



## HAVAALANLARI DAİRESİ EĞİTİM TALİMATI (SHT-EĞİTİM/HAD)

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve Kısaltmalar

##### Amaç

**MADDE 1** – (1) Bu Talimatın amacı; havaalanı standartları ve emniyeti, heliportlar, yer hizmetleri, terminal işletmeciliği, havaalanında hava aracına tesis ve/veya tankerle akaryakıt ikmal hizmeti ve ikram üretim hizmeti konularında eğitim veren kuruluşların eğitim faaliyetlerine ilişkin usul ve esasları düzenlemek ve bu alanlarda çalışan sivil havacılık işletmesi personelinin alması gereken eğitimleri belirlemektir.

##### Kapsam

**MADDE 2** – (1) Bu Talimat, havaalanı standartları ve emniyeti, heliportlar, yer hizmetleri, terminal işletmeciliği, havaalanlarında hava araçlarına tesis ve/veya tankerle akaryakıt ikmal hizmeti ve ikram üretim hizmeti konularında faaliyet gösteren sivil havacılık işletmeleri ile bu konularda eğitim veren kurum ve kuruluşları kapsar.

##### Dayanak

**MADDE 3** – (1) Bu Talimat, 14/10/1983 tarihli ve 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanununun 44 üncü ve 99 uncu maddelerine, 10/11/2005 tarihli ve 5431 sayılı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanunun 11 inci maddesinin (f) bendi ile 23/08/2016 tarihli ve 29810 sayılı Havaalanları Yer Hizmetleri Yönetmeliği (SHY-22)'nin 19 uncu maddesinin (c) bendine, 27/10/2016 tarihli ve 29870 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Havaalanı Sertifikasyon ve İşletim Yönetmeliğinin 10 uncu maddesi ve 15 inci maddesinin ikinci fıkrasına, 03/05/2017 tarihli ve 30055 sayılı Heliport Yapım ve İşletim Yönetmeliğinin 8 inci maddesine, 05/04/2008 tarihli ve 26838 sayılı Sivil Hava Ulaşımına Açık Havaalanlarında Yer Alan Gayri Sıhhi İşyerleri İçin İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelik (SHY-33A)'nın 10 uncu maddesine ve 10/09/2008 tarihli ve 26993 sayılı Sivil Hava Ulaşımına Açık Havaalanlarında Yer Alan Terminaller ile Sıhhi İşyerleri İçin İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelik (SHY-33B)'nin 9 uncu maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

##### Tanımlar ve kısaltmalar

**MADDE 4** – (1) Bu Talimatta geçen;

a) A grubu çalışma ruhsatı: 23/08/2016 tarihli ve 29810 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan SHY-22 Yönetmeliği hükümlerine uygun olarak havaalanlarında, aynı Yönetmeliğin 5 inci maddesinde belirtilen hizmet türlerinin tamamı veya en az yolcu hizmetleri, yük kontrolü ve haberleşme, ramp, kargo ve posta hizmetleri için en az üç uluslararası trafiğe açık havaalanında teşkilatlanarak hava taşıyıcılarına yer hizmeti yapmak üzere yetkilendirilmiş tüzel kişilere her bir hizmet türü için verilecek çalışma belgelerini,

b) Başarı sertifikası: Bu Talimat kapsamında alınan eğitimin tamamlanmasını müteakip yapılan sınavda başarılı olan katılımcıya verilen eğitim belgesini,

c) Eğitim: Bu Talimat kapsamında, sivil havacılık işletmesi ve eğitim kuruluşu bünyesinde, bu Talimatın eklerinde başlıkları verilen konularda, yetkilendirilmiş eğitimci tarafından gerçekleştirilen bilgi, beceri ve davranış geliştirmeye yönelik faaliyeti,

ç) Eğitimci: Bu Talimat kapsamında gerçek kişilere eğitim vermek üzere Genel Müdürlük



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

tarafından yetkilendirilmiş kişiyi,

d) Eğitim belgesi: Bu Talimat kapsamında eğitime katılan katılımcıya verilen başarı sertifikasını veya katılım belgesini,

e) Eğitimcinin eğitimi sertifikası: Eğitimcinin eğitim vermeye ehil olduğunu gösteren; Milli Eğitim Bakanlığı, yükseköğretim kurumu veya Milli Eğitim Bakanlığından onaylı kuruluş tarafından verilen belgeyi,

f) Eğitim kuruluşu: Bu Talimat hükümlerine uygun olarak üçüncü şahıslara eğitim vermek üzere Genel Müdürlükçe yetkilendirilmiş kurum veya kuruluşu,

g) Eğitimden sorumlu yönetici: Sivil havacılık işletmesi ile eğitim kuruluşunda eğitim faaliyetlerinden sorumlu olan ve Genel Müdürlükçe onaylanan kişiyi,

ğ) Eğitim yetkisi: Eğitim kuruluşunun bünyesinde vereceği her eğitim için Genel Müdürlük tarafından verilen yetkiyi,

h) Form-4: Genel Müdürlüğün kurumsal internet sitesinde yayımlanan yönetici personel onay formunu,

1) Genel Müdür: Sivil Havacılık Genel Müdürünü,

i) Genel Müdürlük: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünü,

j) Havaalanı: Karada ve su üzerinde hava araçlarının kalkması ve inmesi için özel olarak hazırlanmış, hava araçlarının bakım ve diğer ihtiyaçlarının karşılanmasına, yolcu ve yük alınmasına ve verilmesine elverişli tesisleri bulunan yerleri,

k) Havaalanı işletmecisi: Havaalanı işletiminden sorumlu gerçek veya tüzel kişiyi,

l) Heliport: Tamamen veya kısmen helikopterlerin gelişi, kalkışı ve yüzey hareketi için kullanılması öngörülen, bir yapı üzerindeki tanımlanmış bir alan veya bir havaalanını,

m) Hizmet içi eğitim: Sivil havacılık işletmesinin kendi personeline ve yükseköğretim kurumunun kendi öğrencisine verdiği eğitimi,

n) Katılım belgesi: Bu Talimat kapsamında sınav gerektirmeyen eğitimi tamamlayan katılımcıya verilen eğitim belgesini,

o) PAT sahası: Hava araçları ve bunların faaliyetleri ile ilgili araç ve gereçlerin hareket ve park edilmesinde kullanılan asfalt, beton ve toprak yapıdaki pist, apron ve taksi yolları ile yakın çevresini,

ö) Ramp hizmeti: Apronda uçakların park ettirilmesi, yolcu, bagaj ve kargonun yüklenmesi, boşaltılması ve apronda ihtiyaç duyduğu diğer hizmetlerin (de/anti-icing, temiz su ikmal, foseptik, yolcu merdiveni, air starter, APU, uçak temizliği vb.) tamamını,

p) Sivil havacılık işletmesi: 2920 sayılı Kanun ve 5431 sayılı Kanun kapsamında havaalanı işletmeciliği, heliport işletmeciliği, yer hizmetleri, terminal işletmeciliği, havaalanında hava aracına tesis ve/veya tankerle akaryakıt ikmal hizmeti veya ikram üretim hizmeti konularında faaliyet göstermek üzere yetkilendirilmiş veya ön izin verilmiş kuruluşu,

r) SH-BYS: Sivil Havacılık Bilgi Yönetim Sistemini,

s) SHY-22: Havalimanları Yer Hizmetleri Yönetmeliği,

ş) SHY-33A: Sivil Hava Ulaşımına Açık Havaalanlarında Yer Alan Gayrisihhi İşyerleri için İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmeliği,

t) SHY-33B: Sivil Hava Ulaşımına Açık Havaalanlarında Yer Alan Terminaller İle Sıhhi İşyerleri için İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmeliği,

u) Tazeleme eğitimi: Bu Talimatın eklerinde belirtilen eğitim konuları için temel eğitim verildikten sonra, bu Talimat hükümlerine uygun olarak aynı eğitim konusunda verilecek sonraki eğitimleri,

ü) Temel eğitim: Bu Talimatın eklerinde belirtilen eğitim konuları için, bu Talimat hükümlerine uygun olarak verilen ilk eğitimi,

v) Terminal işletmecisi: Sivil hava ulaşımına açık havaalanında havaalanı işletmecisi dışında yap-işlet-devret modeli, kiralama ve benzer şekillerde terminal işletmeciliği yapan

işletmeyi,

- y) TMKT: Tehlikeli Mal ve Kombine Taşımacılık Düzenleme Genel Müdürlüğünü,
  - z) Uzaktan eğitim: Öğrenci ile öğretmenin yüz yüze olmadan çeşitli iletişim araçları kullanılarak belli bir merkezden yapılan veya bilgisayar destekli yazılım kullanılarak yapılan eğitim biçimini,
    - aa) Yer hizmetleri: Havaalanları Yer Hizmetleri Yönetmeliği (SHY-22) hükümlerine uygun olarak çalışma ruhsatı alan veya yetkilendirilen kamu ya da özel hukuk tüzel kişiliğine haiz kuruluş tarafından verilen hizmeti,
    - bb) Yıllık eğitim programı: Sivil havacılık işletmesi tarafından hazırlanan ve personeli tarafından yıl içerisinde alınması planlanan eğitimleri, eğitim tarihlerini, eğitimci bilgilerini vb. hususları içeren programı,
    - cc) Yüksek öğretim: Eğitim sisteminde lise sonrası iki yıl ve üzeri eğitim verilen eğitim programlarını,
- ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Genel Esaslar

#### Genel şartlar

**MADDE 5 – (1)** Sivil havacılık işletmesi, eğitim kuruluşu ve bunların eğitimcileri, tehlikeli maddelere yönelik eğitimler hariç olmak üzere bu Talimatın eklerinde yer alan eğitimleri vermek için 7 nci madde kapsamında Genel Müdürlükten yetki alır.

(2) Eğitimcinin, eğitim kuruluşundan ve/veya sivil havacılık işletmesinden ayrılması durumunda, ayrıldığı eğitim kuruluşu ve/veya sivil havacılık işletmesi, ayrılış tarihinden itibaren en geç 30 gün içerisinde Genel Müdürlüğü bilgilendirir.

(3) Hizmet içi eğitim dışında eğitim faaliyetinde bulunmak isteyen yükseköğretim kurumu haricindeki eğitim kuruluşu, ilgili mevzuat kapsamında Milli Eğitim Bakanlığından alınması gerekli olan izinleri alır.

(4) Sivil havacılık işletmesi, bu Talimat eklerinde belirtilen eğitimleri, bünyesinde görev yapan ilgili personelinin almasını sağlar. Genel Müdürlük, sivil havacılık işletmesinin personeline ilave eğitim aldırılmasını isteyebilir.

(5) Genel Müdürlükçe denkliği kabul edilen uluslararası kuruluşlardan veya eğitim kuruluşlarından sivil havacılık alanında alınan eğitimler, Genel Müdürlükçe yapılacak değerlendirme neticesinde bu Talimatın eklerinde yer alan eğitimlere denk tutulabilir. Genel Müdürlük, uluslararası kuruluşların verdiği eğitimlerden bu Talimat eklerinde yer alan eğitimlere denkliğini kabul ettiği eğitimleri kurumsal internet sitesinde yayımlar.

(6) Temel eğitimin ardından süresi içerisinde tazeleme eğitimini almayan sivil havacılık işletmesi personeli ilgili temel eğitimi tekrar alır.

(7) Bu Talimatta belirtilen hususlara uygun eğitimleri almamış personel, söz konusu eğitimleri gerektiren görevleri yürütemez.

(8) Havaalanı veya terminal işletmesinde göreve yeni başlayan personelin göreve başlama tarihi esas alınmak kaydıyla, en geç 1 yıl içerisinde görevine ilişkin ilgili eğitimleri tamamlaması



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

zorunludur. Bu süre zarfında personel, görevine ilişkin yürüteceği faaliyetleri eğitilmiş bir personel gözetiminde gerçekleştirir.

### **İstisnalar**

**MADDE 6 – (1)** Sivil havacılık işletmesi, personelinin alması gereken eğitimin, kendi bünyesinden veya herhangi bir eğitim kuruluşundan karşılanamaması durumunda; sivil havacılık işletmesinin talebi üzerine söz konusu eğitime ilişkin gereklilikler Genel Müdürlük tarafından ayrıca değerlendirilir.

(2) Bir şirketler grubu bünyesinde kurulmuş sivil havacılık işletmesinin, bu Talimatın Ek-3 ve Ek-4'ünde yer alan eğitimleri vermek üzere Genel Müdürlükçe yetkilendirilmiş ve yine aynı şirketler grubu bünyesinde kurulmuş ayrı bir şirketten alması halinde, alınan eğitim hizmet içi eğitim olarak değerlendirilir.

### **Başvuru ve yetkilendirme**

**MADDE 7 – (1)** Eğitim kuruluşu olmak isteyen kurum ve kuruluşlar, bu Talimatın 5 inci maddesinin üçüncü fıkrasında belirtilen izin belgesini, bu Talimatın 10 uncu maddesinde belirtilen bilgi ve belgeleri, elektronik ortamda hazırlanan sunumları ve varsa diğer eğitim dokümanlarını hazırlayarak eğitim kuruluşu ve eğitimci yetkilendirilmesine ilişkin Sivil Havacılık Bilgi Yönetim Sistemi (SH-BYS) üzerinden elektronik ortamda başvuruda bulunur.

(2) Sivil havacılık işletmesi, bu Talimatın 10 uncu maddesinde belirtilen bilgi ve belgeleri, elektronik ortamda hazırlanan sunumları ve varsa diğer eğitim dokümanlarını hazırlayarak eğitimci yetkilendirilmesine ilişkin Sivil Havacılık Bilgi Yönetim Sistemi (SH-BYS) üzerinden elektronik ortamda başvuruda bulunur.

(3) Yetkilendirmelerde talep edilen sunumlar ve diğer eğitim dokümanları yalnızca ilk yetkilendirme başvurusunda Genel Müdürlüğe sunulur.

(4) Bu Talimatın 10 uncu maddesinin birinci fıkrasının (b) bendine ilişkin belgeler noter veya belgeyi veren öğretim kurumundan onaylı olmalıdır.

(5) Birinci veya ikinci fıkra kapsamında yapılan başvuru, Genel Müdürlük tarafından otuz gün içerisinde incelenir. İnceleme sırasında, Genel Müdürlük ek bilgi ve belge talep edebilir.

(6) Bilgi ve belgelerin tamamlanmasını müteakip, başvurusu yapılan eğitimci, vereceği eğitimle ilgili sunumu ve diğer eğitim dokümanları kapsamında Genel Müdürlükçe eğitimcinin tecrübesi ve konuya hâkimiyeti ile öğretim açısından kabiliyetlerinin değerlendirileceği bir mülakata tabi tutulur. Genel Müdürlükçe yetkilendirilen eğitimcinin Genel Müdürlükten daha önce almış olduğu eğitim yetkisi kapsamında yeniden başvuru yapması halinde mülakat yapılmayabilir.

(7) Birinci fıkra kapsamındaki başvurular için, mülakat sonucunda Genel Müdürlükçe yapılacak değerlendirmenin olumlu olması halinde, Genel Müdürlük yetkilendirme talep edilen eğitimciye sertifika düzenler ve başvuru sonucu ile birlikte düzenlenen sertifikayı ve kuruluşun eğitim kuruluşu olarak yetkilendirildiğini başvuru yapan kuruluşa gönderir.

(8) İkinci fıkra kapsamındaki başvurular için, mülakat sonucunda Genel Müdürlükçe yapılacak değerlendirmenin olumlu olması halinde, Genel Müdürlük yetkilendirme talep edilen eğitimciye sertifika düzenler ve başvuru sonucu ile birlikte düzenlenen sertifikayı başvuru yapan

kuruluşa gönderir.

(9) Eğitimciler için düzenlenecek sertifika üzerinde eğitim kuruluşunun adı, eğitimcinin adı, yetki verilen eğitimlerin adı ve yetkilendirme tarihi de dâhil Genel Müdürlükçe belirlenecek formattaki bilgiler yer alır.

(10) Bu Talimat kapsamında yetkilendirilen eğitimciler, başka bir kuruluş tarafından talep edilmesi halinde Genel Müdürlükçe bu kuruluşta da eğitimci olarak çalışmak üzere yetkilendirilebilir. Ancak bu durumda yetki başvurusu yapacak kuruluşun ve eğitimcisinin bu Talimatta yer alan tüm gereklilikleri yerine getirmesi ve 10 uncu maddede belirtilen bilgi ve belgelere ilaveten eğitimci olarak başvuru yapacağı kişiyle yapılmış olan hizmet sözleşmesini de Genel Müdürlüğe sunması zorunludur.

(11) Onuncu fıkra kapsamında birden fazla kuruluşta yetkilendirilen eğitimciler ile kuruluşları, aldıkları yetki kapsamındaki eğitimlerin herhangi bir aksaklığa neden olmadan sağlıklı bir şekilde verilmesinden sorumludur.

### **Yetkilendirmenin geçerliliği**

**MADDE 8** – (1) Genel Müdürlük tarafından verilen eğitim kuruluşu yetkisi ve eğitimci yetkisi 2920 sayılı Kanun, 5431 sayılı Kanun ve bu Talimat ile yapılan düzenlemelerde belirtilen usul ve esaslara uyulması şartıyla geçerli olup, üçüncü kişiye devredilemez.

(2) Genel Müdürlükçe yetkilendirilen eğitim kuruluşları ve eğitimciler için temdit işlemi yapılmaz.

(3) Yetkili olduğu eğitim konularında son 3 yıl içerisinde eğitim vermediği tespit edilen eğitimcilerin yetkisi Genel Müdürlükçe iptal edilir.

### **Eğitimden sorumlu yöneticilerin tayini**

**MADDE 9** – (1) Hizmet içi eğitim verecek sivil havacılık işletmesi ile eğitim kuruluşu, bir eğitimden sorumlu yönetici görevlendirir. Yöneticinin görevlendirilebilmesi için Form-4 doldurulup Genel Müdürlüğe sunulur ve Genel Müdürlükçe onaylanır. Genel Müdürlükçe yapılan onay işlemlerinde; eğitimden sorumlu yöneticinin, sivil havacılık işletmesinin veya eğitim kuruluşunun eğitimle ilgili faaliyetlerini yürütebilecek, Genel Müdürlük tarafından belirlenen standartlar ve kuruluş tarafından tanımlanan ilave şartları uygulamak üzere eğitimler konusunda kuruluşu tek başına temsil edebilecek yetkide olması şartı aranır. Eğitimden sorumlu yönetici, Genel Müdürlükçe onaylanmadan bu Talimat kapsamında herhangi bir yetki verilemez.

(2) Eğitimden sorumlu yöneticinin görevinin sona ermesi durumunda, en geç üç ay içerisinde, yeni yönetici için Yönetici Personel Onay Formu doldurularak onay için Genel Müdürlüğe gönderilir.

### **Eğitimci personelin nitelikleri**

**MADDE 10** – (1) Eğitimci aşağıdaki niteliklere sahip olmalıdır:

- Eğitimini vereceği konuda, geçerliliği olan eğitim belgesine sahip olmak,
- Ramp hizmetindeki eğitimci, akaryakıt hizmetindeki eğitimci ile Kurtarma ve Yangınla Mücadele, PAT sahalarında araç kullanma, PAT saha kontrolleri, pist yüzey şartları, apron

yönetimi ve apron emniyeti eğitimcisi için en az lise ve dengi olmak üzere, diğer alanlar için en az ön lisans veya dengi okul mezunu olmak,

c) Eğitim vereceği konuyla ilgili olarak en az üç yıl fiilen çalışmış olmak ve bunu belgelemek,

ç) Üniversitelerin eğitim fakültelerinden mezun olmak, formasyon eğitimi almış olmak, eğitimcinin eğitimi sertifikasına sahip olmak şartlarından en az birini sağlamak,

(2) Yükseköğretim kurumlarındaki eğitimci bu maddenin birinci fıkrasının (b) ve (ç) bentlerinden muafır. Yükseköğretim kurumlarındaki eğitimci, bu Talimatın eklerinde yer alan eğitimleri yetki başvurusu tarihinde en az 1 yıldır veriyor olması halinde, anılan fıkranın (a) ve (c) bendinden de muafır.

(3) Sivil havacılık işletmesinin ve/veya eğitim kuruluşunun ilk defa vereceği eğitim konusu, eğitimci yeterlilikleri ve eğitimcinin konuyla ilgili tecrübesi doğrultusunda Genel Müdürlükçe ayrıca değerlendirilir.

### **Uzaktan eğitim**

**MADDE 11** – (1) Uzaktan eğitim talepleri Genel Müdürlükçe ayrıca değerlendirilir.

(2) Uzaktan eğitimlerde yer alan teorik derslere yönelik temel ve tazeleme eğitimleri verilebilir. Temel eğitimlerin uygulamalı dersleri ise Genel Müdürlükçe yetkilendirilen eğitimci personel tarafından yüz yüze verilir.

(3) Uzaktan eğitimler sonucunda 12 nci madde kapsamında yapılacak sınavlar yalnızca sınıf ortamında yapılır.

### **Sınav, değerlendirme ve eğitim belgesi**

**MADDE 12** – (1) Bu Talimatın eklerinde yer alan ve sınav yapılması gerektiği belirtilen eğitim konusu için eğitim veren kuruluş tarafından sınav yapılır. Sınav sonucunda bu Talimatın eklerinde belirlenen sınav geçme notunu sağlayan katılımcıya, eğitim veren kuruluş tarafından başarı sertifikası düzenlenir. Sınav gerektirmeyen eğitimi tamamlayan katılımcıya ise katılım belgesi verilir. Sivil havacılık işletmesi tarafından verilen hizmet içi eğitimler için başarı sertifikası ve/veya katılım belgesi yerine eğitim kayıtları elektronik ortamda tutulabilir. Eğitim alan katılımcının talebi halinde, sivil havacılık işletmesi talep eden kişiye kuruluşça onaylanmış transkript belgesi verir.

(2) Eğitim belgesinde veya transkriptte aşağıda belirtilen asgari bilgiler bulunur:

a) Eğitim veren kuruluşun adı,

b) Eğitimcilerin adı,

c) Eğitimin adı,

ç) Eğitimin yeri,

d) Eğitimin tarihi,

e) Saat olarak süresi,

f) Eğitimi alan kişinin adı ve soyadı,

g) Belge numarası,

ğ) Eğitimin türü (temel, tazeleme, vb.)

h) Eğitimci ve eğitimden sorumlu yöneticinin adı, soyadı ve imzası,

ı) Genel Müdürlük logosu ve eğitimin Genel Müdürlük tarafından verilmiş yetki kapsamında verildiğine dair not.

### **Yıllık eğitim programı**

**MADDE 13** – (1) Sivil havacılık işletmesi, bu Talimat kapsamında personeli tarafından yıl içinde alması planlanan eğitimlere ilişkin; eğitim tarihi, eğitim konuları, eğitimci bilgileri, eğitim yeri bilgilerini ve varsa sınav geçme notunu içerecek şekilde yıllık eğitim programını hazırlar. Yıllık eğitim programı eğitimden sorumlu yönetici tarafından onaylanır.

(2) Sivil havacılık işletmesi, yıllık eğitim programında zorunlu hallerde değişiklik yapar. Yapılan değişiklik yıllık eğitim programına yansıtılır ve eğitimden sorumlu yönetici tarafından onaylanır.

(3) Eğitim kuruluşu, yetkilendirildiği her bir eğitim için her yıl en az 3 eğitim vermek zorundadır. Her bir eğitim için, eğitim almak isteyen kişi sayısının beşten az olması halinde eğitim kuruluşu eğitimi iptal edebilir. Eğitim kuruluşu, her yılın Kasım ayı sonuna kadar bir sonraki yıl içerisinde vermeyi planladığı eğitimlere ilişkin eğitim adı, eğitim tarihi ve eğitim yeri bilgilerini içeren bir eğitim programı hazırlar ve kurumsal internet sitesinde yayınlar.

### **Derslere devam zorunluluğu**

**MADDE 14** – (1) Eğitim alacak kişi eğitim programında belirtilen derslere devam eder. Katılım günlük olarak belgelendirilir. Katılım belgesi düzenlenebilmesi veya sınava girilebilmesi için mazerete bakılmaksızın, derslerin en az % 90'ına katılım şartı aranır.

### **Eğitilere ilişkin genel gereklilikler**

**MADDE 15** – (1) Her bir eğitim için eğitime katılım sağlayacak kişi sayısı her bir derslik için 20 kişiyi geçemez. Ek 1A'da yer alan ramp ile kargo ve posta hizmetleri için belirtilen eğitimlerin hizmet içi eğitim olarak verilmesi halinde, kişi sayısı her bir derslik için temel eğitimde 30 kişiyi, tazeleme eğitiminde 50 kişiyi geçemez. Ek 3'te yer alan PAT sahalarında araç kullanma eğitimi ve Ek 5'te yer alan güvenlik bilinci eğitiminin hizmet içi eğitim olarak verilmesi halinde, temel/tazeleme eğitiminde kişi sayısı her bir derslik için 30 kişiyi geçemez.

(2) Eğitime ait günlük eğitim saati 8 saati geçemez. Her bir ders saati 50 dakika ile sınırlandırılır ve her ders sonunda 10 dk. dinlenme arası planlanır.

(3) Genel Müdürlükçe yetkilendirilmiş yükseköğretim kurumlarında yükseköğrenim gören öğrencilere verilen dersin, Genel Müdürlükçe bu Talimatın eklerinde yer alan eğitimlerin içeriğini kapsayacak şekilde verildiği durumlarda; öğrencinin ilgili dersi almasını müteakip eğitim gördüğü yükseköğretim kurumunda bu Talimat hükümlerine göre yapılması gereken sınavlardan başarılı olması durumunda, yükseköğretim kurumu öğrenciye bu eğitim kapsamında başarı sertifikası düzenler.

### **Sorumluluk, denetleme ve yaptırımlar**

**MADDE 16** – (1) Genel Müdürlük tarafından bu Talimat kapsamında haberli veya habersiz olarak denetleme yapılır. Denetlemede bu Talimatta belirtilen hükümlere uyulmadığının tespiti halinde, 5431 ve 2920 sayılı Kanunlar kapsamında gerekli yaptırımlar uygulanır ve verilen yetki iptal edilebilir.

(2) Sivil havacılık işletmesi, personelinin bu Talimatın eklerinde belirtilen eğitimlerinin eksiksiz ve güncel olmasından sorumludur.



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

(3) Eğitim kuruluğu ve sivil havacılık işletmesi, eğitim doküman veya sunumlarının ulusal mevzuat ile uluslararası standartlara uygun olarak hazırlanmasından ve güncellenmesinden sorumludur. Ek-1A kapsamında yetki alacak kuruluş, Ek-1B'ye göre hazırladığı eğitim doküman veya sunumları için bir defaya mahsus olmak üzere Genel Müdürlükten uygunluk yazısı alır.

(4) Eğitim kuruluğu, kadrosunda bulundurduğu veya anlaşmalı olarak çalıştırdığı eğitimcinin görevinin sona ermesi veya eğitmeni olarak görevine devam etmemesi durumunda Genel Müdürlüğe yazılı olarak bilgi verir.

(5) Sivil havacılık işletmesi ve eğitim kuruluğununun eğitimden sorumlu yöneticisi, Genel Müdürlük tarafından kusurlu görülürse yazılı olarak uyarılır. Kusurun devamı ve/veya tekrarı halinde ilgili yöneticinin yetkisi, tespit edilen kusur derecesine göre en fazla altı ay süreyle askıya alınır veya tamamen iptal edilir. Yetkinin iptal edilmesi halinde, en geç üç ay içinde, ilgili kuruluş yeni yönetici için Yönetici Personel Onay Formunu doldurarak Genel Müdürlük onayına sunar.

(6) Sivil havacılık işletmesi, personelinin aldığı eğitim ve sınav kaydını personel çalıştığı sürece elektronik veya fiziksel ortamda arşivler. Kayıtlar, Genel Müdürlük tarafından yapılan denetimde, talep edilmesi halinde denetçi personele sunulur.

(7) Görevin icrasını yerine getiremeyen veya sivil havacılık mevzuatı kurallarına aykırı hareket eden ya da adli, hukuki nedenlerle görevi yapamayacak durumda olan eğitimden sorumlu yönetici ve eğitimcinin yetkileri Genel Müdürlük tarafından sonlandırılabilir.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM Son Hükümler

### Uyum ve geçerlilik

**GEÇİCİ MADDE 1** – (1) Sivil havacılık işletmesi, bu Talimatın yürürlük tarihinde halen görev yapan personelin alması gereken eğitimlerini bu Talimatın yürürlük tarihinden itibaren en geç 3 yıl içerisinde tamamlar. Sivil havacılık işletmesi bu eğitimlere ilişkin, eğitim programı, eğitim tarihi, eğitim konuları, eğitmeni ve eğitim yeri bilgilerini içeren bir eğitim programı hazırlar ve bu Talimatın yürürlük tarihinden itibaren en geç 4 ay içerisinde Genel Müdürlüğe sunar. Sivil havacılık işletmesi, bu maddede belirtilen süreler içerisinde, Genel Müdürlükten almış olduğu yetki kapsamında personelin yürüteceği faaliyetlerin emniyetli bir şekilde sürdürülebilmesi için her türlü tedbiri alır.

(2) 24/04/2013 tarihinde yayımlanan Havaalanları Dairesi Eğitim Talimatı (SHT-Eğitim/HAD) kapsamında Genel Müdürlük tarafından verilen yetkiler, onaylar ve ilgili kuruluş tarafından söz konusu yetki ve onay kapsamında verilen eğitim belgeleri geçerliliğini korur.

(3) Havaalanları Dairesi Eğitim Talimatı (SHT-Eğitim/HAD)'a yapılan atıflar, bu Talimatın yürürlüğe girmesi ile bu Talimata yapılmış sayılır.

(4) Havaalanları Dairesi Eğitim Talimatı (SHT-Eğitim/HAD) kapsamında Genel Müdürlükten yetki almış olan yükseköğretim kuruluşları, bu Talimatın yayımı tarihinden itibaren en geç 6 ay içerisinde bu Talimatın 9 uncu maddesinin birinci fıkrası hükmüne uyum sağlar.

### Yürürlükten kaldırılan mevzuat



Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

**MADDE 17** – (1) Bu Talimatın yayımlanması ile birlikte 24/04/2013 tarihli Havaalanları Dairesi Eğitim Talimatı (SHT-Eğitim/HAD) yürürlükten kalkar.

**Yürürlük**

**MADDE 18** – (1) Bu Talimat yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

**Yürütme**

**MADDE 19** – (1) Bu Talimat hükümlerini Sivil Havacılık Genel Müdürü yürütür.

**YER HİZMETLERİ EĞİTİM TABLOSU (Unvanlara Göre Alınması Gereken Asgari Eğitimler)**

HİZMET TÜRÜ/ EĞİTİM ALANI	EĞİTİM KONULARI	Sınav Gerekliği	EĞİTİM SÜRELERİ (Saatler)		YENİLEME PERİYODU (Yıl)	Personelin Unvanı							
			Temel	Tazeleme		İDARECİ	EKİP ŞEFİ	MEMUR	İŞÇİ	SOFÖR	TEKNİSYEN	OPERATÖR	
TEMSİL	Permi İşlemleri		4	2	3	✓	✓	✓					
	Yer Slotu Takibi		2	-	-		✓	✓					
	Temsil Hizmeti İşlemleri		4	2	3	✓	✓	✓					
	Haberleşme		2	-	-		✓	✓					
YOLCU HİZMETLERİ	Haberleşme		4	-	-		✓	✓					
	Yolcu Hizmetleri Eğitimi	✓	36	14	3	✓	✓	✓					
	Kayıp Bagaj	✓	24	8	3		✓	✓					
	Seyahat Dokümanları Eğitimi		8	-	-		✓	✓					
	Tehlikeli Maddeler Bilinci (Kategori 9)		TMKTDGM'nin ilgili mevzuatı referans alınır.										
	Engelli Yolcuların işlemleri ve Transferi		2	2	3		✓	✓	✓				
YÜK KONTROLÜ VE HABERLEŞME	Haberleşme		4	-	-		✓	✓					
	Yük Kontrolü ve Denge Eğitimi	✓	72	22	3	✓	✓	✓					
	Birim Yükleme Araç ve Gereçlerinin Kontrolü	✓	4	2	3		✓	✓					
	Tehlikeli Maddeler Bilinci (Kategori 10)		TMKTDGM'nin ilgili mevzuatı referans alınır.										

- RAMP - KARGO VE POSTA	Tehlikeli Maddeler Bilinci (Kategori8)	TMKTDGM'nin ilgili mevzuatı referans alınır.										
	Marshalling Eğitimi	✓	4	-	-		✓	✓				
	De – Anti İcing Unit Teorik Eğitimi (Şoför için)	✓	8	4	1					✓		
	De – Anti İcing Eğitimi (Teorik+Pratik)	✓	40	16	1		✓		✓			
	Push Back Unit Teorik Eğitimi	✓	8	4	1		✓			✓		
	Ramp Temizlik		4	2	3		✓		✓			
	Ramp Yükleme Boşaltma		4	4	3		✓		✓			
	Ramp Ekipman Operasyon		8	4	1		✓			✓		
	Kargo İçin Operasyon ve Ramp Eğitimi		8	4	3		✓		✓			
	Birim Yükleme Araç ve Gereçlerinin Kontrolü		2	2	3		✓		✓			
	Ramp Emniyeti ve Apron Kuralları	✓	4	2	1	✓	✓	✓	✓	✓		
	Kargo İşlemleri	✓	32	16	3		✓	✓				
	Tehlikeli Maddeler Kuralları (Kategori 6)	TMKTDGM'nin ilgili mevzuatı referans alınır.										
	Kargo İçin Tehlikeli Maddeler Bilinci(Kategori 7)	TMKTDGM'nin ilgili mevzuatı referans alınır.										
Engelli Yolcuların işlemleri ve Transferi		2	2	3		✓	✓	✓	✓			
<b>UÇAK HAT BAKIM</b>	Hat Bakım İşlemleri (*)		24	8	3	-					✓	
<b>UÇUŞ OPERASYON</b>	Slot ve Permi Eğitimi		4	-	-		✓	✓				
	Meteoroloji Eğitimi		8	4	3		✓	✓				
	Uçuş Planı İşlemleri	✓	8	4	3	✓	✓	✓				
	Haberleşme		4	-	-	-	✓	✓				
<b>ULAŞIM</b>	Yolcu Memnuniyeti ve Stres Yönetimi Eğitimi		8	4	3	✓	✓	✓		✓		
	Hijyen ve Sanitasyon Genel Bilgilendirme Eğitimi		4	2	1	✓	✓	✓	✓	✓		

<b>İKRAM SERVİS</b>	İkram Yüklemesi		4	2	3		✓	✓	✓	✓		
	Ramp Emniyeti ve Apron Kuralları	✓	4	2	1	✓	✓	✓	✓	✓		
<b>GÖZETİM VE YÖNETİM</b>	Yolcu Hizmetleri Eğitimi		8	4	3		✓	✓				
	Uçuş Operasyon /Yer Slot/ Permi İşlemleri		8	-			✓	✓				
	Kayıp Bagaj		2	2	3		✓	✓				
	Seyahat Dokümanları Eğitimi		2	-	-		✓	✓				
	Tehlikeli Maddeler Bilinci (Kategori 10)	TMKTDGM'nin ilgili mevzuatı referans alınır.										
	Uçağa Yönelik Yer Hizmetleri Eğitimi		8	4	3		✓	✓				
	Haberleşme		4	-			✓	✓				
	Yük Kontrolü ve Denge Eğitimi		4	4	3		✓	✓				
	Kargo İçin Operasyon		4	4	3		✓	✓				
	Ramp Emniyeti ve Apron Kuralları	✓	4	2	1	✓	✓	✓		✓		
	Engelli Yolcuların işlemleri ve Transferi		2	2	3	✓	✓	✓	✓	✓		
<b>UÇAK ÖZEL GÜVENLİK HİZMET ve DENETİMİ**</b>	Etkili İletişim, Beden Dili ve Stres Yönetimi		8	4	3	✓	✓	✓				✓
	Tehlikeli Maddeler Bilinci (Kategori 12)	TMKTDGM'nin ilgili mevzuatı referans alınır.										
	Haberleşme		4	-	-		✓	✓				
	Seyahat Dokümanları Eğitimi		24	8	3		✓	✓				
	X-Ray Eğitimi		16	6	3		✓					✓
	Patlayıcı Madde İz Detektörü Eğitimi		8	4	3		✓					✓
	Patlayıcı Tespit Sistemi Eğitimi		24	8	3		✓					✓
	Mülakat Teknikleri		24	8	3		✓	✓				
Terörizm, Sivil Havacılığa Yönelik Tehditler ve Önlemler, Organizasyonlar Eğitimi			8	4	3	✓	✓	✓		✓		✓
	Yolcu Kontrolü ve Fiziki Arama Eğitimi		4	4	3		✓	✓				
	Uçak Arama ve Koruma Eğitimi		8	4	3		✓	✓				

Kargo, Bagaj Güvenliği Eğitimi		8	4	3		✓	✓				
Ateşli Silahlar, Patlayıcı Maddeler Eğitimi		4	4	3		✓	✓		✓		✓
İkram Güvenliği Eğitimi		4	4	3		✓	✓				
Uçak Temizlik Nezareti ve Güvenliği Eğitimi		4	4	3		✓	✓				
Ramp Emniyeti ve Apron Kuralları	✓	4	2	1	✓	✓	✓		✓		

### Emniyet Yönetim Sistemi Eğitim Tablosu

Eğitim alması gereken personel	Sınav	Eğitim Süreleri Temel (Saat)* Min.	Tazeleme (Saat)* Min.	YENİLEME PERİYODU (Yıl)
Yöneticiler (Kuruluşun genel merkezinde görev alan üst düzey yöneticiler; Genel Müdür, Genel Müdür Yrd. vb.)		8	4	5
Uygulayıcılar (EYS sorumluları, ilgili istasyon yöneticileri vb.)	✓	24	8	5
Diğer personel		8	4	5

(\*) : 11/06/2013 tarih ve 28674 sayılı SHY-145 Yönetmeliği kapsamında, yurt içinde hat bakımı veya komponent bakımı yapmak üzere Genel Müdürlük tarafından yetkilendirilmiş bakım kuruluşları dışındaki kuruluşlar için bu eğitimin verilmesi şarttır.

(\*\*): **Bu hizmet türünde çalışan personel, Yer Hizmetleri Eğitim Tablosunda veya Sivil Havacılık Güvenliği Eğitim ve Sertifikasyon Talimatı (SHT-17.2)'de belirtilen eğitimlerinden birini alması yeterlidir.** Yer Hizmetleri Kuruluşunun İlgili Yönetmelik ve Talimatla Belirtilen Hususlarla Birlikte Uyması Gereken İlave Hükümler ve Uygulamaya İlişkin Açıklamalar:

1. İşe ilk başlayan personele sivil havacılık kurumlarının tanıtılması ve yer hizmetleri mevzuatına ilişkin olarak eğitim verilmesi zorunludur.
2. Yapılan hizmete ve hizmet veren personelin niteliğine göre işbaşı eğitimi verilmelidir. Verilen hizmetin özelliğine göre yer hizmetleri kuruluşları kendi prosedürlerini oluşturmalı ve işbaşı eğitimlerini kayıt altına almalıdır. İş başı eğitimleri temel eğitimler alındıktan sonra verilmelidir. Kuruluşlar, bu eğitimin etkinliğini ölçmek için standart bir yöntem belirler ve uygular. Personele çalıştığı birim ile ilgili en az üç kez uygulamalı işbaşı eğitimi aldırılır.
3. İşçi sağlığı ve iş güvenliği eğitiminin, işçi çalıştırılan her hizmet türü için, tüm işçilere en az bir defa verilmesi zorunludur.
4. Ekipman kullanan personel, mutlaka ilgili ekipmanın teorik ve pratik eğitimini almak zorundadır. Pratik eğitimler, Genel Müdürlükçe 14/03/2016 tarihinde yayımlanan HAD-2016/02 sayılı Genelgeye uygun olarak verilmelidir.
5. Farklı hizmet türlerindeki aynı eğitim konularında kapsamlı olan eğitim için yetki alınması durumunda, diğerleri için ayrıca yetkilendirilmeye gerek yoktur. Birden fazla yer hizmetleri türünde görev yapan personelin, görev yaptığı hizmetlerde benzer eğitimlerin bulunması durumunda, daha kapsamlı olan eğitimi alması yeterlidir.
6. Ramp departmanında çalışan personelin hizmet türü ile ilgili yaptığı işe uygun eğitimi alması yeterlidir. Örneğin, personel yalnızca uçak içi temizliğinde çalışıyorsa uçak içi temizlik hizmetini alması yeterli olup, yükleme boşaltma eğitimini almasına gerek yoktur. Ancak personelin ünvanı, yaptığı işe uygun olarak kartlarında ve personel özlük dosyalarında belirtilmelidir.
7. Haberleşme eğitimi; teleks, sitatex ve AFTN'in kullanımıyla ilgili olup, bunlardan aktif olarak kullanılanlara yönelik olmalıdır.
8. Yenileme periyodu belirtilmeyen eğitimler için, ihtiyaç duyulduğu zaman tazeleme eğitimi yapılabilir.
9. İdarecinin altında, bir hizmet türü için sorumlu şef bulunması halinde, idarecinin o hizmet türü ile ilgili eğitimleri alma şartı aranmaz. Operasyon sırasında sadece koordinasyondan sorumlu olan şef, ekip şefi, posta başı vb. sorumlu personel, tazeleme eğitimi almak zorunda değildir.
10. Eğitimcilerin yetkili olduğu eğitimin yenileme periyodu içerisinde en az 1 kez ilgili eğitimi vermeleri durumunda, tazeleme eğitimlerini almaları zorunlu değildir.
11. Eğitim belgelerinin veya transkriptin üzerinde yazılı olan eğitim isimlerinin, eğitim tablosunda belirtilenlerle aynı olması gerekmektedir. Eğitim belgesi düzenlenmesi durumunda eğitim verildikten sonra en geç 2 ay içerisinde belgenin personelin çalıştığı istasyonda bulundurulması gerekmektedir. Transkript düzenlenmesi durumunda ise belge üzerinde güncel eğitimler yazılmalıdır. Eğitim katılım çizelgesi, eğitim sınav belgesinin imzalı nüshaları personelin görev yaptığı havaalanında muhafaza edilmelidir. Bu belgeler taranarak elektronik ortamda da saklanabilir. Denetimlerde istenildiği takdirde belgelerin aslı denetçilere sunulur.

12. Aynı hizmet türü altında geçen eğitimler, tek bir eğitim adı altında paket olarak alınabilir. Ancak, toplam süre aynı olmalı ve belge üzerinde eğitim konuları ayrı ayrı olarak belirtilmelidir.
13. Eğitim tablosunda belirtilenler dışında, PAT sahalarında görev yapan tüm personele, ramp emniyeti ve apron kuralları eğitimi verilmesi zorunludur. Bu eğitim her yıl yenilenir. Temel eğitimin süresi 4 saat, tazeleme eğitimi süresi 2 saattir.
14. Sınavlı olan yük kontrolü ve denge eğitimi için baraj 100 puan üzerinden 80, diğer eğitimler için ise 70'tir.
15. Yetkilendirilen kuruluşlar sınav zorunluluğu olan bütün eğitimler için, eğitimi almış kişiler haricinde sadece yetkili personelin ulaşabildiği bir soru havuzu oluşturmak ve bu soruları güncellemek zorundadır. Sınavların en az 10 sorudan oluşması ve ardışık yapılan tazeleme eğitimlerinde sınav sorularının en az % 50'sinin farklı olması gerekmektedir.
16. De – Anti Icing Temel Eğitimi I (Teorik+Pratik)'nin 16 saati teorik, 24 saati ise pratik (en az 10 uygulama) olarak, De – Anti Icing Tazeleme Eğitimi (Teorik+Pratik)'nin 8 saati teorik, 8 saati ise pratik (en az 3 uygulama) olarak verilir. Ayrıca, de-icing işleminin yapıldığı her istasyonda de-icing uygulayıcı eğitimini almış ve bu işlemi koordine eden bir personel görevlendirilmelidir.
17. Genel Müdürlükçe yapılan denetlemelerin sonucunda Ek değerlendirme raporunu hazırlayan ve onaylayan tüm personelin en az 2 günlük “kök neden analizi” ile ilgili eğitimi alması gerekmektedir.
18. Yolcu hizmetlerinde çalışan personelin en az 3 günlük “etkili iletişim, beden dili ve stres yönetimi” eğitimini alması gerekmektedir.

## YER HİZMETLERİNE YÖNELİK ASGARI EĞİTİM İÇERİKLERİ

HİZMET TÜRÜ/ EĞİTİM ALANI	EĞİTİM KONULARI
TEMSİL	<p>Permi İşlemleri</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Permi Tanımı ve Mevzuat Bilgisi</li><li>➤ Tarifeli ve Tarifersiz Uçuşlar</li><li>➤ Üçüncü Şahıs Mali Sorumluluk Sigortası ve Hava Aracı Mali Sorumluluk Sigortası</li><li>➤ Tarifeli ve Tarifersiz Uçuşlar Müracaat Usulleri</li><li>➤ Turistik ( IT - Inclusive Tour ) Charter Uçuşlar</li><li>➤ Kargo Charter Uçuşlar</li><li>➤ Özel Uçuşlar</li><li>➤ Uçuş İzin Talep Formları</li><li>➤ Permi Müracaat Formatı</li></ul>
	<p>Yer Slotu Takibi</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Yer slotu takibi</li><li>➤ Mevzuat bilgisi</li><li>➤ Slot başvuru/değişiklik/iptal mesajı formatı ve kullanılan kodlar</li><li>➤ Mesaj çeşitleri</li></ul>

	<p>Temsil Hizmeti İşlemleri</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Uluslar arası/ ulusal mevzuat, Konvansiyonlar</li><li>➤ Uluslararası ve ikili Anlaşmalar ile Trafik Hakları</li><li>➤ Ticari Anlaşmalar</li><li>➤ Hava aracı kiralama usulleri</li></ul>
	<p>Haberleşme</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ SITA</li><li>➤ AFTN</li><li>➤ Mesaj Çeşitleri</li></ul>

<b>HİZMET TÜRÜ/ EĞİTİM ALANI</b>	<b>EĞİTİM KONULARI</b>
<b>YOLCU HİZMETLERİ</b>	<p>Haberleşme</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Telsiz ile haberleşme cihaz koruma yükümlülüğü</li><li>➤ Cihaz kullanırken dikkat edilmesi gerekenler</li><li>➤ Telsiz cihazının kullanımı</li><li>➤ Ses ayarı</li><li>➤ Frekans seçimi</li><li>➤ Mandal</li><li>➤ Işıklı ve sesli göstergeler</li><li>➤ Şarj cihazı kullanımı</li><li>➤ Telsizle haberleşme kuralları</li><li>➤ VHF telsiz kullanımında dikkat edilmesi gerekenler</li><li>➤ SITA, AFTN ve Mesaj çeşitlerinin</li></ul>

	<p>Yolcu Hizmetleri Eğitimi</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Genel havacılık bilgileri</li><li>➤ Havacılık alfabesi</li><li>➤ Sivil havacılık kuruluşları</li><li>➤ Hava limanında bulunan üçüncü kuruluşlar ve hizmet ilişkileri</li><li>➤ Departmanlar arası iletişim</li><li>➤ Havacılıkta kullanılan terimler, kodlar, ölçüler ve değişim tablosu</li><li>➤ Havayolu sorumlulukları</li><li>➤ Yolcu sorumlulukları</li><li>➤ Havaalanı uçak hareket yerleri</li><li>➤ IATA coğrafyası</li><li>➤ Uçuş analizi</li><li>➤ Yolcu bileti/Bilet çeşitleri</li><li>➤ Seyahat dokümanlarının kontrolü</li><li>➤ Uçuşa kabul işlemleri (Check-In)</li><li>➤ Bagaj kabulü</li><li>➤ El bagajındaki sıvıların taşınması ile ilgili kurallar</li><li>➤ Özel hizmet gerektiren yolcular</li><li>➤ Engelli yolcuların işlemleri ve transferi</li><li>➤ Uçuşa yolcu kabulü (Boarding)</li><li>➤ Gelen yolcu hizmetleri (Arrival)</li><li>➤ Uçuş aksaklıkları (Irregularities)</li><li>➤ Yolcu hizmetleri mesaj trafiği</li><li>➤ Kayıp eşya (Lost &amp; Found)</li><li>➤ Yolcu hizmetlerinde başarının ilkeleri</li></ul>
--	---

	<p>Kayıp Bagaj / Worldtracer Management Eğitimi</p> <p>Kayıp Bagaj</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ PIR (Property Irregularity Report) formu doldurulması</li><li>➤ AHL (Advice if hold)</li><li>➤ Reroute</li><li>➤ Courtesy AHL rapor ve uygulamaları</li><li>➤ Hasar dosyası (DPR (Damage ve Pilferage raporları)) tanım ve uygulamaları</li><li>➤ Sahipsiz bagaj OHD (Onhand) tanım ve uygulamaları</li><li>➤ Kayıp Eşya Gümrük Ambarları</li><li>➤ Bagaj Teslim Tutanağı</li><li>➤ Uçak kabini içerisinde unutulmuş eşyalar</li><li>➤ Rush bagaj</li><li>➤ Rush bagaj etiketinin hazırlanması</li><li>➤ İstasyonumuza yanlış gelen bagajlar (misrouted bagajlar)</li><li>➤ Left behind (kalan bagajlar)</li><li>➤ Toplu kayıp bagajlar</li></ul> <p>World Tracer</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ World Tracer Management sisteminin tanıtımı</li><li>➤ AHL (Advice if hold)</li><li>➤ PIR (Property Irregularity Report)</li><li>➤ Non Tracing AHL Report (Nezaketen Düzenlenen Kayıp Bagaj Raporu)</li><li>➤ BDO (Baggage Delivery Order)</li><li>➤ OHD (Onhand Baggage)</li><li>➤ RIT/RAT/ROT (Reinstate in Tracing) Dosyaların Yeniden Aktif Hale Getirilmesi</li><li>➤ RCB (Recreate Baggage File) Yanlışlıkla Kapatılan Dosyanın Aktifleştirilmesi</li><li>➤ RIB (Reassign in Baggage Management) Yanlışlıkla Başka Havayolu Adına Açılan Dosyanın Düzeltilmesi</li><li>➤ DPR (Damage and Pilferage Report)</li><li>➤ FWD (Create Forward File - FAH, FOH, ROH ve FLZ)</li><li>➤ Retrieve (Listeleme)</li></ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Mesajlar (SHC, TTY, PXF, TXF, EXF, Action File)</li><li>➤ PDI (Display Past Date File)</li></ul>
	<p>Seyahat Dokümanları Eğitimi</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Pasaport- Vize nedir? Pasaport çeşitleri nelerdir? Pasaport yerine geçen belgelerin tanıtımı</li><li>➤ Pasaport ve pasaportun geçerliliklerinin kontrolü</li><li>➤ Vize/oturma izni kontrolü (vizenin/oturumun geçerlilik tarihleri, vize tipi, vize ile yapılabilecek giriş sayısı)</li><li>➤ Yolcu profili</li><li>➤ Pasaport geçerlilik kuralları, vize ve oturma izni koşulları, farklı pasaport çeşitleri için geçerlilik ve vize kontrolü, canlı hayvan taşıma kuralları için TIMATIC kullanımı.</li></ul>
	<p>Engelli Yolcuların işlemleri ve Transferi</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Engelli Yolcuların Tanıtımı: Fiziksel Engelli Yolcular, Zihinsel Engelli Yolcular, Diğer Durumlar (Kronik hastalıklar, yaşlılık vb. durumlar nedeniyle hareket kabiliyeti kısıtlanmış yolcular)</li><li>➤ Engelli ve hareket kabiliyeti sınırlı yolcu hakları</li><li>➤ Engelli yolcuların uçuşa kabul işlemleri esnasında dikkat edilmesi gereken hususlar</li><li>➤ Tekerlekli sandalyenin tanıtımı / Tekerlekli sandalye kullanmadan önce yapılması gereken kontroller</li><li>➤ Engelli /Hasta yolcunun transferi sırasında tekerlekli sandalyenin itilme işlemi / Tuvalet ihtiyacının giderilmesine yardım edilmesi / Tekerlekli sandalyeden yolcunun kaldırılması / İki kişiyle tekerlekli sandalyeden hasta/engelli yolcu transferi</li><li>➤ Yürüme gereçlerinin tanıtımı</li><li>➤ Engelli yolcuların uçağa kabul işlemleri esnasında dikkat edilmesi gereken hususlar</li><li>➤ Engelli yolculara refakat ederken dikkat edilmesi gereken psikolojik faktörler</li><li>➤ Yolcunun araç içerisinde taşınması</li><li>➤ Araç içerisinde tekerlekli sandalyenin/yolcunun sabitlenmesi</li><li>➤ Refakatçi koltuklarının kullanımı</li><li>➤ Yolcunun uçaktaki yerine transferi</li></ul>

	<p>Ramp Emniyeti ve Apron Kuralları</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Genel Bilgilendirme</li><li>➤ İşaretlerin Tanıtımı</li><li>➤ Uçağa ve Yolcuya Hizmet Veren Ekipmanlar ve yapılan işlemler</li><li>➤ FOD</li><li>➤ De-Icing ve Uygulama Prosedürleri</li></ul>
--	---

<b>HİZMET TÜRÜ/ EĞİTİM ALANI</b>	<b>EĞİTİM KONULARI</b>
<b>YÜK KONTROLÜ VE HABERLEŞME</b>	<p>Haberleşme:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ SITA</li><li>➤ AFTN</li><li>➤ Mesaj Çeşitleri</li><li>➤ VHF Kullanımı ve Esasları ile Telsizle haberleşme</li></ul>

	<p>Yük Kontrolü ve Denge Eğitimi</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Genel Havacılık bilgileri ve Mevzuat hakkında bilgilendirme</li><li>➤ Yük ve Özel Yük Kod ve Tanımları</li><li>➤ Yükleme Prensipleri</li><li>➤ Load&amp;Trim Sheet hazırlanması</li><li>➤ Yük Planlama ve Yükleme</li><li>➤ Dokümantasyon (Yükleme Formu ve diğer formlar)</li><li>➤ Mesaj çeşitleri</li><li>➤ Push back&amp;Head Set</li><li>➤ Kullanılan ekipmanlar</li></ul>
	<p>Birim Yükleme Araç ve Gereçlerinin Kontrolü</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Araç ve teçhizatın tanıtımı ve sınıflandırılması</li><li>➤ Yükleme ve Boşaltma - Yaşanan aksaklıklar / ramak kala durumları</li><li>➤ Bulk Yükleme Yerde Kontrol</li><li>➤ Palet ve Konteynerlerin Yerde Kontrolünün ve emniyetinin sağlanması</li><li>➤ Özel Yükler</li></ul>
<b>RAMP</b>	<p style="text-align: center;"><b>EĞİTİM KONULARI</b></p>
	<p>Marshalling Eğitimi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Marshalling Nedir? Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar Nelerdir?</li><li>➤ Marshalling İşaretleri ve Anlamları</li><li>➤ Operasyon Çeşitliliğine Göre Uygulama Usulleri</li><li>➤ Marshalling İşbaşı Eğitimi</li></ul>

	<p>De -Anti İcing Eğitimi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ De/anti İcing Tanımı ve Uygulama Nedenleri</li><li>➤ Uçağın Aerodinamik Gövde Yapısı</li><li>➤ De/Anti ıcing sıvıları ve kalite kontrolleri</li><li>➤ Kullanılan Ekipmanlar</li><li>➤ De/Anti İcing Metodları, Uygulaması, Koordinasyonu</li><li>➤ Uygulamada Dikkat Edilmesi Gereken Hususular</li></ul>
	<p>Push Back Eğitimi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Tanımlar, Genel Sürüş Kuralları</li><li>➤ Push Back/Towing Operasyonları</li><li>➤ Operasyonlardaki genel riskler ve olumsuz durumlar</li><li>➤ Push Back/Towing İşbaşı Eğitimi</li></ul>
	<p>Ramp Temizlik:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Temizlik Ekipmanları Ve Kimyasal Malzemeleri</li><li>➤ Transit Temizlik Uygulaması Ve Dikkat Edilecek Hususlar</li><li>➤ Yatı Temizliği Ve Dikkat Edilecek Hususlar</li><li>➤ Derin Temizlik Uygulaması Ve Dikkat Edilecek Hususlar</li><li>➤ Kargo Kompartımanı Temizliği Ve Dikkat Edilecek Hususlar</li></ul>
	<p>Ramp Yükleme Boşaltma:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Uçak Yükleri (Yolcu, Bagaj, Kargo, Posta, Uçak Teçhizatı, Yükleme Ekipmanları)</li><li>➤ Normal, Özel, DGR Yüklerin Uçağa Yüklenmesi, Boşaltılması Ve Dikkat Edilecek Hususlar</li><li>➤ Yükleme Çeşitleri (Bulk, ULD, Yolcu Kabini)</li><li>➤ Yükleme Prensipleri (Yükleme planı, yüklemede öncelikler, ambar ağırları, sınırlamalar vb.)</li><li>➤ Bagaj/Kargo Ambar Kapılarının Ölçüleri, Açılması Ve Kapatılması</li><li>➤ Kullanılan etiketler</li></ul>

	<p>Ramp Ekipman Operasyon:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ PAT sahalarında araç kullanım kuralları</li><li>➤ Uçak park çevresi</li><li>➤ Araç tiplerine göre kullanım esnasında dikkat edilmesi gereken hususlar</li><li>➤ Yaşanabilecek kaza tipleri (araç-araç, araç-uçak, araç-insan, araç-tesis vb.)</li><li>➤ Saha Uygulaması</li></ul>
	<p>Kargo İçin Operasyon ve Ramp:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Kargonun, Uçak tipinin Ve Kullanılan Araç - Teçhizatın Tanıtımı, Sınıflandırması</li><li>➤ Kargoların (Normal, Özelliği Olan ve DGR) Uçağa Yüklenmesi, Boşaltılması Ve Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar</li><li>➤ Yükleme Prensipleri (Yükleme planı, yüklemede öncelikler, ambar ağırları, sınırlamalar vb.)</li><li>➤ Yükleme Çeşitleri (Bulk, ULD)</li><li>➤ Bagaj/Kargo Ambar Kapılarının Ölçüleri, Açılması Ve Kapatılması</li><li>➤ Kargo Dokümanları ve kullanılan etiketler</li></ul>
	<p>Birim Yükleme Araç ve Gereçlerinin Kontrolü:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Araç ve teçhizatın tanıtımı ve sınıflandırılması</li><li>➤ Palet ve Konteynerlerin Yerde Kontrolünün ve emniyetinin sağlanması</li></ul>
	<p>Ramp Emniyeti ve Apron Kuralları:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Havaalanı Bölümleri İle PAT Sahası İşaretlerinin Tanıtımı</li><li>➤ PAT Sahalarında Araç Kullanma Kuralları</li><li>➤ Uçak Park Sahası, Uçağa Hizmet Veren Ekipmanlar Ve Geliş-Gidiş İşlemleri</li><li>➤ Yolcuya Hizmet Veren Ekipmanlar Ve Geliş-Gidiş İşlemleri</li><li>➤ Uçak, Ekipman ve Yaya Emniyeti</li><li>➤ FOD Kontrolü</li><li>➤ Acil Durumlar (Yangın, Kaza vb.)</li></ul>

	<p>Kargo İşlemleri:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Kargonun, Uçak tipinin Ve Kullanılan Araç - Teçhizatın Tanıtımı, Sınıflandırması</li><li>➤ Sorumluluklar ve Haklar</li><li>➤ Kargo Limitleri, Etiketleme Ve Paketleme İşlemleri, Dokümantasyon (Konşimento, Manifesto, NOTOC, Mesajlar, Etiketler vb.)</li><li>➤ İthalat, İhracat Kargo İşlemleri ve Dikkat Edilecek Genel Hususlar</li><li>➤ Kargoların (Normal, Özelliği Olan ve DGR) Kabulü, Depolanması, Uçağa Yüklenmesi, Boşaltılması Ve Dikkat Edilmesi Gereken Özel Hususlar</li><li>➤ Ambar Limitleri ile Kargo ve Yükleme Emniyeti</li><li>➤ Kargo Aksaklıkları ve Acil Durum İşlemleri</li></ul>
	<p>Engelli Yolcuların İşlemleri ve Transferi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Engelli Yolcuların Tanımı, Sınıflandırılması ve Uçağa Ulaştırılması</li><li>➤ Engel Durumuna Göre Kullandıkları Özel Ekipmanlar ve Bunların Uçağa Yüklenmesi</li><li>➤ Engelli Yolcuyla Doğru İletişim</li><li>➤ Engelli Yolcuların Transferine İlişkin Sorumluluklar ve Taşıyıcı Kuralları</li></ul>
<b>HİZMET TÜRÜ/ EĞİTİM ALANI</b>	<b>EĞİTİM KONULARI</b>
<b>ULAŞIM</b>	<p>Yolcu Memnuniyeti ve Stres Yönetimi Eğitimi</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Yolcu /Müşteri ve hizmet kavramları</li><li>➤ Stres Tanımı, Kaynakları, Belirtileri ve Önleme Teknikleri</li><li>➤ Etkili İletişim</li></ul>

<b>HİZMET TÜRÜ/ EĞİTİM ALANI</b>	<b>EĞİTİM KONULARI</b>
<b>İKRAM SERVİS HİZMETLERİ</b>	<p>Hijyen ve Sanitasyon Eğitimi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Kişisel hijyen kuralları</li><li>➤ Hastalık halinde yapılacaklar</li><li>➤ Eldiven kullanımı</li><li>➤ Cam malzeme kullanımı ve kırılma esnasında yapılacak işlemler</li><li>➤ Kritik kontrol noktaları (CCP)</li><li>➤ CCP-1 Yiyeceklerin kabulü</li><li>➤ CCP-2 Soğuk depolama</li><li>➤ CCP-3 Yiyecek pişirme</li><li>➤ CCP-4 Yiyecek soğutma</li><li>➤ CCP-5 Hazırlık sırasında yiyecek ısısı</li><li>➤ Gıda güvenliği kontrol noktaları</li><li>➤ Kısıtlanmış gıdalar</li><li>➤ Tedarikçi akreditasyonları/değerlendirmeleri</li><li>➤ Malzeme kullanımı ve depolama</li><li>➤ Yiyecek çözündürme</li><li>➤ Yiyecek hazırlık</li><li>➤ Personel hijyeni ve eğitim</li><li>➤ Ekipman sanitasyonu</li><li>➤ Zaman kontrolü</li><li>➤ Bina sanitasyonu</li></ul>

	<p>İkram Yüklemesi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Kullanılan Malzemelerin Tanıtımı</li><li>➤ Kodlar ve Kısaltmalar</li><li>➤ Assembly Final Odası</li><li>➤ Final Odasındaki Yemeklerin İmhası</li><li>➤ İlave Siparişlerin Alınması, Takibi ve Teslimatı</li><li>➤ Yükleme Planı Nedir ve Nasıl Kullanılır?</li><li>➤ Uçakların Yolcu Kapasitesi / Konfigürasyon</li><li>➤ Trolley ve Unitlerin Kilitlenmesi (Seal)</li><li>➤ İş Kazalarına Neler Neden Olur?</li><li>➤ Kuru Buz Kullanımı</li><li>➤ Koruyucu Malzeme Kullanımı ve Meslek Hastalıkları</li><li>➤ Yük Kaldırma Teknikleri</li></ul>
	<p>Ramp Emniyeti ve Apron Kuralları</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Genel Bilgilendirme</li><li>➤ İşaretlerin Tanıtımı</li><li>➤ Uçağa ve Yolcuya Hizmet Veren Ekipmanlar ve yapılan işlemler</li><li>➤ FOD</li><li>➤ De-Icing ve Uygulama Prosedürleri</li></ul>

<b>HİZMET TÜRÜ/ EĞİTİM ALANI</b>	<b>EĞİTİM KONULARI</b>
<b>GÖZETİM VE YÖNETİM</b>	Yolcu Hizmetleri Eğitimi: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Yolcu Kabul (Check-in) İşlemleri,</li><li>➤ Seyahat Dokümanları Tanıtımı</li><li>➤ Özel İlgi ve Hizmet Gereksinimi Olan Yolcular</li><li>➤ Bagaj İşlemleri</li></ul>
	Uçuş Operasyon /Yer Slot/ Permi İşlemleri <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Mevzuat</li><li>➤ Uçuş Planı ve mesaj türleri</li><li>➤ Hava Trafik Hizmetleri ile Meteoroloji ile ilgili bilgilendirme ve mesaj örnekleri</li><li>➤ Slot Uygulama Prensipleri</li><li>➤ Permi İşlemleri ve Permi Müracaat Usulleri</li></ul>
	Kayıp Bagaj / Worldtracer Management Eğitimi <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Kayıp ve Hasarlı Bagaj İşlemleri</li><li>➤ Ahl/Ohl/Dpr/Pır vb. dosya işlemleri</li><li>➤ Gümrüklü, Gümrüksüz Depolama işlemleri</li></ul>
	Seyahat Dokümanları Eğitimi <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Pasaport Tanıtımı ve İncelenmesi</li><li>➤ Bilet, Biniş Kartı ve Bagaj Etiketleri gibi Uçuş Belgelerinin Tanıtımı ve İncelenmesi</li></ul>

	<p>Uçağa Yönelik Yer Hizmetleri Eğitimi</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Uçuş Öncesi Gözetim Hizmetleri</li><li>➤ Uçuşun Gecikmesi, İptali Durumu ve Tazminat</li><li>➤ Bagaj/Canlı Hayvan Taşınması/Bagajda Tehlikeli Madde Taşınması</li><li>➤ Özel Kargolar</li><li>➤ NOTOC</li></ul>
	<p>Haberleşme</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ SITA</li><li>➤ AFTN</li><li>➤ Mesaj Çeşitleri</li></ul>
	<p>Yük Kontrolü ve Denge Eğitimi</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Mevzuat</li><li>➤ Yükleme Prensipleri ve Yük Emniyeti</li><li>➤ Yük Kontrol Görevleri ve Sorumlu Personel</li><li>➤ Yük Planlama ve Yükleme</li><li>➤ Yük Tanımları, özel Yük Kod ve Tanımları</li><li>➤ Yükleme Formu</li><li>➤ Mesaj çeşitleri</li></ul>
	<p>Kargo İçin Operasyon</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Uluslararası Organizasyonlar, Uçak Kategorileri.</li><li>➤ Uçağın Yapısı ve Bölümleri</li><li>➤ Yükleme Tipleri</li><li>➤ Tehlikeli Maddeler</li><li>➤ Canlı Hayvanlar</li><li>➤ Bozulabilir Kargolar, Diğer Özel Kargolar</li><li>➤ Konşimento</li></ul>

	<p>Ramp Emniyeti ve Apron Kuralları</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Genel Bilgilendirme</li><li>➤ İşaretlerin Tanıtımı</li><li>➤ Uçağa ve Yolcuya Hizmet Veren Ekipmanlar ve yapılan işlemler</li><li>➤ FOD</li><li>➤ De-Icing ve Uygulama Prosedürleri</li></ul>
--	---

<b>HİZMET TÜRÜ/ EĞİTİM ALANI</b>	<b>EĞİTİM KONULARI</b>
<b>UÇAK ÖZEL GÜVENLİK HİZMET VE DENETİMİ</b>	<p>Etkili İletişim, Beden Dili ve Stress Yönetimi</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Genel bilgilendirme</li><li>➤ İletişim Becerileri</li><li>➤ Duygusal Zeka</li><li>➤ Empati</li><li>➤ Stres yönetimi ve Öfke kontrolü</li><li>➤ Beden Dili</li><li>➤ Dinleme Becerileri</li><li>➤ Analitik Düşünce</li><li>➤ Yolcu memnuniyeti</li></ul>

	<p>Haberleşme</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Telsiz ile haberleşme cihaz koruma yükümlülüğü</li><li>➤ Cihaz kullanırken dikkat edilmesi gerekenler</li><li>➤ Telsiz cihazının kullanımı</li><li>➤ Ses ayarı</li><li>➤ Frekans seçimi</li><li>➤ Mandal</li><li>➤ Işıklı ve sesli göstergeler</li><li>➤ Şarj cihazı kullanımı</li><li>➤ Telsizle haberleşme kuralları</li><li>➤ VHF telsiz kullanımında dikkat edilmesi gerekenler</li></ul>
	<p>Seyahat Dokümanları Eğitimi</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Pasaport, vize, bilet, biniş kartı, kimlik vb.</li><li>➤ Seyahat dokümanlarının özellikleri ve kontrolleri</li><li>➤ Fiziki özellikler</li><li>➤ Sahte belgeler ve özellikleri</li><li>➤ Örnekler</li><li>➤ Ulusal ve uluslar arası Düzenlemeler</li><li>➤ MSHGP</li><li>➤ ICAO EK17 ve Doc8973</li><li>➤ ECAC Doc30</li></ul>

	<p>X-Ray Eğitimi</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Giriş / Havacılık Güvenliği</li><li>➤ X-Ray cihazı kullanım prosedürleri ve emniyeti</li><li>➤ Görüntü Yorumlaması &amp; Sınıflandırmalar</li><li>➤ Nesne Tanımlaması</li><li>➤ IED Tanımlaması/Silahlar ve Tehlikeli Nesneler</li><li>➤ Gizlenmiş IED ler ve Tespiti &amp; Alarm çözüm prosedürleri</li><li>➤ Diplomatik kurye ve ayrıcalıklı dökümanlar &amp; TSA Test Objeleri</li><li>➤ Yolcu Taraması ve Manuel Arama (Bagaj Arama) &amp; Kargo Taraması</li><li>➤ Raporlama prosedürleri &amp; Form ve kayıt işlemleri/TIP Uygulaması</li><li>➤ X-ray egzersizleri&amp;Nesne Kütüphanesi</li></ul>
	<p>Patlayıcı Madde İz Detektörü Eğitimi</p>
	<p>Patlayıcı Tespit Sistemi Eğitimi</p>
	<p>Mülakat Teknikleri</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Genel bilgilendirme</li><li>➤ Tanım ve gelişim</li><li>➤ Risk ve tehdit değerlendirme</li><li>➤ Terörizm ve güncel olaylar</li><li>➤ Yolcular bagajları ve profilleri</li><li>➤ İletişim</li><li>➤ Riskli ve şüpheli yolcular</li><li>➤ Mülakat teknikleri</li></ul>

	<p>Terörizm, Sivil Havacılığa Yönelik Tehditler ve Önlemler, Organizasyonlar Eğitimi</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Havacılık Güvenliğinin gerekliliği</li><li>➤ Terörizme Genel Bakış</li><li>➤ Havacılık Güvenliğin konusunda Uluslararası mevzuat (ICAO, EU, ECAC)</li><li>➤ İlgili uluslararası anlaşmalar</li><li>➤ Ulusal mevzuatlar ve organizasyon</li><li>➤ Havaalanı işleticisi güvenlik ve organizasyonu</li><li>➤ Hava aracı işletmecisi güvenlik ve organizasyonu</li><li>➤ Genel Güvenlik Bilinci</li><li>➤ Yolcu ve personelin taranması</li><li>➤ Olay raporlaması</li><li>➤ Havaalanı Güvenliği</li></ul>
	<p>Yolcu Kontrolü ve Fiziki Arama Eğitimi</p>
	<p>Uçak Arama ve Koruma Eğitimi</p>
	<p>Kargo, Bagaj Güvenliği Eğitimi</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Bagaj/kargo yükleyicilerin sorumlulukları ve görevleri</li><li>➤ Havaalanlarında giriş kontrol düzenlemeleri</li><li>➤ Personel tarama gereklilikleri</li><li>➤ Güvenlik Tahditli alanlar - güvenlik tahditli alanların kritik bölgeleri</li><li>➤ Bagaj ayırma bölgesinde (şutaltı) giriş kartlarını görünür biçimde takmayan kişilerin sorgulanması</li><li>➤ Hava aracı güvenlik kontrolü/araması – uçak altı bagaj bölümleri (hold)</li><li>➤ Bagajların bagaj ayırma bölgelerinde ve ramp bölümünde korunması</li><li>➤ Şirket posta ve malzemelerinin taşınması</li><li>➤ Yolcu bagaj eşleşmesi (bingo kartlar, bagajların sayılması, uçak altı bagaj manifestosu vs)</li><li>➤ Hava aracının korunması</li><li>➤ Kargoya uygulanan güvenlik kontrolleri</li><li>➤ Kargonun korunması</li><li>➤ Beklenmedik durum tedbirleri</li></ul>
	<p>Ateşli Silahlar, Patlayıcı Maddeler Eğitimi</p>

	<p><b>İkram Güvenliği Eğitimi</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Tehdit ve ikram güvenliğinin amaçları</li><li>➤ İkram güvenliği yöneticisinin atanması</li><li>➤ İkram tesislerine giriş kontrolü</li><li>➤ Güvenlik tahditli alanlar/güvenlik tahditli alanların kritik bölgelerine giriş kontrolü</li><li>➤ İkram tesislerinde malzemelerin kabulü</li><li>➤ İkram malzemelerinin yetkisiz müdahalelere karşı korunması</li><li>➤ Mühürleme prosedürleri</li><li>➤ İkramın tesislerden hava aracına nakliyesi - araç güvenliği</li><li>➤ Şüpheli veya yasaklı maddelerin tanımlanması ve tespit edilmesi durumunda yapılacaklar</li><li>➤ Şüpheli bir şeyin tespit edilmesi veya şüphelenilen durumlar olduğunda bildirme prosedürleri</li><li>➤ Telefonlar gelen bomba ihbarlarını değerlendirme</li></ul>
	<p><b>Uçak Temizlik Nezareti ve Güvenliği Eğitimi</b></p>
	<p><b>Ramp Emniyeti ve Apron Kuralları</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Genel Bilgilendirme</li><li>➤ İşaretlerin Tanıtımı</li><li>➤ Uçağa ve Yolcuya Hizmet Veren Ekipmanlar ve yapılan işlemler</li><li>➤ FOD</li><li>➤ De-Icing ve Uygulama Prosedürleri</li></ul>

## YER HİZMETLERİ İÇİN EMNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EĞİTİMİ

- Emniyet Yönetim Sistemi (EYS) Mevzuatı ve Gereklilikleri
- Emniyet Yönetim Sistemi El Kitabı ve SMS Bileşenleri
- Havacılık Emniyetine İlişkin Temel Kavramlar (Emniyet, Risk, Tehlike vb.)
- İnsan Faktörleri
- Hata Yönetimi
- Üst Yönetim Desteği ve Pozitif Emniyet Kültürü
- Emniyet Yönetim Sisteminde Planlama Ve Örgütlenme
- Emniyet Yönetiminde Reaktif, Proaktif ve Prediktif Yaklaşımlar
- Verilerin Toplanması ve Olay Raporlama
- Emniyet Risk Yönetimi (Risk Tespiti, Risk Matrislerinin Oluşturulması, Önceliklerin Belirlenmesi, Uygulanması ve Riskin Kontrolü)
- Emniyetin Güvence Altına Alınması, EYS'nin Sürekli İyileştirilmesi
- Emniyet Yönetim Sisteminin Teşvik Edilmesi
- Kriz Yönetimi

HELİPORTLAR İÇİN EĞİTİM TABLOSU

EĞİTİMİN ADI	EĞİTİM KONULARI	Sınav	EĞİTİM SÜRELERİ		YENİLEME PERİYODU (Yıl)	EĞİTİMİ ALMASI GEREKEN PERSONEL	
			( Ders Saati )			HELİPORT YÖNETİCİSİ	HELİPORT PERSONELİ
			Temel	Tazeleme			
HELİPORT İŞLETME HİZMETLERİ EĞİTİMİ	SHY-14B Yönetmeliği ve SHT Heliport Genel Esaslar	✓	3	1	2	✓	✓
	Görsel yardımcılar	✓	1	1			
	Yer Hizmetleri ve Yer Emniyeti FOD ( Yabancı Madde Hasarları )	✓	2	1			
	Helikopter tip ve modelleri tanıtımı	✓	1	1			
	Yangınla ve Yangınla Mücadele Kriterleri	✓	2	1			
	Kaza-Kırım ve Kurtarma Bilgilendirmesi	✓	2	1			
	Güvenlik ve Acil Durum Planı	✓	2	1			

## HAVAALANI STANDARTLARI VE EMNİYETİ İÇİN EĞİTİM TABLOSU

### Eğitimi Alması Gereken Personele İlişkin Tanımlamalar:

- (1) **Sorumlu Müdür:** SHY-14A'da tanımlanan ve aynı Yönetmeliğin 14 üncü maddesi kapsamında görevlendirilen sorumlu müdür
- (2) **Havaalanı Yöneticisi:** SHY-14A'da tanımlanan ve aynı Yönetmeliğin 14 üncü maddesi kapsamında görevlendirilen havaalanı yöneticisi
- (3) **Emniyet Yöneticisi:** SHT-SMS/HAD'ta tanımlanan ve aynı Talimatın 11 inci maddesi kapsamında görevlendirilen emniyet yöneticisi
- (4) **SMS Koordinatörü:** SHT-SMS/HAD'ta tanımlanan ve aynı Talimatın 11 inci maddesi kapsamında görevlendirilen SMS koordinatörü
- (5) **İlgili Personel:** SHY-14A Yönetmeliği kapsamında havaalanı işletmecisi tarafından hazırlanan Havaalanı El Kitabında her bir işletim faaliyeti ile ilgili olarak görev alan personel isimleri yer almalıdır. Bu personel içerisinde ilgili birimin yöneticileri de yer almalıdır. Söz konusu personelin her birinin, yaptığı işin niteliğine göre tabloda (☑) şeklinde işaretli olan eğitimlerden kendi görev alanlarıyla ilgili olan tüm eğitimleri almaları gerekmektedir.

✓: Alınması zorunlu eğitim.

☑: Kişinin görev alanına giriyor ve çalıştığı alan bu eğitimi almayı gerektiriyor ise, alınması zorunlu eğitim.

EĞİTİMİN ADI	EĞİTİM KAPSAMI	SINAV GEREKLİLİĞİ	EĞİTİM SÜRESİ (Saat)		YENİLEME PERİYODU (Yıl)	EĞİTİM ALMASI GEREKEN PERSONEL				
			Temel	Tazeleme		Sorumlu Müdür (1)	Havaalanı Yöneticisi (2)	Emniyet Yöneticisi (3)	SMS Koordinatörü (4)	İlgili Personel (5)
Havaalanı İşletmecileri İçin Emniyet Yönetim Sistemi Eğitimi	<ul style="list-style-type: none"> <li>SHT-SMS/HAD</li> <li>ICAO Dok. 9859</li> <li>ICAO Annex 19</li> </ul>	Yok	16	4	5	✓	✓	✓	-	-
		Var	30	12	5	-	-	-	✓	✓
Havaalanı Emniyeti ve İşletimi Temel Eğitimi	<ul style="list-style-type: none"> <li>SHT-HES Talimatı</li> <li>ICAO Dok. 9137 (Part 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9)</li> <li>ICAO Dok. 9157 (Part 1, 2, 3, 4, 5, 6)</li> <li>ICAO Dok. 9184 (Part 1, 2, 3)</li> <li>ICAO Dok. 9774</li> <li>SHY-14A Yönetmeliği</li> </ul>	Var	30	8	5	-	✓	✓	-	-
Acil Durum Planlaması Eğitimi	<ul style="list-style-type: none"> <li>SHT-HES Talimatı (İlgili bölümler)</li> <li>ICAO Dok. 9137 Part 7</li> <li>ICAO Dok. 9137 Part 8 (İlgili bölümler)</li> <li>Hava Aracı Kazaları / Olayları</li> </ul>	Var	8	4	5	-	-	-	-	☑
Havacılık Bilgi Yayınlarında Yayımlanması Gereken Havaalanı Bilgileri Eğitimi	<ul style="list-style-type: none"> <li>SHT-HES Talimatı (İlgili bölümler)</li> <li>ICAO Annex 15</li> <li>ICAO Dok. 9137 Part 8 (İlgili bölümler)</li> </ul>	Var	8	4	5	-	-	-	-	☑

Pist Emniyeti ve Pist İhlallerini Önleme Eğitimi	<ul style="list-style-type: none"> <li>ICAO Dok. 9870</li> </ul>	Var	4	2	5	-	✓	✓	-	✓
PAT Sahası Kontrolleri	<ul style="list-style-type: none"> <li>SHT-HES Talimatı (İlgili bölümler)</li> <li>ICAO Dok. 9137 Part 8 (İlgili bölümler)</li> </ul>	Var	4	2	5	-	-	-	-	✓
Mâniaların Kontrolü	<ul style="list-style-type: none"> <li>SHT-HES Talimatı (İlgili bölümler)</li> <li>SHT-HÇG Talimatı</li> <li>SHT-150/5300 Talimatı</li> <li>Havaalanları Çevresindeki Yapılaşma Kriterleri Genelgesi</li> <li>ICAO Dok. 9137 Part 6</li> <li>ICAO Dok. 9137 Part 8 (İlgili bölümler)</li> <li>Mania planlarının okunması</li> <li>Mania oluşturabilecek yapıların gözlemlenmesi ve mania planları üzerinde tespiti</li> </ul>	Var	30	8	5	-	-	-	-	✓
Görsel Yardımcılar	<ul style="list-style-type: none"> <li>SHT-HES Talimatı (İlgili bölümler)</li> <li>ICAO Dok. 9157 Part 4</li> <li>ICAO Dok. 9137 Part 8 (İlgili bölümler)</li> <li>Seyrüsefer İçin Görsel Yardımcılar</li> <li>Maniaları Belirlemek İçin Görsel Yardımcılar</li> <li>Kullanımı Kısıtlı Alanları Belirlemek İçin Görsel Yardımcılar</li> </ul>	Var	30	8	5	-	-	-	-	✓
Yabani Hayvanlarla ve Kuşla Mücadele	<ul style="list-style-type: none"> <li>SHT-HES Talimatı (İlgili bölümler)</li> <li>ICAO Dok. 9137 Part 3</li> <li>ICAO Dok. 9137 Part 8 (İlgili bölümler)</li> <li>Yabani Hayvanlarla ve Kuşla Mücadele Yöntemleri</li> <li>Yabani Hayvan Çarpma Riskinin Azaltılması</li> </ul>	Var	8	4	5	-	-	-	-	✓

Kurtarma ve Yangınla Mücadele	<ul style="list-style-type: none"> <li>SHT-HES Talimatı (İlgili bölümler)</li> <li>ICAO Dok. 9137 Part 1</li> <li>ICAO Dok. 9137 Part 8 (İlgili bölümler)</li> </ul>	Var	120	60	1	-	-	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
Pist Yüzey Şartları	<ul style="list-style-type: none"> <li>SHT-HES Talimatı (İlgili bölümler)</li> <li>ICAO Dok. 9137 Part 2</li> <li>ICAO Dok. 9137 Part 8 (İlgili bölümler)</li> </ul>	Var	4	2	5	-	-	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
Kötü Hava Şartlarındaki Operasyonlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>SHT-HES Talimatı (İlgili bölümler)</li> <li>ICAO Dok. 9137 Part 8 (İlgili bölümler)</li> <li>Kış Şartlarındaki Operasyonlar</li> <li>Düşük Görüş Şartlarındaki Operasyonlar</li> </ul>	Var	4	2	5	-	-	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
PAT Sahalarının Fiziki Özellikleri	<ul style="list-style-type: none"> <li>SHT-HES Talimatı (İlgili bölümler)</li> <li>ICAO Dok. 9157 Part (1, 2, 3)</li> </ul>	Var	4	2	5	-	-	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
Hareket Kabiliyetini Kaybetmiş Uçağın Kaldırılması	<ul style="list-style-type: none"> <li>SHT-HES Talimatı (İlgili bölümler)</li> <li>ICAO Dok. 9137 Part 5</li> <li>ICAO Dok. 9137 Part 8 (İlgili bölümler)</li> </ul>	Var	4	2	5	-	-	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
PAT Sahalarında Araç Kullanma	<ul style="list-style-type: none"> <li>SHT-HES Talimatı (İlgili bölümler)</li> <li>ICAO Dok. 9137 Part 8 (İlgili bölümler)</li> </ul>	Var	6	3	5	-	-	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
PAT Sahalarındaki İnşaat Çalışmaları ve Alınacak Önlemler	<ul style="list-style-type: none"> <li>SHT-HES Talimatı (İlgili bölümler)</li> <li>ICAO Dok. 9137 Part 8 (İlgili bölümler)</li> </ul>	Var	4	2	5	-	-	✓	-	<input checked="" type="checkbox"/>
Apron Yönetimi ve Apron Emniyeti	<ul style="list-style-type: none"> <li>SHT-HES Talimatı (İlgili bölümler)</li> <li>ICAO Dok. 9137 Part 8 (İlgili bölümler)</li> </ul>	Var	4	2	5	-	-	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>



Havaalanı İşletmecisinin İlgili Yönetmelik ve Talimatla Belirtilen Hususlarla Birlikte Uyması Gereken İlave Hükümler ve Uygulamaya İlişkin Açıklamalar:

1. Yukarıda belirtilen eğitimler, ilgili personelin alması gereken asgari eğitim konuları olmakla birlikte, Genel Müdürlük tarafından personelin ilave eğitimler alması istenebilir. Ayrıca, sivil havacılık işletmesinin ve/veya havaalanının büyüklüğüne göre eğitimlerin süreleri Genel Müdürlük tarafından arttırılabilir.
2. Yukarıda belirtilen eğitimlerden birkaçı, tek bir eğitim adı altında paket olarak verilebilir. Ancak, toplam süre aynı olmalı ve belge üzerinde eğitim adları ayrı ayrı belirtilmelidir. Düzenlenen belgenin diğer yüzüne bu tabloda ifade edilen eğitim adlarına karşılık gelen isimler de belirtilebilir.
3. Eğitimcilerin yetkili olduğu eğitimin yenileme periyodu içerisinde en az 1 kez ilgili eğitimi vermeleri durumunda, tazeleme eğitimlerini almaları zorunlu değildir.
4. Tabloda sınav gerekliliğinin olduğu belirtilen eğitimler, hem temel hem tazeleme eğitimlerini kapsamaktadır. Sınavların en az 10 sorudan oluşması ve ardışık yapılan tazeleme eğitimlerinde sınav sorularının en az % 50'sinin farklı olması gerekmektedir. Sınavlı olan eğitimler için baraj 100 puan üzerinden 70'tir.

**TERMİNAL İŞLETMECİLİĞİ EĞİTİM TABLOSU (Unvanlara Göre Alınması Gereken Asgari Eğitimler)**

EĞİTİMİN ADI	EĞİTİM KONULARI	Sınav	EĞİTİM SÜRELERİ (Saat)		YENİLEME PERİYODU (Yıl)	Personel Unvanı				
			Temel	Tazeleme		Yönetici Personel	Uzman/Memur	Operatör	Teknisyen	İşçi
<b>TERMİNAL İŞLETMECİLİĞİ EĞİTİMLERİ</b>	Terminal işletmeciliği temel eğitimi	✓	28	8	3	✓	✓			
	Yangınla Mücadele Eğitimi		4	-	-	✓	✓	✓	✓	✓
	Yolcu kolaylıkları eğitimi (engelli volcuların transferi ve taşınması)		4	-	-		✓			✓
	Toplam Kalite Yönetimi		4	-	-	✓	✓	✓	✓	✓
	FIDS ve Anons sistemleri Eğitimi		8	-	-		✓			
	Kayıp ve Buluntu Eşya Eğitimi		8	-	-		✓			
	Acil Durum Prosedürleri		2	-	-	✓	✓	✓	✓	✓
<b>TEKNİK EĞİTİMLER</b>	Sistem eğitimleri (Şut altı Sistemleri vb.)	✓	8	2	3			✓	✓	
	Köprü hizmetleri eğitimi	✓	8	4	2			✓		
	OCC Eğitimi	✓	24	8	3			✓	✓	
	Teknik Bakım Onarım Eğitimleri	✓	40	8	3				✓	

## Terminaller İçin Emniyet Yönetim Sistemi Eğitim Tablosu

Eğitim alması gereken personel	Sınav	Eğitim Süreleri Temel (Saat)* Min.	Tazeleme (Saat)* Min.	YENİLEME PERİYODU (Yıl)
Yöneticiler (Kuruluşun genel merkezinde görev alan üst düzey yöneticiler; Genel Müdür, Genel Müdür Yrd. vb.)		8	4	5
Uygulayıcılar (EYS yöneticileri, EYS koordinatörleri , EYS ile ilgili çalışan personel, ilgili istasyon yöneticileri vb.)	✓	24	8	5
Diğer personel		8	4	5

### Terminal hizmetleri eğitim tablosuna ait açıklamalar:

- Yukarıdaki tabloda belirtilen eğitimler, alınması gereken asgari eğitimlerdir. Tablodaki eğitim konuları, eğitim süreleri ve tazeleme eğitimlerinin süreleri şirket yapısına göre değişiklik arz edebilir.
- Yapılan hizmete ve hizmet veren personelin niteliğine göre işbaşı eğitimi verilmelidir. Verilen hizmetin özelliğine göre yer hizmetleri kuruluşları kendi prosedürlerini oluşturmalı ve işbaşı eğitimlerini kayıt altına almalıdır. İş başı eğitimleri temel eğitimler alındıktan sonra verilmelidir. Kuruluşlar bu eğitimin etkinliğini ölçmek için standart bir yöntem belirler ve uygular. Personele çalıştığı birim ile ilgili en az üç kez uygulamalı işbaşı eğitimi aldırılır.
- Yukarıda belirtilen eğitimlerden birkaçı, tek bir eğitim adı altında paket olarak verilebilir. Ancak, toplam süre aynı olmalı ve belge üzerinde eğitim adları ayrı ayrı belirtilmelidir. Düzenlenen belgenin diğer yüzüne bu tabloda ifade edilen eğitim adlarına karşılık gelen isimler de belirtilebilir.
- Eğitmenlerin yetkili olduğu eğitimin yenileme periyodu içerisinde en az 1 kez ilgili eğitimi vermeleri durumunda, tazeleme eğitimlerini almaları zorunlu değildir.
- Sınavların en az 10 sorudan oluşması ve ardışık yapılan tazeleme eğitimlerinde sınav sorularının en az % 50'sinin farklı olması gerekmektedir. Sınavlı

olan eğitimler için baraj 100 puan üzerinden 70'tir.

6. Eğitim belgeleri tarih ve konu bazında sıralanarak personelin görev yaptığı havaalanında muhafaza edilmelidir. Eğitim sertifikası, eğitim katılım çizelgesi, eğitim sınav belgesinin imzalı nüshaları taranarak elektronik ortamda da saklanabilir. Denetimlerde istenildiği takdirde belgeler elektronik ortamda saklandığı yerden gösterilir.
7. Eğitim Belgesinin, eğitim verildikten sonra en geç 2 ay içerisinde personelin dosyasında bulundurulması gerekmektedir.
8. Terminal işletmecisi aynı zamanda havaalanı işletmecisi ise SMS konusundaki eğitimler havaalanı işletmeciliği tablosuna göre aldırılır.
9. Genel Müdürlükçe yapılan denetlemelerin sonucunda Ek değerlendirme raporunu hazırlayan ve onaylayan tüm personelin "kök neden analizi" ile ilgili eğitimi alması gerekmektedir.

## TERMİNAL İŞLETMECİLİĞİNE YÖNELİK ASGARI EĞİTİM İÇERİKLERİ

EĞİTİMİN ADI	EĞİTİMİN İÇERİĞİ
TERMİNAL İŞLETMECİLİĞİ TEMEL EĞİTİMİ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kavram ve Terimler</li><li>• Havaalanı Terminali Fonksiyonları</li><li>• Havaalanı Terminali Tasarım Türleri</li><li>• Operasyonel Birimler ve Hizmetler</li><li>• Havacılık Dışı Hizmetler</li><li>• Terminal İşletmesi Hizmet Standartları</li><li>• Havacılık Alfabetesi</li><li>• Havacılığı düzenleyen ulusal ve uluslararası kuruluşlar</li><li>• Havalimanlarında bulunan tesisler</li><li>• Uçaklara verilen hizmetler</li><li>• Yolcuya verilen hizmetler</li></ul>
DANIŞMA HİZMETLERİ EĞİTİMİ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Terimleri ve Tanımlar</li><li>• Havacılık Alfabetesi, Hava Taşıyıcı Kodları , Codeshare uçuşları</li><li>• Türkiye - Uluslararası Şehir ve Havayolu Kodları</li><li>• Uçuş Bilgi Sistemleri</li><li>• Anons sistemleri ve kalıpları</li><li>• Diğer birimlerle operasyonel iletişim ve etkileşim</li><li>• Müşteri ihtiyaçları hakkında genel bilgilendirme, müşteri odaklı yaklaşım, etkin iletişim ve karşılaşılan problemlerin çözüm uygulamaları</li><li>• Terminal tanıtımı</li></ul>
UÇUŞ BİLGİ EĞİTİMİ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Terimleri ve Tanımlar</li><li>• Hava Taşıyıcı Kodları Codeshare uçuşları</li><li>• Türkiye - Uluslararası Şehir ve Havayolu Kodları</li><li>• Uçuş Bilgi Sistemleri</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anons sistemleri</li><li>• Diğer birimlerle operasyonel iletişim ve etkileşim</li></ul>
RAMP KULE EĞİTİMİ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kavramlar ve terimler</li><li>• Genel hava limanı ve ramp bilgisi ve yürütülen operasyonlar</li><li>• Genel terminal bilgisi ve yürütülen operasyonlar</li><li>• Kullanılan formlar ve kayıt tutma</li><li>• Uçak planlama bilgisi, köprü kapasiteleri ve uçak tipleri</li><li>• Ramp Kule cihazları kullanım kuralları (Telsiz, intercom, telefon)</li><li>• Frekans dinleme ve uçak takip, frezyoloji</li><li>• Diğer birimler ile koordinasyon (DHMİ-KÖPRÜ-GELİRLER)</li><li>• Arızalar ve takipleri</li></ul>
KONTUAR TAHSİS EĞİTİMİ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Terimleri ve Tanımlar</li><li>• Kontuar tahsis işlemleri</li><li>• Kontuar tahsis sistemleri</li></ul>
TERMİNAL İŞLETME EL KİTABI (TOC/TOM) EĞİTİMİ	<ul style="list-style-type: none"><li>• TOC/TOM'un ana fonksiyonları</li><li>• Teknik operasyon görevleri</li><li>• Yazılım kullanımı</li><li>• Gelen Bildirimlerin Tariflenmesi</li><li>• Arıza Takibi</li><li>• İstek takibi</li><li>• Bakım Takibi</li><li>• Bina Otomasyon Sistemi</li></ul>
KAYIP EŞYA HİZMETLERİ EĞİTİMİ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kayıp ve Buluntu Eşya Tanımı</li><li>• Hukuki Dayanak</li><li>• Buluntu Eşyanın Teslim Alınması</li><li>• Buluntu Eşyanın Sahibine Teslim Edilmesi</li><li>• Buluntu Eşyanın Sahibine Kargo ile Gönderilmesi</li><li>• Buluntu Eşyanın Muhafaza ve İmha Kuralları</li></ul>

BAGAJ KONTROL SİSTEMİ EĞİTİMİ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Temel sorumluluklar</li><li>• Giden-gelen yolcu operasyonu</li><li>• Konveyörler</li><li>• Sorter sistemi</li><li>• Bagaj şutları</li><li>• Bagaj karuselleri</li><li>• Acil durumlar</li></ul>
KÖPRÜ HİZMETLERİ EĞİTİMİ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tanımlar ve kavramlar</li><li>• Köprü tipleri</li><li>• Köprülerin ana bölümleri ve fonksiyonları</li><li>• Hareket imkânları</li><li>• Kontrol paneli</li><li>• Limitler ve kalibrasyonlar</li><li>• Köprülerde güvenlik ve işletme kuralları</li><li>• Köprülerden sağlanan diğer hizmetler</li><li>• Acil durumlar</li></ul>
YANGINLA MÜCADELE EĞİTİMİ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Yanma tanımı</li><li>• Yangın çıkış sebepleri</li><li>• Yangın Sınıfları</li><li>• Söndürme teknikleri ve hareket tarzları</li><li>• Özel Yangın Ekipleri</li><li>• İhbar verme usulleri</li><li>• Kurtarma ve taşıma usulleri</li><li>• Yangın söndürme cihazları ve kullanımı</li></ul>
YOLCU KOLAYLIKLARI EĞİTİMİ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Terminalde Fiziksel Şartların Düzenlenmesi</li><li>• Engelli veya Hareket Kabiliyeti Kısıtlı Kişilere Yapılacak Yardımlar</li></ul>
ACİL DURUM EĞİTİMİ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acil durum tanımı ve muhtemel acil durumlar</li><li>• Acil durumda yapılmaması gerekenler</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acil durum belirleme</li><li>• Acil kaçış ve toplanma noktaları</li><li>• Yönlendirme levhaları, yerlerinin önemi ve standartları</li><li>• Aktif ve Pasif acil durum sistemleri</li><li>• Acil durumlarda iletişim</li></ul>
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EĞİTİMİ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hizmet kalitesi</li><li>• Sistem yaklaşımı</li><li>• Uygulanan yönetim sistemlerinin tanıtımı</li><li>• Toplam Kalite Yönetimi (TKY)</li><li>• Yönetim sistem standartları</li><li>• Süreç yönetimi</li><li>• Yönetim sistemi uygulamaları</li></ul>
BAKIM-ONARIM HİZMETLERİ EĞİTİMİ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elektrik Sistemler</li><li>• Elektronik Sistemler</li><li>• Yapı Onarım</li><li>• Mekanik Sistemler</li><li>• Mekanik Tesisat</li><li>• Çevre Sistemleri</li><li>• Mimari Ofis</li></ul>
TERMİNALLER İÇİN EMNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EĞİTİMİ	<ul style="list-style-type: none"><li>• SMS amacı</li><li>• SMS tanımı ve temel kavramlar</li><li>• Mevcut durum (GAP) analizi</li><li>• EMNİYET POLİTİKA ve HEDEFLERİ<ul style="list-style-type: none"><li>• Yönetimin taahhüdü</li><li>• Emniyetle ilgili hesap verme sorumluluğuEmniyet Organizasyonel Yapı</li><li>• Acil durum yönetimi</li><li>• SMS dokümanları, kayıtları ve erişimi</li></ul></li><li>• EMNİYET RİSK YÖNETİMİ</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tehlikenin tanımlanma süreci</li><li>• Risk değerlendirmesi ve riskin azaltılması</li><li>• Kaza Analizleri-Kaza Kök Nedenleri</li><li>• EMNİYET GÜVENCESİ<ul style="list-style-type: none"><li>• Emniyet performansının izlenmesi, ölçülmesi ve değerlendirilmesi</li><li>• Değişimin yönetilmesi</li><li>• SMS'in sürekli iyileştirilmesi</li></ul></li><li>• EMNİYETİN TEŞVİK EDİLMESİ<ul style="list-style-type: none"><li>• Eğitim ve öğretim</li><li>• Emniyet iletişim</li></ul></li><li>• İNSAN FAKTÖRÜ</li><li>• EMNİYET KÜLTÜRÜ-ADİL KÜLTÜR</li><li>*VERİLERİN TOPLANMASI</li><li>*RAPORLAMA</li></ul>
--	--

**AKARYAKIT HİZMETLERİ EĞİTİM TABLOSU (Unvanlara Göre Alınması Gereken Asgari Eğitimler)**

EĞİTİM KONUSU	EĞİTİMİN ADI	Sınav	EĞİTİM SÜRELERİ Saat		YENİLEME PERİYODU (Yıl)	EĞİTİMİ ALMASI GEREKEN PERSONEL				
			Temel	Tazeleme		Yönetici	İkmal Personeli	Mekanik	İşçi	Güvenlik Personeli
AKARYAKIT TEMİN/SATIŞ	Mal Kabul ve Depolama		8	4	2	✓	✓	✓	✓	
	Acil Durum prosedürleri		8	4	2	✓	✓	✓	✓	✓
	Apronda İkmal aracı kullanımı	✓	16	4	2	✓	✓	✓		
	Yakıt ve Yağ ikmali	✓	16	4	2	✓	✓	✓		
	Akıntı, döküntü ( oil spill) ve kit kullanım eğitimi		2	2	2	✓	✓	✓		
	Güvenlik Bilinci Eğitimi		4	-	-	✓	✓	✓	✓	✓
	Havacılık Yakıt Kalite kontrol prosedürleri		8	4	2	✓	✓	✓		
	Yangın ve ekipman kullanım eğitimi		8	2	2	✓	✓	✓	✓	✓
	Emniyetli operasyona yönelik iç denetim eğitimi		8		-	✓	✓	✓	✓	

## Emniyet Yönetim Sistemi Eğitim Tablosu

Eğitim alması gereken personel	Sınav	Eğitim Süreleri Temel (Saat)* Min.	Tazeleme (Saat)* Min.	YENİLEME PERİYODU (Yıl)
Yöneticiler (Kuruluşun genel merkezinde görev alan üst düzey yöneticiler; Genel Müdür, Genel Müdür Yrd. vb.)		8	4	5
Uygulayıcılar (EYS yöneticileri, EYS koordinatörleri , EYS ile ilgili çalışan personel, ilgili istasyon yöneticileri vb.)	✓	24	8	5
Diğer personel		8	4	5

### Akaryakıt hizmetleri eğitim tablosuna ait açıklamalar:

1. Yukarıdaki tabloda belirtilen eğitimler, alınması gereken asgari eğitimlerdir. Tablodaki eğitim konuları, eğitim süreleri ve tazeleme eğitimlerinin süreleri şirket yapısına göre değişiklik arz edebilir.
2. Yapılan hizmete ve hizmet veren personelin niteliğine göre işbaşı eğitimi verilmelidir. Verilen hizmetin özelliğine göre yer hizmetleri kuruluşları kendi prosedürlerini oluşturmalı ve işbaşı eğitimlerini kayıt altına almalıdır. İş başı eğitimleri temel eğitimler alındıktan sonra verilmelidir. Kuruluşlar bu eğitimin etkinliğini ölçmek için standart bir yöntem belirler ve uygular. Personele çalıştığı birim ile ilgili en az üç kez uygulamalı işbaşı eğitimi aldırılır.
3. Yukarıda belirtilen eğitimlerden birkaçı, tek bir eğitim adı altında paket olarak verilebilir. Ancak, toplam süre aynı olmalı ve belge üzerinde eğitim adları ayrı ayrı belirtilmelidir. Düzenlenen belgenin diğer yüzüne bu tabloda ifade edilen eğitim adlarına karşılık gelen isimler de belirtilebilir.
4. Eğitimcilerin yetkili olduğu eğitimin yenileme periyodu içerisinde en az 1 kez ilgili eğitimi vermeleri durumunda, tazeleme eğitimlerini almaları zorunlu değildir.

5. Sınavların en az 10 sorudan oluşması ve ardışık yapılan tazeleme eğitimlerinde sınav sorularının en az % 50'sinin farklı olması gerekmektedir. Sınavlı olan eğitimler için baraj 100 puan üzerinden 70'tir.
6. Eğitim belgeleri tarih ve konu bazında sıralanarak personelin görev yaptığı havaalanında muhafaza edilmelidir. Eğitim sertifikası, eğitim katılım çizelgesi, eğitim sınav belgesinin imzalı nüshaları taranarak elektronik ortamda da saklanabilir. Denetimlerde istenildiği takdirde belgeler elektronik ortamda saklandığı yerden gösterilir.
7. Eğitim Belgesinin, eğitim verildikten sonra en geç 2 ay içerisinde personelin dosyasında bulundurulması gerekmektedir.
8. Tehlikeli maddeler eğitimi konusunda TMKTDGM'nin ilgili mevzuatı referans alınır.
9. Genel Müdürlükçe yapılan denetlemelerin sonucunda Ek değerlendirme raporunu hazırlayan ve onaylayan tüm personelin "kök neden analizi" ile ilgili eğitimi alması gerekmektedir.

**İKRAM ÜRETİM HİZMETLERİ EĞİTİM TABLOSU (Unvanlara Göre Alınması Gereken Asgari Eğitimler)**

EĞİTİM KONUSU	EĞİTİMİN ADI	Sınav	EĞİTİM SÜRELERİ Saat		YENİLEME PERİYODU (Yıl)	EĞİTİMİ ALMASI GEREKEN PERSONEL				
			Temel	Tazeleme		Yönetici	İkram Operasyon Personeli	İkram Üretim Personeli	Teknik Personel	İşçi/ Temizlikçi
İKRAM ÜRETİM	Üretim kuralları eğitimi	-	4	2	3	✓		✓		
	Operasyona kuralları eğitim	-	4	2	3	✓	✓			
	Genel temizlik eğitimi	-	4	-	-	✓		✓		
	Mal kabul ve depolama eğitimi	-	4	-	-	✓	✓			✓
	Teknik hizmetler eğitimi	✓	8	4	3	✓			✓	
	Hijyen ve sanitasyon eğitimi	✓	8	4	3	✓	✓	✓		✓

## Emniyet Yönetim Sistemi Eğitim Tablosu

Eğitim alması gereken personel	Sınav	Eğitim Süreleri Temel (Saat)* Min.	Tazeleme (Saat)* Min.	YENİLEME PERİYODU (Yıl)
Yöneticiler (Kuruluşun genel merkezinde görev alan üst düzey yöneticiler; Genel Müdür, Genel Müdür Yrd. vb.)		8	4	5
Uygulayıcılar (EYS yöneticileri, EYS koordinatörleri, EYS ile ilgili çalışan personel, ilgili istasyon yöneticileri vb.)	✓	24	8	5
Diğer personel		8	4	5

### İkram üretim hizmetleri eğitim tablosuna ait açıklamalar:

1. Yukarıdaki tabloda belirtilen eğitimler, alınması gereken asgari eğitimlerdir. Tablodaki eğitim konuları, eğitim süreleri ve tazeleme eğitimlerinin süreleri şirket yapısına göre değişiklik arz edebilir.
2. Yapılan hizmete ve hizmet veren personelin niteliğine göre işbaşı eğitimi verilmelidir. Verilen hizmetin özelliğine göre yer hizmetleri kuruluşları kendi prosedürlerini oluşturmalı ve işbaşı eğitimlerini kayıt altına almalıdır. İş başı eğitimleri temel eğitimler alındıktan sonra verilmelidir. Kuruluşlar bu eğitimin etkinliğini ölçmek için standart bir yöntem belirler ve uygular. Personele çalıştığı birim ile ilgili en az üç kez uygulamalı işbaşı eğitimi aldırılır.
3. Yukarıda belirtilen eğitimlerden birkaçı, tek bir eğitim adı altında paket olarak verilebilir. Ancak, toplam süre aynı olmalı ve belge üzerinde eğitim adları ayrı ayrı belirtilmelidir. Düzenlenen belgenin diğer yüzüne bu tabloda ifade edilen eğitim adlarına karşılık gelen isimler de belirtilebilir.
4. Eğitmenlerin yetkili olduğu eğitimin yenileme periyodu içerisinde en az 1 kez ilgili eğitimi vermeleri durumunda, tazeleme eğitimlerini almaları zorunlu değildir.

5. Sınavların en az 10 sorudan oluşması ve ardışık yapılan tazeleme eğitimlerinde sınav sorularının en az % 50'sinin farklı olması gerekmektedir. Sınavlı olan eğitimler için baraj 100 puan üzerinden 70'tir.
6. Eğitim belgeleri tarih ve konu bazında sıralanarak personelin görev yaptığı havaalanında muhafaza edilmelidir. Eğitim sertifikası, eğitim katılım çizelgesi, eğitim sınav belgesinin imzalı nüshaları taranarak elektronik ortamda da saklanabilir. Denetimlerde istenildiği takdirde belgeler elektronik ortamda saklandığı yerden gösterilir.
7. Eğitim Belgesinin, eğitim verildikten sonra en geç 2 ay içerisinde personelin dosyasında bulundurulması gerekmektedir.
8. EYS eğitimleri ikram servis ve ikram üretimi için ortak eğitimlerdir.