hava taşıyıcılarının, **uçuş izni başvurusunda** bulunabilmeleri için ülkemizdeki temsilcisi veya anlaşmalı temsil-gözetim-yönetim kuruluşu tarafından **Sivil Havacılık Bilgi Yönetim Sistemine** tanımlanmaları gerekmektedir. Ardından da SHGM'nin belirttiği diğer belgeler ile başvuru sistem üzerinden yapılmaktadır.

Başvuruda, hava taşıyıcısına ve hava araçlarına ait şu belgeler sunulmalıdır:

- İşletme ruhsatı,
- Yetki belgesi,
- Yer hizmetleri anlaşmasının bir örneği,
- Uçuşa elverişlilik sertifikası,
- Gürültü sertifikası,
- Tescil sertifikası,
- Sigorta sertifikasıdır.

Bu belgeler; ilk başvuruda bir defaya mahsus yüklenir; geçerlilik süresi dolduğunda da güncellenir.

7.2.1.2. Uçuş İzni İstisnaları

Yerli ve yabancı hava yolu işletmelerinin; SHGM otomasyon sisteminde onaylı olan ve aşağıda belirtilen uçuşları, uçuştan üç saat önce SHGM'ye uçuş planı sunulması ile izne bağlanır:

- Yolcu ve kargo taşınmaması kaydıyla iç ve dış hatlarda planlanan intikal uçuşlar (askeri meydanlar hariç),
- Planlı, münferit teknik inişler ile uçuş izni olan hava araçlarının sefer sayısı değişiklikleri.

SIRA SİZDE

Aşağıda karışık şekilde verilen uçuş izin işlemlerini, öncelik sırasına göre 1'den 6'ya kadar sıralayınız. Sıra numaralarını cümlenin önündeki kutucuğa yazınız.

- Dekont, SHGM'ye faksla gönderilir.
- SHGM tarafından gerekli bilgiler NOTAM ofisine gönderilir.
- Uçuş izin formu doldurulur.
- Olumsuz değerlendirme sonucu, işletmeye resmi yazı ile gönderilir.
- İznin örneği, faks yolu ile işletmeye gönderilir.
- Hizmet tarife bedeli ödenir.

7.2.2. Yolculara Refakat İşlemleri

Özel uçak işlemleri kapsamında, yurt içi ve yurt dışında istenilen noktalara **özelleştirilmiş hizmet** ile uçak ve helikopter ulaşımı sağlanmaktadır.

Özel yardım gerektiren yolcular için ambulans uçaklar, acil hasta taşıma işlemlerinde çok önemlidir. Hastalar, buldukları yerden alınarak **Bed to Bed** (Yataktan Yatağa Nakil) şeklinde ve gideceği merkeze kadar uzman ekipler tarafından götürülmektedir (Görsel 7.7). Hasta taşımak ve gerekli müdahaleleri yapmak için ihtiyaç duyulan tıbbi malzemeler, uçak içinde sabittir.



Görsel 7.7: Ambulans helikopter ve kara ambulansı ile hasta nakli



Nakledilecek organ ve organı nakledecek tıbbi personel, en kısa zamanda alıcıya ulaşmak zorundadır. Bu durumlarda da hava ambulansları, çok önemli görev üstlenmektedir.

7.2.2.1. İç Hat Hasta Nakli

Hasta; uçak havalimanına indiği zaman, uçağa yer hizmeti veren şirkete ait **apron plakalı ambulans** ile alınarak kargo kapısı kontrol noktasına getirilir. Hastayı hastaneye götürmek için gelen ambulans, kontrol noktasının kara tarafında hazır bulundurulur.

Mülki İdare Amirliğinden izni alınmayan ve apron plakası olmayan ambulansların, aprona girişlerine müsaade edilmez.

O havalimanından, başka havalimanına gidecek ambulansla taşınan hastalar; kargo kapısı kontrol noktasına normal ambulans ile getirilir. Buradan apron plakalı ambulans ile uçağa sevk edilir. Yolcuyu getiren özel ambulansın uçağın başına kadar gitmesi gereken durumlarda, havaalanı ilgili otoritesinden izin alınmalıdır.

7.2.2.2. Dış Hat Hasta Nakli

Yurt dışından gelen hastalarda, hastalık durumuna göre hastanın yürümesine engel bir durum yok ise dış hatlar terminali kullanılarak yer hizmeti veren kuruluş tarafından çıkışı sağlanır. Hasta kalkamayacak bir durumda ise hasta ile birlikte apron plakalı ambulans, kargo kapısı kontrol noktasına getirilir. Hastanın yanında kendisine refakat edecek doktor, hemşire veya bir yakını var ise bu durum, hastalık raporunda belirtilmelidir.

Pasaport polisi, kargo kontrol kapısında kontrolleri tamamlanan hasta yolcuya ve refakatçisine ülkeye giriş izni verir.

Mülki İdare Amirliğinden izni alınmayan ve apron plakası olmayan ambulansların, aprona girişlerine müsaade edilmez.

Yurt dışına gidecek hastalar ise ambulansla havalimanı kargo kontrol kapısına getirilir.

Hasta hangi hava yolu şirketi veya ambulans uçak ile nakil olacaksa yer hizmeti veren kuruluşun hasta nakil aracı, bu noktaya çağrılır. **Pasaport çıkış** işlemleri tamamlandıktan sonra, hastanın ülkeden çıkışına izin verilir. Yolcuyu getiren özel ambulansın uçağın başına kadar gitmesi gereken durumlarda, havaalanı ilgili otoritesinden izin alınmalıdır.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki cümlelerin başındaki boşluğa cümle doğru ise “D”, yanlış ise “Y” yazınız.

1. Özel uçak kiralama hizmetleri arasında özel jet, savaş uçağı, yolcu ve kargo uçağı kiralama hizmetleri bulunmaktadır.
2. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünden yazılı izin alınmadan özel uçuş yapılamaz.
3. Özel uçuş izin işlemleri, Hava Seyrüsefer Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir.
4. Mülki İdare Amirliğinden izni alınmayan ve apron plakası olmayan ambulansların, aprona girişlerine müsaade edilmez.
5. İş jetleri, sivil havacılık terminallerini kullanmaktadır.
6. Özel uçuş öncesi hava aracının işleticisi, DHMİ'ye yazılı başvuruda bulunarak izin talep etmelidir.
7. ECAC üye devletlerinin uçuşlarında, Türk hava sahasına girmeden en az 2 saat önce uçuş planı gönderilmiş olmalıdır.

B) Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyarak boş bırakılan yerlere uygun sözcüğü yazınız.

8. Uçak havalimanına indiği zaman hasta, uçağı yer hizmeti veren şirkete ait plakalı ambulans ile alınır.
9. Uçuş emniyeti durumlarının aktarılmasında mesaj türü kullanılır.
10. Özel uçuş yapacak işletmeler, başvurularını uçuş yapmayı planladıkları tarihten iş günü öncesinde yapmak zorundadır.
11. Hastaların bulunduğu yerden alınarak gideceği merkeze kadar yataktan yatağı nakledilmesi işlemidir.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

C) Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

12. Aşağıdaki belgelerden hangisi özel uçuş izni başvurularında talep edilmez?

- A) Uçuşa elverişlilik sertifikası
- B) Gürültü sertifikası
- C) İşletme ruhsatı
- D) Uçak bakım sertifikası
- E) Yetki belgesi

13. Aşağıdakilerden hangisi ikinci derece (Acil) kodlar kategorisinde yer almaktadır?

- A) K ve N
- B) SS ve QS
- C) QU ve QX
- D) D ve N
- E) QU ve QS

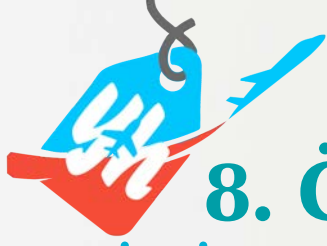
14. Aşağıda verilen bilgilerden hangisi özel uçuşlara hazırlıkla ilgili doğru bir ifade değildir?

- A) Uçakta bulunması gereken alet ve ekipmanlar kontrol edilmelidir.
- B) Uçak bakımlarının yapıp yapılmadığı kontrol edilmelidir.
- C) Uçuş planı, sorumlu kaptan pilot tarafından imzalanır.
- D) Uçuş emniyeti açısından sakıncalı hâllerde, işleticiye en fazla otuz gün süre verilir.
- E) Uçuş planının uçuştan 1 saat önce, yetkili hava trafik ünitesine teslim edilmesi gerekir.

15. I. Hasta, apron plakalı bir ambulans ile kargo kontrol kapısına getirilir.
II. Hastanın pasaport işlemleri tamamlandıktan sonra hastaya, ülkeye giriş izni verilir.
III. Hastanın, yürümesine engel bir durum yok ise dış hatlar terminali kullanılarak yer hizmeti veren kuruluş tarafından çıkışı sağlanır.
IV. Mülki İdare Amirliğinden izin almadan ambulanslar aprona giriş yapabilir.

Yukarıda verilen işlemlerden hangileri, yurt dışından gelen hasta yolcular için uygulanabilir?

- A) I-II ve III
- B) I-II ve IV
- C) II ve III
- D) II-III ve IV
- E) III ve IV



8. ÖĞRENME BİRİMİ

SAHİPSİZ, HASARLI VE KAYIP EŞYA İŞLEMLERİ





ÖĞRENME BİRİMİ AKIŞI

KONULAR



- 8.1. KAYIP EŞYAYA UYGULANACAK İŞLEMLER
- 8.2. SAHİPSİZ BAGAJ / EŞYA İŞLEMLERİ
- 8.3. HASARLI BAGAJ İŞLEMLERİ
- 8.4. KAYIP BAGAJ / BULUNTU EŞYA İŞLEMLERİ
- 8.5. RUSH / YOLCUSUZ BAGAJ GÖNDERİM İŞLEMLERİ

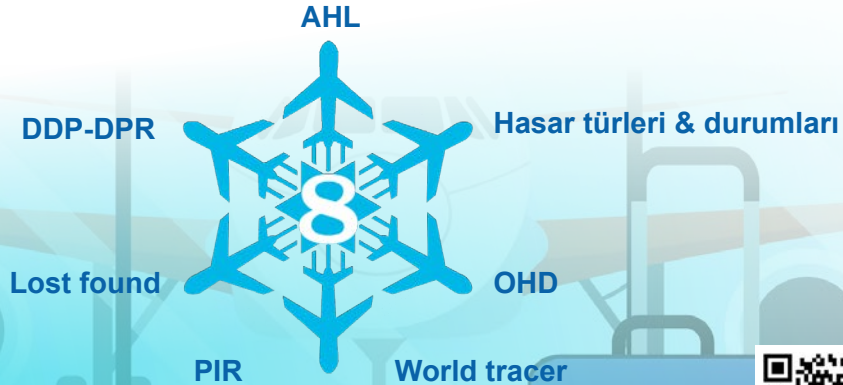


NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- Kayıp bagaj birimi görev ve raporları
- World tracer bagaj bulma sistemindeki işlem kodlarını ve elementler
- Bagajların hasar kodları
- Sahipsiz, hasarlı ya da kayıp eşyanın geçirdiği süreçler



TEMEL KAVRAMLAR



U58333_34a423f8



8. ÖĞRENME BİRİMİ: SAHİPSİZ, HASARLI VE KAYIP EŞYA İŞLEMLERİ

HAZIRLIK ÇALIŞMASI

1. “Yolcu taşımacılığında dünyada her yıl 25 milyon valiz kaybolmaktadır.” Bu haber 2019 yılında yabancı bir haber ajansı tarafından yapılmıştır. **Verilen bilgiye göre valizlerin kaybolma sebepleri neler olabilir?**

8.1. KAYIP EŞYAYA UYGULANACAK İŞLEMLER

İç ve dış hat uçuşlarında, gelen ve giden yolcuların bagajları ve şahsi eşyaları ile ilgili sorunların çözülmesi için yardımcı olan birime **kayıp bagaj / lost & found (lost end faund)** denir (Görsel 8.1).

Uçağın havalimanına inişinin ardından bagaj ve yolcular uçaktan indirilir. Daha sonra bagajlar, bagaj arabasına yüklenerek terminal binasına taşınır (Görsel 8.2). Bagaj arabaları, terminal binasında boşaltılır ve bagajlar aktarma konveyörüne yüklenir. Bagaj alma bölgesinde, yolcular ile bagajları buluşur. Bagajları uçaktan bagaj bandına ulaşmayan yolcular, kayıp bagaj işlemlerinin yapılması için **kayıp bagaj birimine** yönlendirilir.

Kayıp ve buluntu eşya biriminde yer alan yolcu hizmetleri görevlileri; yolcudan biletini, bagaj etiketini ve kimlik belgesini alarak işlem yapar. Bu işlemler sırasında, yolcudan bagajın tanımlanmasını kolaylaştırıcı bilgiler de istenmektedir. Yolcunun vermiş olduğu bilgi ve belgeler ile **PIR** düzenlenir. PIR raporu; kayıp, hasarlı, sahipsiz veya etiketsiz bagajlar için düzenlenen bir rapordur. Bu rapor, kayıp ve buluntu eşya arama sistemlerinden biri olan **World Tracer (vörid treysır)** işlemlerinde de kullanılan önemli dokümanlardan biridir.

Yolcu; check-in işlemini gerçekleştirmiş ve kontuardan bagajını teslim etmiş olmasına rağmen, uçağın kalkış zamanına kadar uçağa kabul işlemleri için müracaat etmemiş olabilir. Bu durumda, uçağın pilotunun bilgisi dahilinde eksik yolcunun uçuş işlemleri iptal edilmeli ve IATA güvenlik kuralları gereği uçak kalkmadan bagajı da uçaktan indirilmelidir. Bu işlem gerçekleştirilirken tüm bagajlar, uçaktan indirilir. Yolculardan, tek tek kendi bagajlarını tespit etmeleri istenir. Sahipsiz bagaj, tespit edildiğinde kayıp eşya birimine teslim edilir. Eksik yolcunun bagajı uçakta bulunamazsa, **baggage identification (begic aydentifikeyşin) / bagaj tanımlama işlemi** yapılır.



Görsel 8.1: Kayıp bagaj birimi (lost & found)



Görsel 8.2: Bagaj arabası ile terminal binasına taşıma



8.1.1. Kayıp ve Buluntu Eşya Biriminin Yapmış Olduğu İşlemler

Kayıp ve buluntu eşya biriminin yapmış olduğu işlemler ve düzenlemiş olduğu belgeler aşağıdaki gibi sıralanır:

- PIR / Propert Irregularity Report / Eşya Düzensizlik Formu,
- AHL / Advise If Hold / Bekleme Bildirim Formu,
- Tekrar Yönlendirme İşlemleri (Reroute),
- Courtesy AHL Report / Nezaketten Kayıp Bagaj Raporu,
- DPR / Damage and Pilferage Report / Hasar ve Hırsızlık Raporu,
- OHD / On Hand / Elde Kalan Bagaj,
- Kayıp Eşya Gümrük Ambarı İşlemleri,
- Bagaj Teslim Tutanağının Doldurulması,
- Uçak Kabini İçerisinde Unutulan Eşya İşlemleri,
- Rush (raş) / Yolcusuz Bagaj İşlemleri,
- Kalan Bagaj / Left Behind İşlemleri,
- BDO / Baggage Delivery Order / Buluntu Eşya Formu.

8.1.2. World Tracer Bagaj Sistemi

WORLD TRACER sistemi, SITA / Atlanta Data Processing Center tarafından 1984 yılında kurulmuş bir bagaj sistemidir. 2200 havaalanında kullanılmakta olup toplamda 440 hava yolu ve elleçleme şirketinin üye olduğu bir bagaj sistemidir. Bu sistemin amacı; bagajı kaybolan yolculara rapor düzenleyerek bagajının takibini sağlamak, bulunan bagajları sahiplerine ulaştırmak ve hasarlanan bagajlara gerekli prosedürleri uygulamaktır.

World Tracer Sistemi, ortak bir veri tabanı içine buluntu bagaj bilgilerinin standart olarak girilmesi ve bu veri tabanından kayıp bagajların aranması temeline dayanmaktadır. Hava yolu, havaalanı ve havaalanı yer hizmetleri işletmeleri tarafından World Tracer veri tabanını kullanan ara yüzler geliştirilmiştir. Böylece işletmeler kendilerine özgü çözümler üretebilmektedir.

8.1.2.1. World Tracer Sistemi Üzerinden Yapılan İşlemler

- Kayıp eşya raporu açmak
- Buluntu eşya raporu açmak
- Hasarlı bagaj raporu açmak
- Mesajların takibi ve Eylem dosyası açmak
- Rush Bagaj

8.1.2.2. World Tracer İşlem Tanımları

AAH / Amend AHL File / AHL dosyasını düzeltmek

ADP / Amend DPR File / DPR dosyasını düzeltmek

AHL / Create Lost Bag File / AHL dosyası yaratmak

AOH / Amend OHD File / OHD dosyasını düzeltmek

BOM / Multiple OHD File / Birden fazla bagaj için tutulan OHD dosyası

CCY / Currency Conversion / Döviz kurlarını görüntüleme

CFD / Close AHL Create DPR / AHL dosyasını kapatıp DPR dosyasına çevirme

- CAH / Close AHL File** / AHL dosyasını kapatma
- CDP / Close DPR File** / DPR dosyasını kapatma
- COH / Close OHD File** / OHD dosyası kapatma
- CXF / Station Action File Counts** / Action dosyası açmak
- DAH / Display AHL File** / AHL dosyası görüntüleme
- DDP / Display DPR File** / DPR dosyası görüntüleme
- DFW / Display FWD Messages** / FWD mesajları görüntüleme
- DOF / Display OHD and FWD Files** / OHD ve FWD görüntüleme
- DOH / Display OHD File** / OHD dosyası görüntüleme
- DPR / Create Damage Pilfer File** / Hasar dosyası yaratma
- DSL / Display Station List** / İstasyon listelerini görüntüleme
- DSS / Display Station Screen** / İstasyon ekranı görüntüleme
- DXF / Display Action File** / Eylem dosyası görüntüleme
- EXF / Erase Station Action File Messages** / Eylem dosyası mesaj silme
- FRR / File Referance Report** / Dosya referans raporları
- FAH / Forward AHL File** / AHL dosyasını gönderme
- FOH / Forward OHD Bag** / OHD olan bagajı gönderme
- FWD / Forward Mishandled Bag** / Kayıp bagajı sevk etme
- HDF / Display Handling Facilities** / Handling şirketlerini görüntüleme
- MDO / Match Delay Override** / AHL dosyasında aramayı hızlandırma
- MFD / Flight-Date Report** / Sefer sayısı ve tarih raporları
- OHD / Create Uclaimed Bag File** / Bulunmuş bagaj raporu yaratma
- PIR / Property Irregularity Report** / Bagaj aksaklık raporu
- PDI / Past Date File Display** / Aktifliği geçmiş dosyaları görüntüleme
- PXF / Place Message on Action File** / Eylem dosyası ile mesaj gönderme
- RAF / Retrieve Tracing AHL Files** / AHL dosyalarını görüntüleme
- RFW / Retrieve FWD Files** / FWD mesajlarını görüntüleme
- ROF / Retrieve Tracing OHD Files** / OHD dosyalarını görüntüleme
- RIB / Reassign in Baggage Management** / Dosyayı yönlendirme
- RCB / Recreate Baggage File** / Tekrar dosya yaratmak
- ROH / Request OHD** / OHD bagajı istemek
- RAT / Reinstate AHL Tracing** / AHL dosyasını aktifleştirmek
- ROT / Reinstate OHD Tracing** / OHD dosyasını aktifleştirmek
- SCH / Send Hard Copy** / Dosyanın tam görüntüsünü gönderme
- SAH / Suspend AHL Tracing** / AHL dosyasında aramayı durdurma
- SOH / Suspend OHD Tracing** / OHD dosyasında aramayı durdurma
- TTY / Send Teletype Message** / Teletype mesaj gönderme
- TXF / Transfer Action File Message** / Mesaj transfer etme
- XTR / Extend in World Tracer Tracing** / World Tracer da arama süresini uzatma



8.1.2.3. Elementler

- AB / Address on Baggage** / Bagaj üzerindeki adres
- AG / Agent Identification** / Acente tanımı
- AR / Associated Record** / Bağlantılı kayıt
- AA / Action Messages Action File Area** / Eylem dosyasında tanımlı mesaj alanı
- AP / Additional Prompts Action Messages Action File Area** / Eylem dosyasında tanımsız mesaj alanı
- BD / Baggage Details** / Bagaj detayı
- BI / Brand Information** / Marka bilgisi
- BL / Baggage Last Seen** / Bagajın en son görüldüğü istasyon
- BP / Baggage Phone Number** / Bagajın üzerindeki telefon numarası
- BR / Baggage Itenary** / Bagajın güzergâhı
- BW / Baggage Weight** / Bagajın ağırlığı
- BA / Bank Account Number** / Banka hesap numarası
- BX / Excess Baggage Ticket Number** / Fazla bagaj kupon numarası
- CA / Amount Claimed** / Talep miktarı
- CC / Contents** / Bagajın içindekiler listesi
- CD / Contents Damage** / Bagajın içinde hasar gören eşya
- CL / Combination Lock Code** / Bagajın şifresi
- CN / Contents Description** / Bagajın içindekilerin tanımı
- CO / Country of Permanent Residence** / Oturma izni bulunan ülke kodu
- CR / Cost Remarks** / Maliyet detayları
- CS / Payment to Passenger** / Yolcuya ödenen miktar
- CT / Colour and Type** / Renk ve tip
- DA / Delivery Address** / Teslimat adresi
- DB / Destination on Bag Tag** / Bagaj etiketi üzerindeki son varış noktası
- DC / Date Claim** / Sigorta tarihi
- DD / Delivery Bag Date** / Bagaj teslim tarihi
- DN / Date Claims Notified** / Sigortaya giriş tarihi
- DQ / Date Questionnaire** / Form tarihi
- DR / Date Bag Received** / Bagajın geldiği tarih
- DT / Date** / Tarih
- DV / Validity Date of Temporary Address** / Geçici adresten ayrılış tarihi
- DW / Delivery Bag Weight** / Teslim edilen bagaj ağırlığı
- EA / E-mail Address** / E-mail adresi
- EN / Extra Name** / Ekstra isim
- FA / File Area** / Dosya alanı
- FB / Forwarded Bags** / Gönderilen bagajlar

- FD / Flight and Date** / Sefer sayısı ve tarih
- FF / Free Form Text** / Serbest format
- FI / Further Information** / Gönderme bilgileri
- FL / Frequent Flyer ID** / Mil kartı kimlik bilgisi
- FO / Forward Flight-Date** / Gönderilen sefer sayısı ve tarih
- FS / Fault Station** / Hatalı istasyon
- FT / Fault Terminal** / Hatalı terminal
- FW / Forward Station Airline** / Gönderilen istasyon ve hava yolu
- FX / Fax Number** / Faks numarası
- HC / Handled Airline Copy** / Elleçleme şirketi kopyası
- IN / Insurance** / Sigorta
- IT / Initials** / İsim baş harfleri
- KK / Keys Collected** / Alınan anahtarlar
- LA / Passanger Language** / Yolcunun lisansı
- LD / Local Delivery** / Yerel teslimat
- LP / Lost Property** / Bagaj içinden eksik eşyalar
- LT / Liability Tag** / Sorumluluk etiketi
- MR / Matching Record** / Karşılaştırma kaydı
- MS / Missing Station** / Kayıp istasyonu
- MW / Match Window** / Karşılaştırma penceresi
- MB / Missing Bags** / Kayıp bagajlar
- NF / New Flight** / Yeni sefer sayısı
- NM / Name** / İsim
- NP / Number of Passenger** / Yolcu sayısı
- NW / Missing Weight** / Kayıp bagajın ağırlığı
- NB / Name of Bank** / Banka ismi
- OS / Origin Station** / Çıkış istasyonu
- PA / Permanent Address** / İkamet adresi
- PN / Phone Number** / Telefon numarası
- PR / PNR Locator** / PNR kodu
- PS / Passenger Status** / Yolcu statüsü
- PT / Passenger Title** / Yolcu unvanı
- RB / Replacement Bag** / Yeni bagaj verilmesi
- RC / Reason for Loss Comments** / Kayıp nedeni
- RL / Reason for Loss** / Kayıp kodu
- RP / Baggage Repaired** / Bagaj tamiri
- RS / Reporting Station** / Rapor istasyonu
- RT / Routing** / Güzergâh

- RK / Remarks /** Beyan
SI / Supplemental Information / Serbest bilgi
SL / Storage Location / Depo kayıt no.
SC / Country Search / Ülke kodu
SP / System Prompts / Sistem hatırlatmaları
TA / Temporary Address / Geçici adres
TD / Type of Damage / Hasarın tipi
TF / Total Flights / Toplam sefer sayısı
TI / Text Information / Metin bilgileri
TK / Ticket Number / Bilet numarası
TN / Tag Number / Etiket numarası
TP / Temporary Phone Number / Geçici telefon numarası
TX / Teletype Address / Teleks adresi
WM / World Tracer System Match Area / World Tracer sisteminde uygunluk alanı
XD / Delivered / Teslimat
XF / Action File Address / Eylem dosyası adresi
XR / File Cross Referance / Çapraz dosya numarası
XT / Expedite Tag Number / Rush bagaj etiket numarası
XV / Excess Value / Beyanlı eşya
ZP / Zip or Postal Code / Posta kodu



SIRA SİZDE

Aşağıda verilen element kodlarını ve açılımlarını eşleştiriniz. Eşleştirmeyi yaparken element kodlarının başında yer alan boşluklara açılımın başındaki harfi yazınız.

Element Kodları

1.NM
2.LA
3.PN
4.TA
5.BD
6.DA
7.BW
8.IN
9.TK
10.TD

Kodların Açılımları

- a) Passanger Language
- b) Delivered
- c) Type of Damage
- ç) Ticket Number
- d) Name
- e) Passanger Status
- f) nsurance
- g) Temporary Address
- ğ) Baggage Details
- h) Delivery Address
- ı) Phone Number
- i) Baggage Weight

SIRA SİZDE

Aşağıda verilen World Tracer işlem adlarının karşısına işlem kodlarını yazınız.

<u>İşlem Adı</u>	<u>İşlem Kodu</u>
1. AHL dosyasını kapatma
2. DPR dosyası görüntüleme
3. Kayıp bagajı sevk etme
4. Bulunmuş bagaj raporu yaratma
5. Bagaj aksaklık raporu
6. OHD bagajı isteme

8.1.2.4. Lisan kodları

World Tracer sistemi üzerinde işlem yaparken kullanılan dil kodlarından bazıları aşağıdaki gösterilmiştir (Tablo 8.1).

Tablo 8.1: Dil Kodları

AFRIKAANS	- AF	FRENCH	- FR	PORTUGUESE	- PO
ARABIC	- AR	GERMAN	- GE	RUSSIAN	- RU
CROATIAN	- CR	GREEK	- GR	SERBIAN	- SE
CZECH	- CZ	HUNGARIAN	- HU	SLOVENE	- SL
DANISH	- DA	ITALIAN	- IT	SPANISH	- SP
DUTCH	- DU	MALAY	- MA	SWEDISH	- SW
ENGLISH	- EN	NORWEGIAN	- NO	TURKISH	- TU
FINNISH	- FI	POLISH	- PL	VIETNAMESE	- VN

SIRA SİZDE

Aşağıda verilen tabloda boş bırakılan alanlara lisan ve lisan kodlarını yazınız.

Lisanlar	Lisan Kodları
.....	GE
FRENCH
.....	PO
RUSSIAN
.....	IT
SPANISH
ENGLISH
GREEK

8.1.3. AHL / Kayıp Bagaj Raporu

Yolcu; gümrüklü sahadan ayrılmadan önce kayıp bagaj ile ilgili geliş salonunda tutulan rapora, **AHL / Advise If Hold (edvays if hold)** denir. Bu rapor; yolcudan pasaport, bilet ve bagaj etiketlerinin fotokopisi alınarak doldurulur. AHL raporu ile bagaj araması başlatılır. Sonrasındaki gelişmeler yolcuya iletilir.

Sistemde AHL dosyası açabilmek için **WM AHL** yazıldıktan sonra **istasyonun 3'lü kodu ve hava yolunun 2'li kodu** yazılır ve "/" işareti eklenerek enter tuşuna basıldığında aşağıdaki mask sayfası açılır (Tablo 8.2).

Tablo 8.2: AHL

WM AHL			
TN *			
NM *	.IT *	.PT	.PS
CT *		.CL	
RT *	.DB		.BL
FD *	.BI		
BI *	.BI		.BI
CC	.HCY	.BW* .NW'	.TK
PA*			
-			
PN *		.TP	
TA			
-		.DV	
LD *			
EA			
AG*			

Mask, doldurulup enter tuşuna basıldığında -bir hata yok ise- sistem tarafından otomatik olarak **5 rakamlı dosya numarası** verilir. Örn: SAWPC12345 yıldızlı olan elementlerin doldurulması zorunludur. Doldurulmadığı takdirde sistem tarafından referans numarası verilmez. Maksimum element girişleri FD:4, IT:3, NM:3, RT:5, CT:10 olmalıdır. Bir AHL dosyası, en fazla 10 parça bagaj için düzenlenir.

8.1.4. PIR / Bagaj Aksaklık Raporu / Eşya Düzensizlik Raporu

AHL raporu doldurulup enter tuşuna basıldığında, sistem tarafından otomatik olarak standart aksaklık raporu olan **PIR / Property Irregularity Report (p ropörty irregülarıty riport)** görüntülenir (Tablo 8.3 - 8.4).

Tablo 8.3: Yolcuya Verilen PIR

Giriş: WM PIR AHL SAWPC12345

PROPERTY IRREGULARITY REPORT	
PHONE:02165885245/5885165	
FILE REFERENCE	-
SAWPC12345/10MAR12/1631GMT	
NAME	- DAGLAYAN/MUSTAFA/
TITLE/INITIALS	- MD/
FLIGHT/DATE	- PC322/10MAR/
NUMBER OF BAGS	- 1
TICKET NUMBER	-
COLOUR/TYPE	- GN25XXX
TAG NUMBER	- LH37060X
PLEASE RETAIN PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK. THIS REPORT DOES NOT INVOLVE ANY ACKNOWLEDGEMENT OF LIABILITY.	

Tablo 8.4: Yolcuya Verilen PIR (Türkçe)

Giriş: WM PIR AHL SAWPC12345/TU

KAYIP BAGAJ RAPORU	
PHONE: 02165885245/5885165	
REFERANS NUMARASI	- SAVVPC12345/10MAR12/1631GMT
ISIM	- DAĞLAYAN/MUSTAFA/
UNVANI/ISIM BASHARFLERI	- MD/
UCUS NO/TARİH	- PC322/10MAR/
BAGAJ SAYISI	- 1
BİLET NUMARASI	
RENK/TIP	- GN25XXX
BAGAJ ETİKET NO	- LH37060X/
LÜTFEN UÇAK BİLETİNİZİ VE BAGAJ ETİKETLERİNİZİ SAKLAYINIZ BU RAPOR MESULİYET KABULU ANLAMINA GELMEZ.	



PIR raporu içerisinde yer alan bilgiler şunlardır:

1. Rapor tutulan istasyonun kayıp eşya SITA adresi,
2. Raporun tanımı AHL / OHD / DPR,
3. Rapor tutulan istasyonun üçlü kodu / hava yolu ikili kodu / rapor numarası,
4. Rapor tutulan yolcunun soyadı / adı,
5. Rapor tutulan yolcunun adı / soyadı baş harfleri,
6. Rapor tutulan bagajın etiket numarası,
7. Bagaj renk / tip kodu (Görsel 8.3 - 8.4),
8. Yolcunun uçuş güzergâhı,
9. Yolcunun ilk çıkış istasyonundan son varış istasyona kadar olan uçuş numaraları,
10. Bagajın markası, yoksa veya yolcu hatırlamıyorsa YY,
11. Bagaj içindeki eşyaların listesi,
12. Gönderme bilgileri,
13. Yolcunun cinsiyeti ve bilet numarası,
14. Pasaport numarası,
15. Bagaj sayısı ve kilosu,
16. Yolcunun daimi adres ve telefonu,
17. Yolcunun geçici adres ve telefonu,
18. Bagaj teslimat bilgisi,
19. Gönderme bilgileri,
20. Konuşulan dil,
21. Özel seyahat sigortası bilgileri,
22. Bagajın şifre ve kilidi,
23. Raporu tutan isim ve soyadı,
24. Yolcunun imzası,
25. Raporun düzenlenme tarihi,
26. Bagajın şifre ve kilidi,



Görsel 8.3: Bagaj tablosu birinci bölüm

27. Raporu tutan isim ve soyadı,
28. Yolcunun imzası,
29. Raporun düzenlenme tarihi.



Görsel 8.4: Bagaj tablosu ikinci bölüm



11. UYGULAMA

Uygulama adı: Bagaj Aksaklık Raporu (PIR)

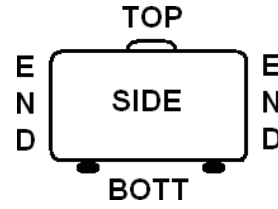
Uygulama süresi: 80 dk.

Uygulamanın amacı: Bagaj Aksaklık Raporunu doldurmak.

Kullanılan araç gereçler: PIR formu, Görsel 8.3, 8.4 ve 8.5, Öğrenme birimi uygulama 1.1'de düzenlenen yolcu manifestosu, kalem.

İşlem basamakları

1. Öğrenme birimi 1'de hazırlamış olduğunuz yolcu manifestosunu, PIR raporunu hazırlarken kullanınız.
2. Bagaj tanımlaması için Görsel 8.3 ve 8.4'ten faydalanınız.
3. PIR raporunu bagaj hasarı için dolduruyorsanız; hasar yerinin tarifi için aşağıda verilen görseli kullanınız (Görsel 8.5).



Görsel 8.5: Bagaj hasar yeri tarifi

4. Uygulamanız için verilen formun (Görsel 8.6: Bagaj Aksaklık Raporu) üzerinde yer alan ifadelerin Türkçe karşılıklarını, daha önceki sayfada verilen **PIR raporu içerisinde yer alan bilgiler** kısmından faydalanarak bulunuz.

Uygulamada dikkat edilecek hususlar

- Öğrenme birimi 1'de düzenlediğiniz yolcu manifestosunda kendinizden sonraki arkadaşınızı seçerek, PIR Raporu üzerinde yer alan yolcu soyadı ve adı hanesine (Passanger family's name and name) bu yolcunun bilgilerini yazmalısınız.
- Yolcu manifestosunda yer alan uçuş tarihi, uçuş kodu, hava yolu isim bilgilerini aynen kullanmalısınız.
- Kayıp bagaj renk tip ve tanımlama bilgisi için bagaj tablosunda verilen bagaj renk kod, bagaj tip ve tanımlarından seçerek PIR üzerinde Colour Type Description (calır tayp deskripşın) hanelerine kodları yazmalısınız.
- Kayıp bagajın marka bilgisini Brand Name of Bag (brend neym of beg) kısmına yazmalısınız. Bu konuda internet üzerinde bir araştırma yaparak bagaj markalarını öğrenebilirsiniz.
- Hasarlı bagajlar için PIR üzerindeki valiz görselinde, bagaj hasarının nerede olduğunu işaretlemelisiniz.
- Ayrıca bagajın hasar tipinin az, çok ya da tamamen olduğu bilgisi Minör - Major - Complete kısmında işaretlemelisiniz.
- Yolcunun adres bilgisini, yolcudan öğrenerek geçici adres ise TA, daimi adres ise PA hanelerine girmelisiniz.
- Yolcunun daimi telefon numarasını PN hanesine girmelisiniz.
- (Geçici telefon numarası ise TP hanesine girilecektir.)

8.1.5. Manuel Bagaj Arama / TTY (Teletype) Mesajları Sistemi

World Tracer sistemine üye olmayan hava yolu işletmelerinin kayıp eşya ile ilgili mesajlarının gönderildiği sistemdir.

İlk satıra hava yolu işletmesinin kullandığı SITA adresleri tanımlanır. Adresten sonra mesajı gönderen istasyon mutlaka kendini tanımlar. Daha sonra düz yazı ile metin yazılır ve mesaj gönderilir.

8.1.5.1. TTY Mesaj Örnekleri

Örnek 1:

```
ISTLLPC PC810/15FEB seferinden manuel tutulan PIR raporun AHL mesajı;
AHL
THE SECOND REQUEST
NM GENCER/KENAN
IT KG
TN PC034007
CT BU22XXX
RT ADB/IST
FD PC810/15FEB
BW 1/22
TOP TOP URGENT
PLS CHK ALL POSS AREA ND ADV US EVEN IF NEG
WE STILL DIDNT RCV ANY REPLY FRM YOU
THX FOR COOPS
```

Örnek 2:

```
ISTLLPC PC195/15MAR seferinden toplu kalıp daha sonra PC195/16MAR seferi ile gönderildiğinin bildirildiği mesajdır;
ATTN D/O
TOTAL 13PCS BAGS L/B FRM FLT PC195/15MAR ARE NOW O/B
PC195/16MAR IST/ADB FYI
BRGDS/AU
```

8.2. SAHİPSİZ BAGAJ / EŞYA İŞLEMLERİ

Geliş ya da gidiş uçuşlarından havaalanında kalan sahipsiz tüm bagajlara **OHD / Ond Hand Baggage (on hend begiç) / Elde Kalan Bagaj** denir (Görsel 8.7).

Havaalanında kalan bir bagajın öncelikle üzerindeki güzergâh kontrol edilir. Sahipsiz olduğuna emin olunur ise on hand dosyası açılarak bagaj muhafazaya alınır. Ambara alınacak bagaj üzerine **OHD kartı** takılır (Tablo 8.5). Bu karta bagajın referans numarası, kilosu ve gümrük ambar numarası yazılır.



Görsel 8.7: Sahipsiz bagaj

Tablo 8.5: OHD Kartı

OHD	
File Ref	Ambar No
BJVPC10055	321
Name on Bag. Ayla Uzun	
Tag - No	XH3341577
Type/Colour	BU02WCX
Flight - No / Date	PC555/20FEB
GRZ/BJV	

8.2.1. Kayıp Eşya Gümrük Ambarı İşlemleri

OHD bagaj, ambara alınırken öncelikle içerisinde bulunan bozulabilir maddeler gümrük nezaretinde imha edildikten sonra gümrük ambar defterine kaydedilir.

Ambar kaydı yapılan bagajlar, gümrüğe götürülerek gümrük memuru tarafından mühürlenir. Bagajlar, **üç ay** süre ile ambarda saklanır; bu süre sonuna kadar alınmadığı takdirde bagajların tasfiye işlemi yapılır.

8.2.2. Uçakta Kabin İçinde Kalan Eşyalar ve Security Zarflar

Uçakta unutulmuş eşya; para, cep telefonu gibi maddi değeri yüksek olan bir eşya (Görsel 8.8) ise uçaktan teslim alan personel, içeriğine göre teslim tutanağı düzenler (Görsel 8.9). Bu tutanak karşılığında söz konusu eşyayı, kayıp eşya ofisine teslim eder.

Maddi değeri olan bu gibi eşyalar, yolcusu tarafından teslim alınmadığı takdirde hava yolunun merkez ofisine tutanak ile gönderilir.

Yolcusu tarafından teslim alınmayan ve üzerinde bagaj etiket numarası bulunan security zarflar için on hand bagaj işlemi uygulanır.



Görsel 8.8: Maddi değeri yüksek eşya



Görsel 8.9: Kabin memurunun uçakta unutulmuş eşya kontrolü

8.2.3. Raporlama İşlemleri

World Tracer sisteminde OHD dosyası açabilmek için **WM OHD** yazıldıktan sonra **istasyonun 3'lü kodu ve hava yolunun 2'li kodu** yazılır ve “/” işareti eklenerek enter tuşuna basıldığında aşağıdaki mask sayfası açılır (Tablo 8.6).

Mask, doldurulup enter tuşuna basıldığında -bir hata yok ise- sistem tarafından otomatik olarak **5 rakamlı dosya numarası** verilir. Örn: SAWPC12346. OHD dosyası hazırlanırken bazı elemetlerin doldurulması zorunludur. Aksi takdirde sistem referans numarası vermez.

Maksimum element girişleri FD:4, IT:3, NM:3, RT:5, CT:10 olmalıdır.

Tablo 8.6: OHD Dosyası Mask Sayfası

Giriş: WM OHD SAWPC/M			
WM OHD SAWPC			
TN			
NM		.IT	
CT *		.BI	
RT *		.FD *	
AB			
BP		.FL	
AG *	.HCY	.CC	.SL
FI			

8.2.3.1. DOH Dosyasını Görüntüleme

Düzenlenen OHD raporunu görüntülemek için **DOH tanıtıcısı** kullanılır. Açık olan OHD dosyası, sistemde **180 gün** boyunca görüntülenir. AHL dosyanın sistemde görüntülenmesi 3 şekilde yapılabilir:

- **Dosya numarası biliniyor ise;**

WM DOH SAWPC12346

- **Sadece misafirin yolcu ismi biliniyor ise;**

WM DOH/A NM KARACA

Bu giriş ile ilgili istasyonda KARACA ismine ve benzer isimlere tutulmuş ve halen açık olan OHD raporları görüntülenir.

WM DAH NM KARACA MS ALLPC

Bu giriş ile bütün PC istasyonlarında KARACA ismine ve benzer isimlere tutulmuş ve halen açık olan AHL raporları görüntülenir.

- **Sadece etiket biliniyor ise;**

WM DOH TN PC102938

Bu giriş ile World Tracer'a üye olan hava yollarında tutulmuş PC102938 etiket numaralı ve halen açık olan OHD raporu görüntülenir.

WM DOH TN PC102XXX

Bu giriş ile etiket numarası PC102 serisi ile başlayan ve halen açık olan bütün OHD raporları görüntülenir.

8.2.3.2. QOH İşlemleri

Zamanın kısıtlı olduğu durumlarda sahihsiz kalan bagajların sistemden takip edilebilmesi için açılan OHD kaydına **QOH / Quick On hand (kuik on hend)** denir (Tablo 8.7).

Tablo 8.7: OHH Dosyası

WM QOH SAWPC
 TN/...../..... 10 TN
 FI..... 58 Karakter
 AG NI

QOH, sistemde **24 saat aktif** kalır; OHD olarak yeniden açılmaz ise 24 saatin sonunda sistem tarafından otomatik olarak silinir. Dosyada 10 adet etiket bilgisi ve 58 karakterlik FI hanesi (Further Information / Gönderme bilgileri) bulunmaktadır.

8.2.3.3. SUSPEND İşlemi

AHL ve OHD dosyalarının sistemde karşılığı bulunduğu anda, dosyanın aramasının durdurulması işlemine **SUS / Suspend (saspent)** denir. SUS işlemi, sadece açık durumdaki AHL ve OHD dosyalarında kullanılır. SUS yapılan dosya görüntülediğinde referans numarasının yanında **/S** işareti görünür.

SUS işlemi, her biri ayrı sırada olmak kaydıyla 10 dosyaya birden aynı anda yapılabilir. SUS yapılan dosyada **SI01 hanesine** bagajın hangi sefer ile geldiği, **RC01 hanesine** geç geliş sebebinin açıklaması yazılmalıdır (Tablo 8.8).

Tablo 8.8: SUS Dosyası

WM SAH SAWPC12346
 SI01
 RC.....
 AG NI

OHD dosyasına yapılacak SUS işleminde SOH kullanılır (Tablo 8.9).

Tablo 8.9: SOH Dosyası

WM SOH SAWPC12347
 SI01
 AG AYLA

8.2.3.4. Forward İşlemi

Bulunan ve OHD tutulmamış bir bagajı, üzerindeki etikette belirtilen istasyona gönderirken kullanılan mesaj tipidir (Tablo 8.10).

Tablo 8.10: FWD Dosyası Mask Sayfası

Giriş: WM FWD SAWPC/M			
WM FWD SAWPC			
TN			
XT			
NM			
FD			
FO			
FW		.FB	
AG	.RL	.FS	.HCY
RC			
SI			
TX			

ARAŞTIRINIZ

Hava yollarının hasarlı bagajlara uyguladığı işlemleri araştırınız. Elde ettiğiniz bilgileri sınıfta paylaşınız.

8.3. HASARLI BAGAJ İŞLEMLERİ

Bagajların uçağa kabulü, uçağa yüklenmesi, uçaktan indirilmesi ve yolcu ile buluşmasında otomatik ve manuel sistemler karma şekilde uygulanır (Görsel 8.10 - 8.11). Bu süreçlerde yoğun insan gücüne ihtiyaç duyulur. İnsanlardan ve otomasyondan kaynaklı hatalar, bagajlarda hasarlara neden olabilmektedir. Bu nedenlerden bazıları aşağıdaki gibi sıralanabilir:



Görsel 8.10: Bagajların şut alanında otomasyon sistemi ile uçuşlara ayrıştırılması



Görsel 8.11: Bagajların manuel ve otomatik sistem ile karma şekilde uçaktan indirilmesi

- Bagajın aktarma konveyörü taşıma standartlarına (en, boy, ağırlık olarak) uygun olmadığı hâlde aktarma konveyörüne yüklenmesi,
- Bagajın aktarma konveyörüne yanlış yüklenmesi nedeniyle düşmesi,
- Uçak içerisine yükleme veya uçaktan indirme sırasında kullanılan konveyörden, bagajın apron zeminine düşürülmesi,



- Elleçleme personelinin bagajı düşürmesi ya da bagaj atma sırasında bagajın hasar görmesi,
- Uçağa taşıma sürecinde bagajın, bagaj arabasından düşmesi.

Hasarlı bagaj işlemlerinde, tamir edilebilecek bagajların faturası hava yolu işletmesine iletilirse tamir parası geri alınabilir. Bagajdaki hasar, tamir edilemeyecek boyutta ise, hava yolu işletmesi belli miktarlarda tazminat öder. Bazı yolcular, bu tazminatlardan yararlanmak için hasarlı bagajlarını bilerek check-ine getirirler. Bagajların hasar kontrolü, hava yolu işletmesini maddi zarara uğratmamak için mutlaka check-in öncesinde yapılmalı; etiket üzerine işlenmeli ve etiket arkasına yolcunun imzası alınmalıdır. Böylece yolcu, iniş istasyonunda tazminat hakkı talep edemez.

8.3.1. Bagaj Hasar Türleri

Bagajın hasar veya eksik durumlarında **RL / Reason for Loss (risin for los) hanesine** yazılacak nedenler:

80- HASAR

81- Kilit ve menteşe hasarı

82- Kulp kayış ve tekerlek hasarı (Görsel 8.12)

83- Bagajda yırtık ya da delik olması (Görsel 8.13)

84- Bagajın çizilmiş ya da berelenmiş olması

85- Bagajın parçalanması

86- Bagajın çerçevesinin kırılmış veya ezilmiş olması (Görsel 8.14)

87- Bagajın sürüklenmiş olması

88- Bagajın ıslanmış ya da lekelenmiş olması

89- İçerik hasarı

90- EKSİK

91- Bagaj içinden eksilen eşya

92- Güvenlik aramasında bagaj içinden alınan eşya

98- Ekip bagajında eksiklik olması

RL hanesine 90 yazıldığında LP elementine eksik eşyalar,

RL hanesine 80 yazıldığında TD elementine hasarın durumu mutlaka yazılmalıdır.



Görsel 8.12: Tekerlek hasarı



Görsel 8.13: Yırtık bagaj



Görsel 8.14: Bagajın çerçevesinin kırılmış & ezilmiş olması

Bagaj hasarında **TD elementine** yazılacak hasar durumları:

- | | | |
|--------------------|---------------|--------------|
| 1. Kulp | 7. Fermuar | 12. Bağlar |
| 2. Kilit | 8. Kayış | 13. Delik |
| 3. Menteşeler | 9. Çerçeve | 14. Kirlenme |
| 4. Yırtık | 10. Ezilme | 15. Muhteva |
| 5. Çizik | 11. Lekelenme | |
| 6. Tekerlek / Ayak | | |

Örnek:

BOTT / 06MA.....Tekerlek Hasarlı
 TOP01 / MA.....Kulpu Hasarlı
 SIDE / 14MI.....Ön Yüzeyi Kirlenmiş
 END / 10MA.....Yanları Ezilmiş

BİLGİ KUTUSU

Hasar kodlarında bulunan;
 MA / Majör / Çok Hasarlı
 MI / Minör / Az Hasarlı
 bagajlar ifade etmektedir.

**SIRA SİZDE**

Aşağıda bagajların hasarlanması durumunda World Tracer sisteminde TD elementine yazılan kodlar verilmiştir. Elementlerin karşısına hasarın nerede ve ne derece olduğunu verilen boşluklara yazınız.

<u>Element Kodu</u>	<u>Hasar Yeri</u>	<u>Hasar Derecesi</u>
1. SIDE/11MI
2. END/13MA
3. TOP02/MI
4. BOTT/07MA
5. SIDE/10MA

8.3.2. Hasar veya Eksik Raporu

Yolcu biletine kaydedilerek hava yolu sorumluluğuna girmiş bagajlar, varış istasyonuna ulaştığında hasar ya da eksiklik var ise tutulan rapora **DPR / Damage and Pilferage Report (demiç and pilfiric riport)** denir (Tablo 8.11).

Tablo 8.11: DPR Dosyası Mask Sayfası

Giriş: WM DPR SAWPC/M

```

WM DPR SAWPC
NM * .IT .PS
RT * .FD *
TN * .LT .IN
CT *
BI * .BI
LP
BD * .RB
TD .RL * .FS *
CD
PA *
- .PN
AG *

```

Mask, doldurulup enter tuşuna basıldığında -bir hata yok ise- sistem otomatik olarak **5 rakamlı dosya numarası** verir. Örn: SAWPC12347. DPR dosyası hazırlanırken bazı elementlerin doldurulması zorunludur. Aksi takdirde sistem tarafından referans numarası kesinlikle verilmez.

Maksimum element girişleri FD:4, IT:3, NM:3, RT:15, CT:10, TD:2, RL:1 olmalıdır. Bir DPR dosyası en fazla 5 parça bagaj için düzenlenir.

8.3.2.1. DDP / DPR Raporlama İşlemleri

Düzenlenmiş olan hasar veya eksik raporunu görüntülemek için **DDP tanıtıcısı** kullanılır. Açık olan DPR dosyası, sistemde **180 gün** boyunca görüntülenir. DPR dosyanın sistemde görüntülenmesi 3 şekilde yapılabilir:

- **Dosya numarası biliniyor ise;**

WM DDP SAWPC12347

- **Sadece misafirin ismi biliniyor ise;**

WM DDP NM PEKEL

Bu giriş ile ilgili istasyonda PEKEL ismine ve benzer isimlere tutulmuş ve halen açık olan DPR raporları görüntülenir.

WM DDP/A NM NILGUN

Bu giriş ile ilgili istasyonda NILGUN ismine ve benzer isimlere tutulmuş, açık veya kapalı DPR raporları görüntülenir.

- **Sadece etiket biliniyor ise;**

WM DDP TN PC678345

Bu giriş ile World Tracer'a üye olan hava yollarında tutulmuş PC678345 etiket numaralı ve halen açık olan DPR raporu görüntülenir.

WM DDP TN PC678XXX

Bu giriş ile etiket numarası PC678 serisi ile başlayan ve halen açık olan bütün DPR raporları görüntülenir.

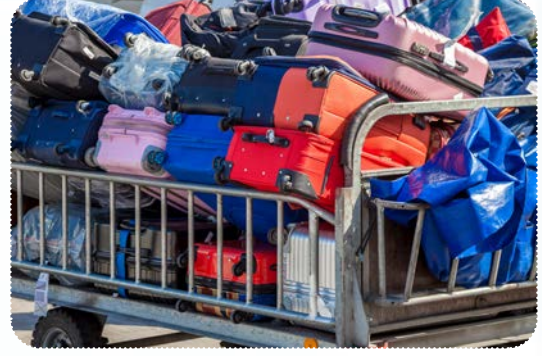
8.4. KAYIP BAGAJ / BULUNTU EŞYA İŞLEMLERİ

Yolcu ve bagajının varış havaalanı terminalinde buluşmaması hâlinde, yolcunun beyanı ile kayıp bagaj süreci başlar. Hava yolu yolcusunun aktarma konveyöründe bagajının çıkmaması durumunda diğer konveyörleri kontrol etmesinde ve bir süre daha beklemesinde fayda vardır (Görsel 8.15).



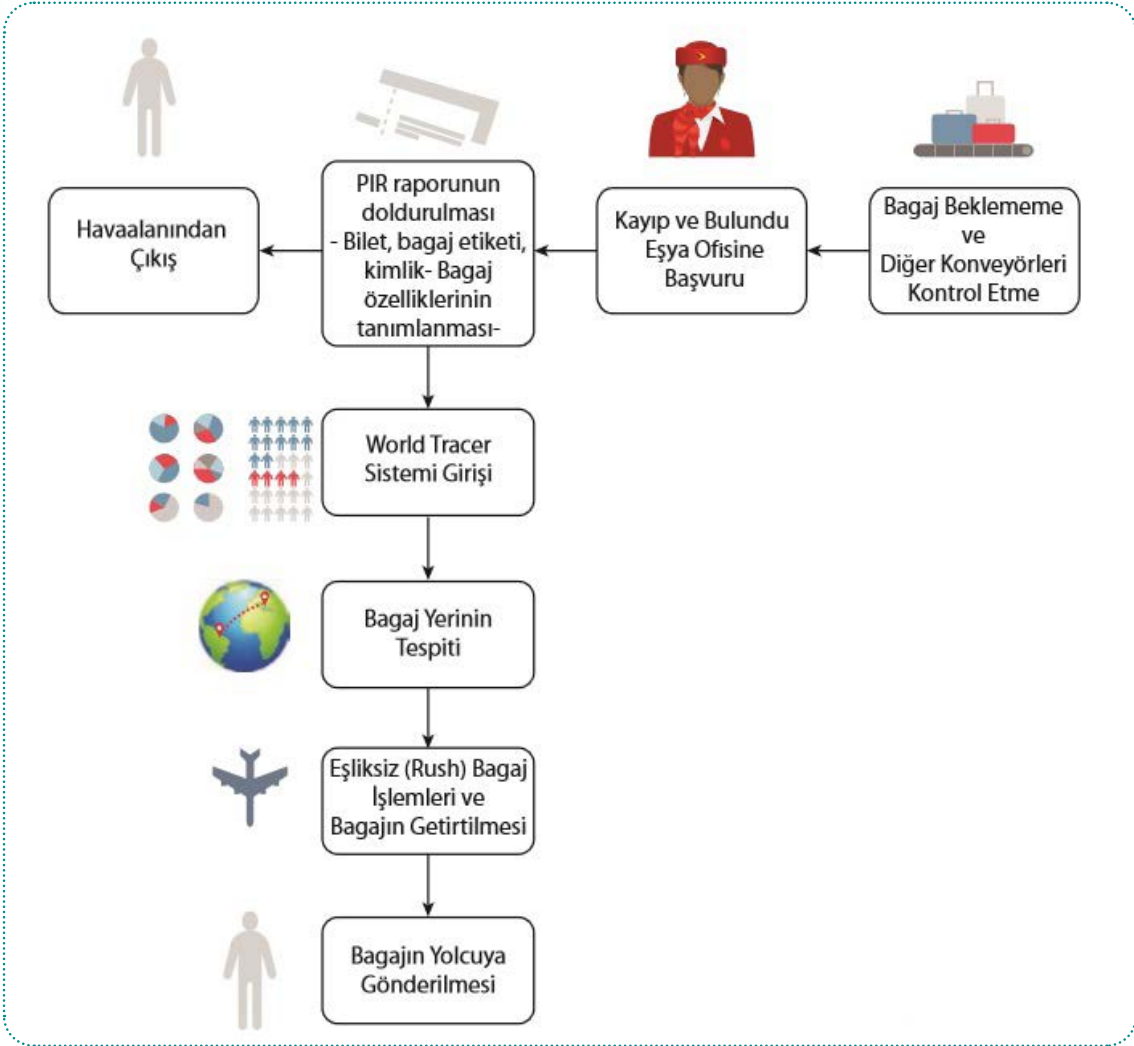
Görsel 8.15: Yolcunun bagajını konveyörde araması

Uçaktaki bagajların tamamı, aynı anda aktarma konveyörüne indirilemeyebilir. Bu durumda bagajlar, grup grup aktarma konveyörüne indirilir (Görsel 8.16). Yolcu, bagajının son grupta yer alma olasılığını değerlendirerek bir süre daha bekleyebilir. Bunun yanında yolcu tarafından sık yapılan hatalardan biri de yolcunun yanlış konveyörde bagajını aramasıdır.



Görsel 8.16: Bir grup yolcu bagajının bagaj arabasına yüklenmesi

Yolcunun tüm kontrollerinden sonra bagajını bulamaması durumunda, hava yolu işletmesi adına işlem yapan Kayıp ve Buluntu Eşya Birimi / Lost and Found Office'ne başvurması gerekmektedir (Şekil 8.1).



Şekil 8.1: Kayıp eşya işlem süreci



8.4.1. Nezaketen Kayıp Bagaj Raporu

Yolcu, kayıp bagajı ile ilgili bilet veya bagaj etiketi ibraz edemiyorsa **Nezaketen Kayıp Bagaj Raporu / Courtesy AHL Report** (kortusiy AHL riport) düzenlenir. Özellikle, yolcunun birlikte seyahat ettiği başka bir yolcunun üzerine kayıttırılmış bagajlarında bu duruma sıkça rastlanmaktadır.

8.4.2. Reroute İşlemleri

Yolcunun ilk uçağı güzergâhın, herhangi bir nedenle değişmesinden sonra bagaja uygulanan işlemlerdir. Yeniden yönlendirme / Reroute (rerut) olan bir yolcu, varış istasyonunda bagajı çıkmadığında son bindiği hava yolunun kayıp bagaj birimine başvurur. PIR raporundaki BR / Baggage Route hanesine, ilk uçuş numarası ve tarihinin de eklenmesi gerekir.

Örneğin; Mustafa Güngör **LX1804/14FEB ZRH/IST** uçağına check-in yaptırmış

ancak daha sonra bu uçuşu kaçıırıp **PGT564/14FEB ZRH/IST** uçağı ile seyahat etmiştir.

Bu yolcunun bagajı kaybolduğunda PIR raporu, PGT hava yolu adına açılır ve rapora aşağıdaki gibi bir ibare eklenir.

FD PGT564/14FEB RT ZRH/IST BR LX1804/14FEB



ARAŞTIRINIZ

Bagajların kaybolmaması için yolcuların alabileceği önlemleri araştırarak elde ettiğiniz bilgileri sınıfta paylaşınız.

8.4.3. ROH / Bulunan Bagajı İsteme

Kayıp bagaj raporu (AHL) düzenleyen istasyonun aradığı bagaj, başka bir istasyonun elinde (OHD) ise **ROH / REQUEST ONHAND BAGGAGE** (rikuest onhend begiç) mesajı gönderilerek bagaj arandığı istasyona çağırılır. Dosya görüntülenerek AHL hanesi, ROH olarak değiştirilip enter tuşuna basıldığında aşağıdaki mask açılır (Tablo 8.12).

Tablo 8.12: ROH Dosyası Mask Sayfası

Giriş: WM ROH SAWPC12346

```
WM ROH SAWPC12343
OHD
NM TUNC/YUSUF
AG
FI
SI
-
TX
```

Mask, doldurulup enter tuşuna basıldığında gönderilen ROH mesajı, bagajı bulan istasyonun Action (Eylem) file dosyasının AA hanesine veya telex adresine gider.

8.4.4. FOH / Bulunan Bagajı Gönderme

Daha önce sistemde OHD olarak tanımlanan bir bagajın bulunması hâlinde, bagaj gönderilirken iletilen mesaja **FORWARD ONHAND BAGGAGE (forvird onhend begiç)** denir. FOH mesajı, ROH mesajına verilen cevaptır (Tablo 8.13).

Tablo 8.13: FOH Mesajı Mask Sayfası

Giriş: WM FOH SAWPC12346

```
WM FOH SAWPC12346
AHL
NM
XT
FO
FW      .AG
DA
SI
TX
```

8.4.5. CAH / AHL KAPATMA

Açılmış olan bir AHL dosyası, bagaj teslim edildiğinde **CAH / CLOSE AHL FILE** komutu kullanılarak sistemden kapatılır (Tablo 8.14). Bagaj teslimi için ise **Yolcuya Bagaj Teslim Formu** düzenlenir. Bu form hava yolu temsilcisi ve yolcu tarafından imzalanır.

Tablo 8.14: CAH Mask Sayfası

Giriş: WM CAH SAWPC12345

```
WM CAH SAWPC12345
NM
CS
CS
AG      .FS  .RL  .FT .HC Y
DR      .DD  .XR
RC
DA01
LD01
SI01
```




12. UYGULAMA

Uygulama adı: Yolcuya Bagaj Teslim Formu

Uygulama süresi: 20 dk.

Uygulamanın amacı: Yolcuya Bagaj Teslim Formunu doldurmak.

Kullanılan araç gereçler: Yolcuya Bagaj Teslim Formu, Uygulama 8.1 PIR raporu, Uygulama 1.1. Yolcu manifestosu, kalem.

İşlem basamakları

1. Uygulama 8.1'de düzenlemiş olduğunuz PIR raporunu kullanınız.
2. PIR raporu üzerindeki yolcu ve bagaj bilgilerini aşağıda verilen Yolcuya Bagaj Teslim Formu (Görsel: 8.17) üzerine işleyiniz.
3. IMPORTANT kısmındaki boşlukların birincisine yolcu ismi, ikincisine bagajın teslim alındığı istasyonun ismi ve üçüncüsüne de hava yolunun ismi yazınız.
4. Bagajı teslim alan kişi olarak da aynı yolcunun ismini yazınız ve yolcuya imzalatınız.
5. Bagajı teslim eden yetkili hanesine hava yolu temsilcisi olarak kendi adınızı yazınız ve imzalayınız.

Uygulamada dikkat edilecek hususlar

- Yolcunun Adı kısmında yolcunun erkek, kadın ya da evli olup olmamasıyla ilgili unvanı işaretleyiniz. (Mr./Mrs./Miss).
- Parça / kilo bilgisini PIR raporunu doldurmak için kullandığınız Yolcu Manifestosu'ndan temin ediniz.
- Bagajı teslim ettiğimiz arkadaşımızın kimlik numarasını, kendisinden öğrenerek Pasaport ve ya Kimlik numarası hanesine işleyiniz.
- İşlem yapılan tarihi, PIR düzenleme tarihinden sonra olacak şekilde yazınız.

YOLCUYA BAGAJ TESLİM FORMU / MISHANDLED BAGGAGE RECEIPT

Yolcunun Adı Passanger Name: Mr / Mrs / Miss	Referans Numarası Ref. No:	Parça Kilo Bilgisi No. / Weight Of Bag(s) KGS:
Alıcının Adı Recipients Name:	Pasaport veya Kimlik Numarası Passport / Identity Card:	İşlem Yapılan Yer ve Tarih Date&Place Of Issue:
Alıcının Adı Recipients Adress:		Teslim Eden Yetkili Lost&Found Baggage:

IMPORTANT

Ben Bay/Bayan/I, Mr/Mrs/Miss şu anda / şimdi doğrularım ki bagajımı iyi durumda ve eksiksiz teslim aldım ayrıca belirtirim ki / hereby confirm receipt of my suitcase / bage in good condition and with complete contents. I also declare that I have no further claims againts İstasyonu / station hava yolu hakkında daha fazla şikayette bulunmayacağım.

Belirtilecek Ek Bilgiler Remarks	Alıcının İmzası Recipient's Signature
--	---

Görsel 8.17: Yolcuya Bagaj Teslim Formu

8.4.6. Kayıp Bagajları Azaltmaya Yönelik Tedbirler

- Bagaj üzerine yolcu adının, soyadının, telefon ve e-posta adresinin olduğu bir etiketin yapıştırılması gerekir (Görsel 8.18).
- Yolcular, bagajların benzerlik göstermesinden dolayı kendilerine ait olmayan bagajları alıp gidebilmektedir. Bagajların karışmaması için kurdele takmak gibi önlemler alınabilir.
- Uçuşa kabul işlemleri, son dakikaya bırakılmamalıdır. Bagajlar, yolcular tarafından zamanında hava yolu işletmesine teslim edilmelidir.
- Yolcular, aktarmalı uçuşlarda bagaj bağlantısının hava yolu işletmesi tarafından yapıp yapılmadığını uçuş öncesinde öğrenmeli ve mümkünse kabin bagajı kullanılmalıdır (Görsel 8.19).



Görsel 8.18: Yolcu tarafından bagaja takılan isim etiketi



Görsel 8.19: Kabin bagajı

- Maddi değeri yüksek olan ya da her an ihtiyaç duyulabilecek kıyafet, ilaç gibi malzemelerin kabin bagajına alınması daha uygundur.
- Yolcu bagajları üzerinde bir önceki uçuştan kalan bagaj etiketleri, otomasyon sisteminde hatalara neden olabilmektedir. Bu etiketlerin mutlaka çıkarılmış olması gerekir.

8.5. RUSH / YOLCUSUZ BAGAJ GÖNDERİM İŞLEMLERİ

Yolcu beraberinde gönderilmesi **aksamış** veya herhangi bir sebepten dolayı bulunduğu istasyondan başka bir istasyona **gecikmeli** olarak gönderilen bagajlardır.

On Hand Baggage olarak elde kalan, süresi dolmuş, hava yolu merkezine gönderilen ve yanlış istasyondan doğru istasyonuna gönderilen bagajlar için uygulanan işlemdir.

8.5.1. Rush Bagaj Etiketi

Normal bagajlardan ayrı olarak giden bagajlara takılan etikettir (Görsel 8.20).

Rush bagaj etiketinin üzerinde bulunan bölümler, mutlaka eksiksiz olarak doldurulmalıdır.

Rush etiketin ön yüzünde doldurulması gereken bilgiler:



Görsel 8.20: Rush bagaj etiketi

To: Bagajın varış istasyonu

Airline: Bagajı sevk edeceğimiz hava yolunun kodu

Flight: Bagajı sevk edeceğimiz uçuş numarası ve tarihi

Via / To: Bagaj aktarmalı olarak sevk edilecekse transfer istasyonunun kodu

Rush etiketin arka yüzünde doldurulması gereken bilgiler:

To: Bagajın sevk edildiği istasyon ve hava yoluna uygun SITA adresi

From: Bagajı sevk eden istasyon ve hava yoluna uygun SITA adresi

Reference No: Varsa bagajın AHL / OHD / DPR referans numarası

Original Baggage / Tag Number: Bagajın orijinal etiket numarası

Passanger's Name: Yolcunun adı soyadı

Address / Phone: Adres ve telefon numarası

Information: Bagajla ilgili herhangi bir ek bilgi

Rush bagaj için uygulanması gereken işlemler şunlardır:

- Rush bagajın en çabuk ve en güvenli şekilde gönderilmesi için uygun uçuşun araştırılması,
- Gümrükten izin alınması,
- Bagajın güvenlik amaçlı x-ray cihazından geçirilmesi,
- Bagaja ait mesajın ilgili yerlere gönderilmesi ve mesajın rush etiketine ilave edilmesi,
- Bagaj için uçak, hava yolu temsilcisi ve kaptandan izin alınması,
- Bagaj ağırlığının tespit edilip rush etiketine bilgi olarak yazılması.

8.5.2. İstasyona Yanlış Gelen Bagajlar

Yanlış yükleme sonucu istasyona gelen, üzerindeki varış istasyonu farklı olan bagajlara **Misrouted Baggage (misrutid begiç)** denir.

Yolcu geliş salonunda, böyle bir bagaj tespit edildiği anda uçak aynı uçuşa devam ediyorsa hemen uçak sorumlusu ile irtibat kurulur. Sevk edilmesi kabul edildiğinde de rush etiketi takılarak uçağa gönderilir. Gerekli mesaj, kayıp eşya personeli tarafından gönderilir.

Uçak, eğer bagaj etiketinden farklı bir yöne gidiyorsa bagaj için OHD dosyası açılır ve bagaj, ilk uygun seferle gitmesi gereken istasyona sevk edilir.

Bagajı yurt içinde bir yere sevk ederken iç hat uçuşun ve varış istasyonunun gümrüklü olup olmadığı kontrol edilmelidir. Çünkü dış hat bagajları, gümrüksüz bir uçak ile veya gümrüğün olmadığı bir yere sevk edilemez.

8.5.3. Left Behind Bagajlar

Yükleme esnasında oluşan problemlerden ya da teknik arızalardan dolayı yüklenemeyen ve çıkış istasyonunda kalan bagajlardır.

Uçak karşı tarafa inmeden önce, kalan bagajın bilgisi gerekli istasyona mesaj ile bildirilir. Eğer mümkün ise sevki de mesaj ile gönderilir. Bagaj sayısı çok fazla ise bagajlara rush etiketleri takılır. Kalan bagajların etiket numaraları alınarak karşı tarafa düz mesaj gönderilir. Bagajların; sevk edilmesi esnasında uçak sorumlusundan onay alınır, uçağa yüklenmelerinden emin olunur ve sonrasında da karşı tarafa düz mesaj çekilir.

8.5.4. Toplu Kayıp Bagajlar

Bazı uçuşlarda, kilo probleminden veya başka bir teknik nedenden dolayı çok sayıda bagaj taşınmamaktadır. Böyle bir durum ile karşılaşıldığında toplu kayıp formları doldurulur.

Toplu kayıp formları; liste şeklinde isim, bagaj etiket numaraları ve yolcuya ulaşabileceğimiz adres, telefon bilgileri ile düzenlenir. Bu liste karşı istasyona düz mesaj ile gönderilir. Bagajlar geldiğinde listeden kontrol edilir, gelenler silinir. Gelmeyen bagajlar için ilgili yolcu adına PIR raporu düzenlenir.

BİLİYORUM BULUYORUM

W	O	R	L	D	T	R	A	C	E	R	E	M	H	K
S	D	R	E	G	I	L	A	X	C	V	N	I	K	A
Q	E	L	D	E	K	A	L	A	N	T	T	S	O	Y
D	E	A	İ	U	W	Q	O	P	Ğ	R	I	R	Y	I
P	G	F	A	E	Ö	Ç	O	Q	Ş	A	P	O	R	P
R	O	J	Y	U	I	F	S	C	Ğ	Ü	V	U	E	B
A	N	M	C	V	Q	A	Ş	G	D	F	V	T	R	A
A	D	V	I	S	E	I	F	H	O	L	D	E	O	G
R	T	Y	U	I	O	P	Ğ	Ü	A	S	D	D	U	A
F	G	J	K	L	Ş	İ	Z	X	C	V	B	N	T	J
N	M	C	O	U	R	T	E	S	Y	Q	E	R	E	T
Y	U	I	O	P	Ğ	Ü	A	S	D	F	G	H	J	K
Y	O	L	C	U	Y	A	T	E	S	L	İ	M	T	Y
L	Ş	İ	Z	X	C	V	B	N	M	Ö	Ç	Q	E	R
F	L	I	G	H	T	T	Y	B	L	S	P	O	L	L

Aşağıda numaralandırılmış ifadeleri okuyunuz. Bu ifadelere karşılık gelen kavramları, **KELİME AVI** bulmacası içerisinde bulunuz. (Kelimeler bulmacaya sağdan sola, soldan sağa, yukarıdan aşağıya, aşağıdan yukarıya veya çapraz olarak yerleştirilmiştir.) Bulduğunuz kavramı, üzerini çizerek işaretleyiniz.

1. İç ve dış hat uçuşlarında, gelen ve giden yolcuların bagajları ve şahsi eşyaları ile ilgili sorunların çözülmesi için yardımcı olan birimdir.
2. Ortak bir veri tabanı içine, buluntu bagaj bilgilerinin standart olarak girilmesi ve bu veri tabanından kayıp bagajların aranması temeline dayanan sistemdir.
3. Yolcu, henüz gümrüklü sahadan ayrılmadan geliş salonunda tutulan ve bagajın aranması işlemini başlatan rapordur.
4. Geliş ya da gidiş uçuşlarından sonra havaalanında kalan sahipsiz tüm bagajlardır.
5. Yolcu biletine kaydedilerek hava yolu sorumluluğuna girmiş bagajlar için tutulan hasar ya da eksiklik raporlarıdır.
6. Yolcu, kayıp bagajı ile ilgili bilet veya bagaj etiketini ibraz edemediğinde düzenlenen rapordur.
7. Yolcunun ilk uçacağı güzergâhın, herhangi bir nedenle değişmesinden sonra bagaja uygulanan işlemlerdir.
8. Bagaj teslim edildiğinde düzenlenen formdur.
9. Rush bagaj etiketinin ön yüzünde bulunan bilgilerden biridir.
10. Yanlış yükleme sonucu istasyona gelen, üzerindeki varış istasyonu farklı olan bagajlardır.

Cevapları Sayfa 212'de bulabilirsiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki cümlelerin başındaki boşluğa cümle doğru ise “D”, yanlış ise “Y” yazınız.

1. QOH (OHD kaydı), sistemde 24 saat aktif kalır.
2. Bagajın kirlenmiş olması hasarlı olduğunu göstermez.
3. Açık olan OHD dosyası, sistemde 90 gün görüntülenir.
4. Rush Bagaj, yanlış yükleme sonucu istasyona gelip üzerindeki varış istasyonu farklı olan bagajlardır.
5. Check-in desk, gelen ve giden yolcuların bagajlarıyla ilgili sorunları çözen birimdir.
6. Bagaj, başka bir istasyonun elindeyken Request Onhand Baggage mesajı ile çağırılır.
7. “/” işareti raporlama işlemlerinde kullanılmaz.
8. Eşya Düzensizlik Raporu, yolcu gümrüklü sahadan ayrılmadan önce, kayıp bagaj ile ilgili tutulan rapordur.
9. Ambar kaydı yapılan bagajlar mühürlenerek üç ay süre ile ambarda saklanır.
10. Bagajın içinde eksik eşya olduğunda 91 kodu kullanılır.
11. Hava yolu sorumluluğuna girmiş bagajlarda hasar var ise DPR raporu tutulur.
12. Bagajın aktarma konveyörü, taşıma standartlarına (en, boy, ağırlık olarak) uygun olmadığı hâlde aktarma konveyörüne yüklenmesi olağandır.
13. World Tracer sisteminde GE, Fransızca dilinin kodudur.
14. OHD raporunu görüntülemek için DOH tanıtıcısı kullanılır.
15. Her an ihtiyaç duyulabilecek kıyafet ve ilaçlar, kabin bagajına alınarak bagajların kaybolmasının önüne geçilebilir.
16. AHL dosyası, sistemden kapatıldığında bagaj teslimi için Yolcuya Bagaj Teslim Formu düzenlenir.
17. Yolcu, kayıp bagajı ile ilgili bilet veya bagaj etiketi ibraz edemiyorsa AHL Raporu düzenlenir.
18. Reroute, yolcunun ilk uçaacağı güzergâhın, herhangi bir nedenle değişmesinden sonra bagaja uygulanan işlemlerdir.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

B) Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyarak boş bırakılan yerlere uygun sözcüğü yazınız.

19. AHL ve OHD dosyalarının sistemde karşılığı bulunduğunda, dosyanın aramasının durdurulması işlemidir.
20. Uçakta unutulup yolcusu tarafından teslim alınmayan eşya hava yolu merkez ofisine gönderilir.
21. Bagajın uçağa yüklenmesi ve indirilmesi sürecinde yoğun insan gücüne ihtiyaç duyan sistem, olarak adlandırılır.
22. Sistemde AHL raporu doldurulup enter tuşuna basıldığında otomatik olarak raporu görüntülenir.
23. DPR dosyası en fazla parça bagaj için düzenlenir.
24. Kayıp, buluntu ve hasarlı eşyalar için rapor sistemi üzerinden açılır.
25. AHL dosyası açabilmek için WM AHL yazıldıktan sonra istasyonun yazılır.
26. Sahipsiz bagajlar ambara alınırken bagaj üzerine takılır.
27. Sahipsiz kalan bagajların sistemden takip edilebilmesi için açılan OHD kaydına denir.
28. Bagaj parçalandığında hasar kodu kullanılır.
29. Açık olan DPR dosyası sistemde gün boyunca görüntülenir.
30. OHD bagajın bulunması hâlinde, arandığı istasyona gönderilirken mesajı iletilir.

C) Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

31. Aşağıda verilen seçeneklerin hangisinde lisan ve kodu doğru eşleştirilmiştir?

- A) French - Ru
B) Greek - Fr
C) German - Sr
D) Russian - Gr
E) Turkish - Tr

32. Aşağıdakilerden hangisi kayıp bagaj raporunun içeriğinde bulunmaz?

- A) İsim
B) Uçuş tarihi
C) Referans numarası
D) Unvan
E) Bilet fiyatı

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

33. Aşağıdakilerden hangisi rush bagaj etiketinin ön yüzde yer alan bilgilerden biridir?

- A) Bagajı sevk eden istasyon adı
- B) Bagajın AHL referans numarası
- C) Uçuş numarası ve tarihi
- D) Bagajın orijinal etiket numarası
- E) Yolcunun adı

34. I. Teknik arızalardan dolayı uçağa yüklenemediğinde çıkış istasyonunda kalır.
II. Çıkış istasyonunda kalan bagajların etiket numaraları alınarak karşı tarafa mesaj gönderilir.
III. Bagaj sevk edilirken, varış istasyonuna uçuş bilgileri düz mesaj ile bildirilir.

Yukarıda özellikleri sıralanan bagaj türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Onhand
- B) Left Behind
- C) Rush
- D) Hasarlı
- E) Misrouted

KAYNAKÇA

Bu kaynakçanın hazırlanmasında MEB (2020) “Mesleki ve Teknik Ortaöğretim Kurumları”, 11. sınıf Yolcu Hizmetleri Dersi Çerçeve Öğretim Programı esas alınmıştır.

AKSU, A., (2016). TGS Yer Hizmetleri. Ankara, Pegem Akademi Yayıncılık.

Havaş, (2017). Yolcu Hizmetleri Katılımcı Kitabı, Ankara.

Havaş, (2013). Temsil Hizmeti İşlemleri Eğitimci El Kitabı, Ankara.

Karagülle, Ö., & Birgören, T. (2013). Havayolu Taşımacılığında Uçucu Ekip Yönetimi. İstanbul: Beta Yayıncılık.

Koçboğan, T., (2015). Yer Hizmetleri , Ankara, HAVAŞ Yolcu Hizmetleri.

Nalan E. Nevin Y. Savaş A., (2016). Yolcu Hizmetleri, Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Yayınları.

Özgür K., (2018). Yolcu Hizmetleri, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Yayınları

Özkan, D., (2016). Yolcu Hizmetleri, Ankara, TGS

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, (2015). Havaalanlarında Alınacak Güvenlik Tertip ve Tedbirleri Yönetmeliği.

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, (2015). Yolcu Hizmetleri, Ankara, Pegem Akademi Yayıncılık.

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, (2015) Havayolu İle Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik.

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü,(2015). Ramp Hizmetleri , Ankara, Pegem Akademi Yayıncılık.

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, (2015). Harekât Hizmetleri, Ankara, Pegem Akademi Yayıncılık.

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, (2015). Yük Kontrolü, Ankara, Pegem Akademi Yayıncılık.

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, (2015). Hava yolunda Trafik Hakları, Ankara, Pegem Akademi Yayıncılık.

GENEL AĞ KAYNAKÇASI

<https://www.sunexpress.com/tr/bilgi/yolcu-bilgilendirme/engelli-yolcular/> (Erişim Tarihi: 02.03.2021 / 13:30)

<https://www.anadolujet.com/tr/kurallar/ozelligi-olan-yolcular> (Erişim Tarihi: 05.03.2021 / 10:30)

<https://www.flypgs.com/bize-yazin/haivalimani-misafir-destegibebekli-misafirler#sf-1> (Erişim Tarihi: 10.03.2021 / 16:30)

<https://www.flypgs.com/bize-yazin/haivalimani-misafir-destegi-refakatci-ile-seyahat#sf-2> (Erişim Tarihi: 18.03.2021 / 21:30)

<http://www.kokpit.aero/acil-cikis-koltuklari-artik-ucretli> (Erişim Tarihi: 25.03.2021 / 12:30)

<http://www.tekerlekliakulusandalye.com/919/golfi-2-ekostar-tekerlekli-manuel-sandalye.jpg> (Erişim Tarihi: 28.03.2021 / 11:30)

KAYNAKÇA

- <https://www.airlinehaber.com/engelli-yolcu-ucakta-kaldi/> (Erişim Tarihi: 22.03.2021 / 19:00)
- <https://www.sunexpress.com/tr/bilgi/bagaj/bagaj-hasari-kaybi/> (Erişim Tarihi: 28.03.2021 / 11:05)
- <https://www.anadolujet.com/tr/kurallar/bagaj> (Erişim Tarihi: 30.03.2021 / 10:20)
- <http://www.airporthaber.com/tav-haberleri/bagajlar-ucaga-nasil-aliniyor.html> (Erişim Tarihi: 04.04.2021 / 14:10)
- <http://www.airporthaber.com/havacilik-haberleri/bagajlar-kaybolmayacak-32773h.html> (Erişim Tarihi: 06.04.2021 / 20:20)
- <https://www.havayolu101.com/2010/07/15/yesil-pasaportun-statusu/> (Erişim Tarihi: 22.03.2021 / 19:00)
- <https://www.vizyebasvur.com/pasaport-islemleri/> (Erişim Tarihi: 22.03.2021 / 19:00)
- (http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/pdf/kurumsal/yayinlar/HAREKAT_Kitabi.pdf(Erişim Tarihi: 10.04.2021 / 12:00)
- <http://www.servetbasol.com/Kitaplar/HYY/120312-HYY.pdf> (Erişim Tarihi: 10.04.2021 / 13:30)
- <http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/pdf/kurumsal/yayinlar/RAMPBaski.pdf> (Erişim Tarihi: 09.04.2021 / 15:30)
- <http://web.shgm.gov.tr/doc3/145taslak.pdf> (Erişim Tarihi: 09.04.2021 / 15:30)
- http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/pdf/kurumsal/yayinlar/yolcu_hizmetleri_06.02.2014.pdf (Erişim Tarihi: 01.04.2021 / 12.00)
- http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/pdf/kurumsal/yayinlar/ucus_izinlerine_iliskin_el_kitabi.pdf (Erişim Tarihi: 17.04.2021 / 11:45)
- <http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/mevzuat/sektorel/talimatlar/2017/SHT-YHT.pdf> (Erişim Tarihi: 06.04.2021 / 10:00)
- <http://web.shgm.gov.tr/doc3/shtj.pdf> (Erişim Tarihi: 09.04.2021 / 15:30)
- <https://turkishairlines.ssl.cdn.sdlmedia.com/file/635869161601112418AZ.pdf> (Erişim Tarihi: 11.04.2021 / 15:00)
- <https://ssd.dhmi.gov.tr/Documents/28.PDF>(Erişim Tarihi: 10.04.2021 / 17:00)
- http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/sht_150_10a.pdf (Erişim Tarihi: 19.04.2021 / 09.30)
- <http://web.shgm.gov.tr/tr/havacilik-personeli> (Erişim Tarihi: 11.04.2021 / 15:30)
- <http://web.shgm.gov.tr/tr/havacilik-isletmeleri/2063-hava-tasima-isletmeleri> (Erişim Tarihi: 09.04.2021 / 11:30)
- <http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/mevzuat/sektorel/talimatlar/2018/SHT17.2.pdf> (Erişim Tarihi: 15.04.2021 / 15:00)

KAYNAKÇA

http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/mevzuat/sektorel/taslaklar/Taslak_SHT-YHT.pdf (Erişim Tarihi: 16.04.2021 / 22:00)

<https://www.aeroportist.com/yer-hizmetleri-nedir.html> (Erişim Tarihi: 16.04.2021 / 22:00)

<http://web.shgm.gov.tr/tr/ucus-izinleri/3893-index> (Erişim Tarihi: 15.02.2021 / 21:30)

http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/pdf/kurumsal/yayinlar/ucus_izinlerine_iliskin_el_kitabi.pdf (Erişim Tarihi: 16.02.2021 / 10:00)

http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/pdf/kurumsal/yayinlar/Gozetim_ve_Yonetim_Hizmeti_Kitabi.pdf (Erişim Tarihi: 20.02.2021 / 15:30)

http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/pdf/haberler/AIP_GEN_1_2.pdf (Erişim Tarihi: 20.02.2021 / 17:30)

<https://ssd.dhmi.gov.tr/Sayfalar/Icerik.aspx?oid=574> (Erişim Tarihi: 15.02.2021 / 23:00)

<http://web.shgm.gov.tr/doc3/sht121500.pdf> (Erişim Tarihi: 17.02.2021 / 15:00)

<https://www.resmigazete.gov.tr/arsiv/18433.pdf> (Erişim Tarihi: 18.02.2021 / 11:00)

https://tr.wikipedia.org/wiki/Avrupa_Sivil_Havac%C4%B1l%C4%B1k_Konferans%C4%B1 (Erişim Tarihi: 27.02.2021 / 18:00)

<https://akademi.thy.com/egitimdetay/kayip-bagajworldtracer-web-management/63> (Erişim Tarihi: 21.03.2021 / 21:00)

GÖRSEL KAYNAKÇASI



Görsel kaynakçaya ulaşmak için kodu tarayın.



CEVAP ANAHTARI

Öğrenme Birimi 1		Öğrenme Birimi 2		Öğrenme Birimi 3		Öğrenme Birimi 4	
Soru	Cevap	Soru	Cevap	Soru	Cevap	Soru	Cevap
1	D	1	D	1	Y	1	Y
2	Y	2	Y	2	D	2	D
3	D	3	D	3	Y	3	Y
4	Y	4	D	4	D	4	D
5	D	5	Y	5	D	5	D
6	D	6	D	6	Y	6	Y
7	Y	7	D	7	Y	7	Bagaj
8	D	8	Y	8	MEDIF/ Tıbbi bilgilendirme	8	Checked (kayıtlı) baggage
9	D	9	Pasaport	9	CIS (Crew Information Sheet)	9	Şut altı
10	Kabin amiri bilgilendirme	10	Vize	10	Acil çıkış	10	Serbest bagaj haklarının birleştirilmesi
11	Uçuşun figürü	11	Bilet	11	Yer Hizmetleri	11	Excess baggage
12	Oturma planı	12	Uçuşa kabul (check-in)	12	Varış istasyonuna	12	Bagaj etiketi
13	Brifing	13	C	13	C	13	A
14	1 saat	14	B	14	D	14	A
15	A	15	B	15	E	15	C
16	C	16	E	16	A	16	E
17	A	17	A	17	B	17	B
18	E	18	C	18	A		
19	E	19	B	19	A		
		20	B	20	B		
		21	A	21	D		
		22	D	22	C		

BİLİYORUM BULUYORUM CEVAP ANAHTARI

W	O	R	L	D	T	R	A	C	E	R	E	M	H	K
S	D	R	E	G	I	L	A	X	C	V	N	I	K	A
Q	E	L	D	E	K	A	L	A	N	T	T	S	O	Y
D	E	A	İ	U	W	Q	O	P	Ğ	R	I	R	Y	İ
P	G	F	A	E	Ö	Ç	O	Q	Ş	A	P	O	R	P
R	O	J	Y	U	I	F	S	C	Ğ	Ü	V	U	E	B
A	N	M	C	V	Q	A	Ş	G	D	F	V	T	R	A
A	D	V	I	S	E	I	F	H	O	L	D	E	O	G
R	T	Y	U	I	O	P	Ğ	Ü	A	S	D	D	U	A
F	G	J	K	L	Ş	İ	Z	X	C	V	B	N	T	J
N	M	C	O	U	R	T	E	S	Y	Q	E	R	E	T
Y	U	I	O	P	Ğ	Ü	A	S	D	F	G	H	J	K
Y	O	L	C	U	Y	A	T	E	S	L	İ	M	T	Y
L	Ş	İ	Z	X	C	V	B	N	M	Ö	Ç	Q	E	R
F	L	I	G	H	T	T	Y	B	L	S	P	O	L	L



CEVAP ANAHTARI

Öğrenme Birimi 5		Öğrenme Birimi 6		Öğrenme Birimi 7		Öğrenme Birimi 8		
Soru	Cevap	Soru	Cevap	Soru	Cevap	Soru	Cevap	
1	D	1	Y	1	Y	1	D	
2	Y	2	D	2	D	2	Y	
3	D	3	Y	3	D	3	Y	
4	Y	4	D	4	D	4	Y	
5	D	5	D	5	Y	5	Y	
6	Bağlantılı sefere yetişememe	6	SITA / IATA	6	Y	6	D	
7	Brifing	7	BSM	7	Y	7	Y	
8	Timetable	8	BTM	8	Apron Birinci öncelikli kodlar	8	Y	
9	3 Aralık 2011	9	Pasaport	9		10	9	D
10	Kabin amiri bilgilendirme raporu	10	Vize	10		Bed to bed	10	D
11	B	11	Bilet	11	D	11	D	
12	E	12	Uçuş kabul (check-in)	12	C	12	Y	
13	C	13	C	13	D	13	Y	
14	A	14	B	14	C	14	D	
15	E	15	B	15	D	15	D	
16	C	16	E	16	A	16	D	
		17	A	17		17	Y	
		18	C	18		18	D	
		19	B	19		19	Suspend	
		20	B	20		20	Maddi değeri yüksek	
		21	A	21		21	Manuel	
		22	D	22		22	PIR	
				23		23	5 parça	
				24		24	World tracer	
				25		25	3 lü kodu	
				26		26	OHD kartı	
				27		27	QOH	
				28		28	85	
				29		29	180	
				30		30	QQH	
				31		31	E	
				32		32	D	
				33		33	C	
				34		34	B	

NOTLAR



Yeni Nesil 112 Acil Çağrı Merkezi
7 kuruma ait acil çağrı numaraları artık tek numarda.
(İtfaiye, Jandarma, Polis, Sağlık, Orman, Sahil Güvenlik, AFAD)

Ülkemizde farklı acil yardım çağrıları için kullanılan 7 kuruma ait acil çağrı numaralarının (İtfaiye:110, Jandarma: 156, Polis: 155, Sağlık: 112, Orman: 177, Sahil Güvenlik: 158, AFAD: 122) tek numara (112) altında toplanması amacıyla geliştirilmiştir.

NOTLAR

A series of horizontal dotted lines for taking notes.

NOTLAR

A series of horizontal dotted lines for taking notes.

NOTLAR

A series of horizontal dotted lines for taking notes.

NOTLAR

A series of horizontal dotted lines for taking notes.

NOTLAR

NOTLAR

A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page.

NOTLAR

NOTLAR

NOTLAR

A series of horizontal dotted lines for taking notes.

