



T.C.
ULAŞTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIĞI
Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

Sayı: 51859319-010.06-E.10123

28/08/2019

Konu: Kabin Hizmetleri Alanında Öğrenci Stajları

GENELGE
UOD-2014/10

01. Amaç

Bu Genelgenin amacı, sivil havacılık sektörünün ihtiyaç duyduğu kalifiye kabin ekibi üyesinin yetiştirilmesi amacıyla, Genel Müdürlük tarafından Onaylı Kabin Ekibi Temel Eğitim Kuruluşu olarak yetkilendirilmiş yükseköğretim kurumlarına bağlı sivil havacılık kabin hizmetleri programlarında öğrenim gören öğrencilerin, stajları süresince staj göreceği yolcu taşımacılığı yapan havayolu işletmelerinde kabin memurluğu mesleğine dair bilgi ve becerilerini pekiştirmelerini teminen alacakları oryantasyon eğitimine ve yolculu ticari uçuşlara gözlemci olarak katılmalarına ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

02. Kapsam

Bu Genelge, 16/11/2013 tarihli ve 28823 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Ticari Hava Taşıma İşletmeleri Yönetmeliği kapsamında yolcu taşımacılığı yapmak üzere ruhsatlandırılmış havayolu işletmelerini, 4/11/1981 tarihli ve 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu kapsamında bünyesinde Genel Müdürlük tarafından Onaylı Kabin Ekibi Temel Eğitim Kuruluşu olarak yetkilendirilmiş sivil havacılık kabin hizmetleri programı bulunan yükseköğretim kurumlarını, bu kurumlarda görev yapan ilgili personeli ve bu programlarda eğitim gören öğrencileri kapsar.

03. Dayanak

Bu Genelge, 15/7/2018 tarihli ve 30479 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 4 sayılı Bakanlıklara Bağlı, İlgili, İlişkili Kurum ve Kuruluşlar ile Diğer Kurum ve Kuruluşların Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi'nin 437 nci ve 441 inci maddelerine, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'na, 3308 sayılı Mesleki Eğitim Kanunu'na, Ticari Hava Taşıma İşletmeleri Yönetmeliği'ne ve 22/11/2016 tarihli Kabin Ekibi Talimatı'na dayanılarak hazırlanmıştır.

04. Tanımlar ve kısaltmalar

Bu Genelgede yer alan;

a. Genel Müdürlük: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nü,

b. Giriş Kartı: Ülkemizdeki en az 3 hava alanında, yetki verilen sahalara giriş için kullanılmak üzere Genel Müdürlük tarafından tanzim edilip, usulüne göre onaylanarak verilen ve kullanılan Tüm Hava Alanları Giriş Kartını,

b. Kabin ekibi üyesi: İşletici tarafından operasyonlar sırasında yolcular ile uçuşun emniyetine ilişkin görevler verilen, uçuş ekibi ya da teknik ekip üyesi dışındaki uygun niteliklere sahip bir ekip üyesini,

c. Mesleki eğitim öğrencisi: Onaylı kabin ekibi temel eğitim kuruluşu olarak yetkilendirilmiş sivil havacılık kabin hizmetleri programında öğrenim gören, eğitim kuruluşu tarafından temel eğitim sertifikası ile sertifikalandırılmış, ticari yolcu taşımacılığı yapan havayolu işletmesinde mesleki beceri eğitimi alması amacıyla staj gören öğrenciyi,

ç. Onaylı kabin ekibi temel eğitim kuruluşu: Kabin ekibi temel eğitim programı uygulama ve kabin ekibi temel eğitim sertifikası düzenleme konularında Genel Müdürlük tarafından yetkilendirilmiş eğitim kuruluşunu,

d. Öğrenci staj formu: Mesleki eğitim öğrencisinin kabin memurluğu mesleğine yönelik göreceği staj programı kapsamında elde edebileceği bilgi ve becerileri tanımlayan öğrenme kazanımlarının yer aldığı formu,

e. SHT - CC: 22/11/2016 tarihli Kabin Ekibi Talimatını,

f. SHT - 17.1: 11/01/2008 tarihli Tüm Havaalanları Giriş Kartı Talimatını,

g. Temel eğitim sertifikası: Kabin Ekibi Temel Eğitim Kuruluşunca uygulanan kabin ekibi temel eğitim programını başarıyla bitirmiş kişiler için SHT - CC Talimatı Ek-3'e göre düzenlenen sertifikayı ifade eder.

05. Sorumluluklar

05.01. İşletici Sorumlulukları

a. Havayolu işletmesi, mesleki eğitim öğrencisi için içeriğinde asgari olarak Ekte yer alan Öğrenci Staj Formunda tanımlanan öğrenme kazanımları ve bu Genelge ile belirlenmiş hususların yer aldığı bir oryantasyon programı hazırlar, bu programı uygular ve uygulanan programa ilişkin eğitim kayıtlarını saklar.

b. Oryantasyon eğitimini tamamlayan mesleki eğitim öğrencisi, gözlem uçuşuna planlanır.

c. Havayolu işletmesi, mesleki eğitim öğrencisinin gözlem uçuşlarında giyebileceği bir üniforma sağlayabilir. Bu durumda söz konusu üniforma; kabin ekibinin giydiği üniformadan farklı olacak biçimde, mesleki eğitim öğrencisinin yolcular tarafından uçuşta görevli kabin ekibinden olmadığına kolaylıkla anlaşılabilmesini sağlayacak bir tasarıma sahip olmalıdır.

ç. Havayolu işletmesi, mesleki eğitim öğrencisi için "Stajyer Öğrenci" ibaresi içeren tanıtıcı kimlik kartı düzenler ve bu kartın gözlem uçuşu boyunca yolcular tarafından görülebilecek biçimde öğrencinin yakasında taşınmasını sağlar.

d. Mesleki eğitim öğrencisi, uçuşta görev alacak asgari kabin ekibi sayısına dâhil edilmez, uçuş operasyonu süresince kabin ekibi üyelerinin görevleri kapsamında sorumluluk almaz ve bu kişilere uçuş/yolcu emniyeti ve güvenliğiyle ilgili hiçbir konuda görev ve sorumluluk verilmez. İşletme, bu konuda kabin ekibi üyelerinin bilgi sahibi olmasını sağlayacak gerekli tedbirleri alır.

e. Mesleki eğitim öğrencisine sadece yolcu konforu ve müşteri memnuniyeti kapsamında ürün ve hizmet sunumu ile ilgili görev ve sorumluluk verilir.

f. Mesleki eğitim öğrencisi, görevli kabin ekibi üyeleri için belirlenen kabin ekibi koltuklarında oturamaz. Bu koltukların dışındaki boş kabin ekibi koltuğunda ya da yolcu koltuğunda oturur.

g. Mesleki eğitim öğrencisi, sadece dar gövdeli uçak tiplerinde bulunmak suretiyle yurt içi ve/veya yurt dışı uçuşuna planlanır. Bu kapsamda yapılacak uçuşlarda, görevli kabin ekibi gözetiminde hareket eder.

ğ. Havayolu işletmesi, mesleki eğitim öğrencisini, (5) (1) (e) maddesinde belirtilen görev ve sorumluluklarının yerine getirilmesinde bahse konu görev ve sorumlulukların uçuş/yolcu emniyetine olumsuz yönde etki etmemesini teminen ilgili uçuş, görev ve dinlenme gerekliliklerini dikkate alarak gözlem uçuşuna planlar.

05.02. Genel Müdürlük Sorumlulukları

a. Mesleki eğitim öğrencisine, havaalanlarına giriş-çıkış işlemlerinde kolaylık sağlaması amacıyla, SHT - 17.1 Talimat hükümlerine uygun olarak, geçerliliği staj süresiyle sınırlı olmak üzere Genel Müdürlük tarafından "giriş kartı" ücretsiz olarak tanzim edilir.

05.03. Yükseköğretim Kurumu Sorumlulukları

a. Mesleki eğitim öğrencisinin staj hakkı, öğrenim gördüğü yükseköğretim programından mezun olmasıyla beraber sona erer.

b. Yükseköğretim kurumu, mezun olan öğrencinin giriş kartını teslim alarak iptal edilmesini teminen Genel Müdürlüğe bildirimde bulunur.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

 e-İmzalıdır

Bahri KESİCİ
Genel Müdür

Ek:

EK-1 - Öğrenci Staj Formu (5 sayfa)



ÖĞRENCİ
STAJ
FORMU

KABİN MEMURLUĞU

SİVİL HAVACILIK KABİN HİZMETLERİ PROGRAMI

ÖĞRENCİNİN

Adı - Soyadı :

Eğitim Kurumu :

Sınıf ve Dönemi :

Doğum Yeri ve Yılı :

Staj Yaptığı İşyeri :

İşyerinin Adresi :

.....

.....

Staj Süresi (İş Günü) :

Staja Başlama Tarihi :/...../.....

Stajın Bitiş Tarihi :/...../.....

Çalıştığı Birimler :

.....

.....

Fotoğraf

Eğitim Kurumu Staj Sorumlusu

İşyeri Staj Sorumlusu

Öğrenci Staj Formu Kullanılırken Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

1. Öğrenci Staj Formunda yer alan öğrenme kazanımları, öğrencinin staj yaptığı işyerinde elde edebileceği bilgi ve becerileri ifade etmektedir.
2. Öğrenme kazanımları işletme, birim ya da varsa modüllere göre sınıflandırılmıştır.
3. İşyerleri kendi organizasyon yapısına bağlı olarak öğrenci staj formunda bulunan öğrenme kazanımlarından öğrenciyi kazandırabilecekleri bilgi ve becerileri belirleyecek ve işyeri staj sorumlusu aracılığı ile eğitim kurumu staj sorumlusuna bildirecektir.
4. Öğrenme kazanımlarının süresi, söz konusu kazanımın öğrenci tarafından elde edilebilmesi için işyeri personelinin öğrenci ile uygulama ortamında (ofis, terminal alanı, PAT sahası, hangar, Mock-up, CST vs) geçirmesi gereken minimum süreyi ifade etmektedir. Örneğin, 'Anons kalıpları hakkında bilgi sahibi olur' öğrenme kazanımının 3 saatte kazandırılacağı belirlenmiş ise söz konusu süre, gerekli bilgilerin öğrenciyeye aktarılması için kesintisiz olarak birkaç günde ya da işyeri faaliyet ve koşullarına göre staj süresi boyunca tamamlanabilir.
5. Belirlenen öğrenme kazanımı süresi sonunda, öğrencinin staj yaptığı birimde görevli olan işyeri personeli tarafından öğrencinin öğrenme kazanımını elde ettiği dair kanaat getirildiğinde ilgili kutucuklar öğrenci ve personel tarafından karşılıklı olarak imzalanacaktır.
6. Öğrencinin genel durumu ve performansı hakkındaki düşünceler, staj yapılan birimin amiri ve işyeri staj sorumlusu tarafından 'Diğer Değerlendirmeler' bölümünde belirtilecektir.

Kabin Memurluğu Öğrenme Kazanımları

Stajyerin SHGM tarafından belirlenen öğrenme kazanımları konusunda yetkin olup olmadığını birinci sayfadaki *Öğrenci Staj Formu Kullanılırken Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar* bölümünde-ki bilgileri dikkate alarak doldurunuz.

BİRİM	ÖĞRENME KAZANIMLARI	SÜRE (SAAT)	ÖĞRENCİNİN İMZASI	İŞYERİ PERSONELİNİN ADI-SOYADI VE İMZASI
Ekip Planlama	Uçuş görev süresi, uçuş süresi, boş süre, dinlenme süresi, pas görev süresi ve nöbet süresi tanımlarını açıklayabilir.	5		
Ekip Planlama	Azami uçuş görev süreleri ve uçuş süreleri ile asgari dinlenme süreleri ve boş sürelerin hesaplanması ve planlanması hakkında bilgi sahibi olur.	5		
Ekip Planlama	Gerçekleşen uçuş görev ve uçuş sürelerinin hesaplanması; haftalık, aylık, yıllık sürelerin kayıt altına alınması, SGHM'ye raporlanması hakkında bilgi sahibi olur.	10		
Ekip Planlama	Uçuşu personelin geçici üs veya konaklama meydanında geçireceği süreler için gerekli konaklama ve transfer düzenlemelerini yapabilir.	5		
Kabin Eğitim	Temel Emniyet Eğitimi, Dönüşüm/Farklılık Eğitimi, Yenileme Eğitimi, Tezaleme Eğitimi, Alıştırma Uçuşları, Kontrol Uçuşu tanımları ve eğitim içerikleri hakkında bilgi sahibi olur.	10		
Kabin Eğitim	Eğitimin planlanması, eğitim planlarının onaylanması; eğitimlerin programlanması hakkında bilgi sahibi olur ve gerektiğinde eğitim katılımcıları ile irtibat kurarak bilgilendirme yapabilir.	5		
Kabin Eğitim	Eğitimiyle ilişkin tarih / geçerlilik süresi vs. kayıtlarının tutulması ve takip edilmesi, kontrol/teğenlendirme evraklarının dosyalanması işlemlerini yapabilir.	10		
Kabin Eğitim	Eğitim araç - gereçleri ve materyallerinin hazırlanması hakkında bilgi sahibi olur.	10		
Kabin Hizmetleri	Kabin hizmetleri müdürü, kontrol amiri, purser/kabin amiri, kabin memuru görev ve sorumluluklarını tanımlayabilir.	2		
Kabin Hizmetleri	Kabin memurları ile ilgili sağlık, eğitim vs. gibi her türlü konuda Ekip Planlama ve Kabin Eğitim birimleri ile koordinasyonun sağlanması ve yürütülmesinin önemini kavrar.	4		
Kabin Hizmetleri	Birime bağlı personelin dosyalanında bulunan evrakları düzenleyebilir, dosyalardaki sağlık raporunu vs. eksik evrakları tespit ederek tamamlanmasını sağlayabilir.	5		



BİRİM	ÖĞRENME KAZANIMLARI	SÜRE (SAAT)	ÖĞRENCİNİN İMZASI	İŞYERİ PERSONELİNİN ADI-SOYADI VE İMZASI
Kabin Hizmetleri	Birine yeni katılan kabin memurlarına ait Üniforma siparişi, ID kartı, apron kartı vs. yazışmaları hakkında bilgi sahibi olur. Kabin memurlarının Üniforma ve kartlarının dağıtımını yapabilir.	5		
Kabin Hizmetleri	Kabin Hizmetleri El Kitabının reviziyona uğrayan talimatlar doğrultusunda güncellenmesi hakkında bilgi sahibi olur ve güncelenen kısımların kabin memurlarına iletilmesini sağlayabilir.	5		
Kabin Hizmetleri	Uçak tipine göre kullanılan check-list, şikâyet formu, kontrol formu vb. formların kalite birimi ile koordineli olarak güncellenmesi hakkında bilgi sahibi olur.	5		
Kabin Hizmetleri	Uçuşlarda yazılan çeşitli raporların incelenip değerlendirilmesi, ilgili birimlere iletilmesi hakkında bilgi sahibi olur.	5		
Kabin Hizmetleri	Yolculardan gelen istek veya şikâyetlerin değerlendirilmesi, ilgili birimlere iletilmesi; uçuşa yer alan ekip üyeleri ile görüşülüp gerekli uyarıların yapılması / önlemlerin alınması hakkında bilgi sahibi olur.	5		
Gözlem Uçuşu	Yolcu briefing (safety demo) hakkında bilgi sahibi olur.	BİR GÖZLEM UÇUŞU		
Gözlem Uçuşu	Uçuşun başlangıcından bitişine kadar yapılan anonslar hakkında bilgi sahibi olur.			
Gözlem Uçuşu	Uçak içi ekipiler arası haberleşme usulleri (interfon, görsel ve işitsel ikazlar vs) hakkında bilgi sahibi olur.			
Gözlem Uçuşu	Normal operasyon (Normal Safety Procedures) komuları/ frekvolajisi hakkında bilgi sahibi olur.			
Gözlem Uçuşu	Uçağın tipine göre kabin yerleşimi (galley, tuvalet, acil çıkışlar vs) hakkında bilgi sahibi olur.			
Gözlem Uçuşu	Yolcuya yapılan bilgilendirmelerde açık ve net ifadelerin kullanılmasını gözlemleyerek, etkili iletişimde yaklaşım ve davranış biçiminin önemini kavrar.			
Gözlem Uçuşu	Kabin servis aracının servis sırasında emniyete alınmasını gözlemleyerek önemini kavrar.			
Gözlem Uçuşu	Yolcuya ikram sunumu hakkında bilgi sahibi olur.			

STAJ YAPILAN BİRİM AMİRİNİN DEĞERLENDİRMESİ		İŞYERİ STAJ SORUMLUSUNUN DEĞERLENDİRMESİ	
Adı - Soyadı		Adı - Soyadı	
Unvanı		Unvanı	
İmzası ve Kaşesi		İmzası ve Kaşesi	



**SİVİL HAVACILIK
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ**

Gazi Mustafa Kemal Bulvarı
No: 128/A 06570
Maltepe / Ankara / TÜRKİYE

www.shgm.gov.tr