

DÜNYADA VE TÜRKİYEDE YER HİZMETLERİ

Bu üniteye giriş dünyada ve Türkiye’de havacılığın tarihsel gelişimine değinilerek yapılmıştır. Havacılık tarihi, insanlığın ilk günlerindeki ilkel uçuş denemeleri ve 17 Aralık 1903’te Wright kardeşlerin ilk havadan ağır motorlu uçuşu yapması da dâhil olmak üzere insanlı uçuşun gelişiminin tamamıdır. Hezarfen Ahmed Çelebi, dünyada ilk kez uçmayı başaran Türk bilginidir ve 17. yüzyılda yaşadığı, 1623-1640 yılları arasında saltanat süren Sultan 4. Murad zamanında, uçuş tasarisını gerçekleştirdiği ve geniş bilgisinden ötürü halk arasında Hezarfen olarak anıldığı bilinmektedir. Evinde deneylerle uğraşp çeşitli konularda araştırmalar yapan Hazerfan Ahmed Çelebi, İsmail Cevheri adlı bir başka Türk bilginini örnek alarak bugünkü hava taşıtlarının ilkel şeklini gerçekleştirmişti. Kuşların uçuşunu inceleyerek tarihi uçuşundan önce hazırladığı kanatlarının dayanıklılık derecesini ölçmek için, Okmeydanı’nda deneyler yapmış ve bir sabah kıyılarda biriken İstanbul halkının gözleri önünde, Galata kulesinden kendisini boşluğa bırakarak, kanatlarını hareket ettirerek boğazı aşmış ve Üsküdar semtine inmiştir.

YER HİZMETLERİNİN TANIMI

Yer hizmetleri, yolcunun havalimanı veya havaalanına girişinden uçağa binişine kadar uluslararası kurallar ve standartlara göre bagaj, bilet, check-in, pasaport, uçuş operasyon işlemlerini doğru ve eksiksiz yapmak ayrıca hava yolu şirketlerine temsil, kargo, ikram ve uçak bakım gibi hizmetlerinin tümüne verilen isimdir. Yer hizmetleri çalışanları, uçakların park edecekleri yerleri, uçak tiplerini ve alanda kalacakları süreyi göz önüne alarak, tespit eder, uçakların, ayrılan yerlere park edilmeleri veya ikmal yerlerine götürülmeleri ile ilgili işleri yönetir. Havalimanı Yer Hizmetleri türleri aşağıdaki şekilde gruplandırılmıştır

- Temsil
- Yolcu hizmetleri
- Yük kontrolü ve hHaberleşme
- Ramp
- Uçak hat bakım
- Uçuş operasyon
- Ulaşım
- İkrım servisi
- Gözetim ve yönetim
- Uçak özel güvenlik hizmet ve denetim.

Havalimanlarında yer hizmetleri almış oldukları A, B ve C tipi ruhsat yetkileri ile yukarıdaki hizmet türlerini verebilmektedir. A grubu çalışma ruhsatı: Havalimanlarında, yukarıdaki hizmet türlerinden tamamını veya en az yolcu hizmetleri, yük kontrolü ve haberleşme, ramp, kargo ve posta hizmetlerini vererek hava taşıyıcılarına yer hizmeti yapmak üzere yetkilendirilmiştir. B grubu çalışma ruhsatı: Havalimanlarında yukarıda belirtilen hizmet türlerinden tamamını veya bir kısmını kendileri için yapacak hava taşıyıcılarına verilmek üzere yetkilendirilmişlerdir. C grubu çalışma ruhsatı: Yukarıda belirtilen hizmet türlerinden, temsil, gözetim ve yönetim, ikram servis ile uçuş operasyon hizmetini yapmak üzere yetkilendirilmişlerdir.

TÜRKİYEDE YER HİZMETLERİ

Ülkemizde ilk havacılık çalışmaları, 1912 yılında, bugünkü Atatürk Hava Limanı’nın hemen yakınındaki Sefaköy’de, tesis olarak iki hangar ve küçük bir meydana başlamıştır. İlk sivil hava taşımacılığı ise 1933 yılında 5 uçaklık küçük bir filo ile “Türk Hava Postaları” adı ile başlatılmış. Türkiye’de ilk yer hizmetleri kuruluşu 1958 yılında Ankara Esenboğa Havalimanı’nda kurulmuş ve ilk hizmet İran Air ve Sebena Belgian Airlines’e verilmiştir.

DÜNYADA YER HİZMETLERİ

İnsanın, kuşları gözlemlemeye başladığı ilk günlerden beri var olan uçuş tutkusunun en erken öykülerinden biri Yunan mitolojisindeki anlatımıyla Daedalus ve oğlu İkarus’un efsanesidir. Bu efsaneye göre Kral Minos, baba Daedalus ve oğlunu Girit Adasına hapseder. Hapis hayatından sıkılan Daedalus’un aklına kaz tüylerinden kanatlar yapıp bunları kullanarak adadan kaçmak gelir. İşte böylece bilinen en eski efsanevi insanlı uçuşu gerçekleştirmiş olurlar. Daha sonra 17 Aralık 1903 yılında Wright kardeşlerin havadan ağır motorlu uçuşu yapması insanlı ilk uçuş denemesi olarak bilinmektedir. Orville Wright 17 Aralık 1903 sabahı bu uçakla düz bir yüzeyden, uçağın motorunun dışında herhangi

bir kalkış düzeneği olmadan havalanarak havacılık tarihinin motorlu ve denetimli ilk insanlı uçuşunu gerçekleştirdi. Her ne kadar, çoğumuz insanlı uçuşun 1900'luların başında uçak ile başladığını sansa da aslında insanlar yaklaşık 200 senedir uçuyorlardı. 1874 yılında, Felix du Temple, alüminyumdan yapılmış, kanat açıklığı 13 m olan ve pilot hariç ağırlığı sadece 80 kg olan büyük bir tek kanat (monoplane) uçağı Brest, Fransa'da üretmiştir. Havacılık endüstrisi insanların bir yerlerden bir yerlere gitme arzusu var olduğu sürece Türkiye'de ve dünyada önemli bir sektör olarak var olmaya devam edecektir. Ülkemiz de sürekli gelişmekte olan havacılık sektörünü yakından takip etmek ve çağın gereklerini yerine getirmek için çeşitli uluslararası teşkilatlara üye olmuştur. Havacılık sektöründe uluslararası olmanın vazgeçilmez rolü yer hizmetleri yönetiminin gelişimini tetikleyerek uluslararası standartlar çerçevesinde yer hizmetleri yönetiminin kalitesini doğrudan etkilemiş ve yer hizmetleri sektörünün gelişimini de etkilemiştir. Havacılıkta yer hizmetleri programının amacı; bilet satış işlemlerini, yolcu trafik işlemlerini, kargo ve uçak yük-denge analizlerini tüm apron –ramp hizmetlerinin koordinesi ve uçuş operasyonun gerekliliği ile ilgili işleri planlayıp yürütecek elemanları yetiştirmektir. Bu bilgi ve beceriler ile donatılmış bireyler sektördeki analitik düşünebilen ve yönetsel beceriye sahip uzman ihtiyacını karşılayabilecektir.

Yer Hizmetlerinde Yapılması Gerekenler

- Hava sahasındaki tüm faaliyetlerimizin, emniyetli ve güvenli bir şekilde yapılmasını sağlamak,
- Hava sahasında apron kartı bulunmayan ve/veya yetkisiz kişilerin görülmesi durumunda ilk amire haber vermek,
- Vardiya amirleri tarafından günlük olarak güvenlik ve emniyet konularını gözlemlemek ve personeli vardiya öncesinde bu konuda yönlendirmek, hizmete ruhsal ve fiziksel olarak hazır olmak,
- Koruyucu malzemeleri kullanmak,
- Aceleci olmamak, stresimizi kontrol edebilmek,
- Uygun ekipmanı kullanmak,
- Neyi, niçin yaptığımızı bilmek

YER HİZMETLERİ EKİPMANLARI

Bu ünite de yer hizmetleri ekipmanları ve bunların güvenli kullanma prosedürlerine değinilmiştir. Emniyetli çalışma bilinci; son yıllarda havacılık sektöründeki teknolojik gelişmeler, artan hava trafiği ve buna bağlı olarak havaalanlarındaki uçak ve yolcu yoğunluğu nedeniyle çok daha fazla önem kazanmaya başlamıştır. Artan yoğunlukla beraber geçmişe oranla havaalanlarında daha fazla sayıda personele ve ramp alanlarında çok daha fazla araç ve ekipmana ihtiyaç duyulmasına neden olmuş, havaalanlarının kapasitesi bu ilerlemenin karşısında yetersiz kalmıştır. Havaalanı gibi tehlikeli çalışma alanlarında yaşanan bu yoğunluk, meydana gelebilecek kaza riskini arttırdığı gibi, kaza ve ihmaller sonucu meydana gelebilecek kayıpların felaket diye nitelendirilebilecek boyutlara ulaşmasına neden olmuştur. Bu da yer hizmetlerindeki ekipman kullanımının önemi ve dikkatini de beraberinde getirmiştir. Yer hizmetleri tarafından sağlanması gereken hizmetleri verebilmek için uçak tiplerine uygun olarak gerek uçağa yük yüklemek, temizlik hizmeti vermek, uçağa harici takat-hava-soğutucu sağlamak (GPU-ASU-ACU) ve gerekse uçak hareket sahasında yolcu ve personel taşımak amacıyla birçok ekipmana ihtiyaç duyulmaktadır. Bu ekipmanlar sağlanan hizmet türlerine göre sınıflandırılmıştır. Uçak tipine uygun araç/ekipman seçimi konusunda IATA AHM904 ve/veya hava yolu manuelleri referans alınır. Yer hizmetleri ekipmanları şu şekilde sınıflandırılır.

Uçak Servis Ekipmanları

- ASU = Air Starter Unit = Hava aracı
- ACU = Air Conditioning Unit = Soğutucu
- GPU = Ground Power Unit = Harici takat aracı
- Potable Water Vehicle = Kullanılır su ikmal aracı
- Lavotory Truck = Tuvalet servis aracı
- De-icing aracı= Buzlanma aracı
- Follow Me=Apron aracı
- FOD Arabası= Uçak Hareket Ekipmanları
- Towbar = Çeki demiri (itme ve çekme)
- Push Back= Uçak itme-çekme aracı
- Towbarless = Çeki demirsiz itme çekme aracı
- Towbar A/C Tractor = Uçak itme-çekme traktörü
- Traktör = Bagaj arabası, dolly, konveyör vb. gereçleri çeker

Uçak Yükleme Ekipmanları

- Bagaj arabası
- Bagaj konteyner/palet dolly, çekme traktörü
- Konteyner
- Palet
- Dolly
- Palet dolly
- Çekerli konveyör
- Çekerli konveyör
- Motorlu konveyör
- High loader a) Main deck high loader b) Lower deck high loader
- Forklift: Ağır yükleri uçağa yüklemede ya da boşaltmada kullanılır.

Yolcu Hizmet Ekipmanları

- Çekerli yolcu merdiveni
- Motorlu yolcu merdiveni
- Hasta aracı =Yürüme engeli olan, sedyede olan yolcuları kaldırarak uçağa bindirmeye yarar.
- Yolcu otobüsü = Terminal ile park sahası arasında yolcu ve mürettebat taşır.

Kısaca bu ekipmanlar ve güvenilir kullanma prosedürleri şu şekildedir:

- Hava sıcaklığının donma noktasının altında olduğu durumlarda uçağın yüzey buzunu çözmek için uygulanan işleme De-İcing işlemi, kullanılan araca De-İcing aracı denir.
- Uçak sistemleri için gerekli olan elektriği sağlamak için kullanılan araca GPU denir, kablolar yoluyla bağlanarak uçağın ihtiyacı olan elektrik enerjisini üretir. Bu nedenle GPU, uçağa bağlı iken yere sarkmış duran kablolarına veya diğer parçalarına basmamaya/dokunmamaya dikkat edilmelidir.

- Uçağı park pozisyonundan itme (push back) ve tekrar pozisyona çekmek (towing) için kullanılan ekipmana PUSH -BACK aracı denmektedir. Push-back veya towing işlemini yürüten kişi, daima kokpitin görüş alanı içinde olmalı, tehlikeli bölgelerden uzak durmalı ve hiçbir aşamada geri yürümemeli ve operasyonun hiçbir aşamasında tow-bar üzerinden geçmemelidir.
- Lavotory Truck = Tuvalet servis aracı uçağı gerekli tuvalet hizmetini vermek için kullanılır. Tuvalet hizmeti uçağı yolcu alınmadan yapılmalı ve tuvalet sıvılarının uçak gövdesine temas etmemesine dikkat edilmelidir.
- ASU, uçağın gidişinde kullanılan ve motorlara hava veren bir araçtır. Kaptandan onay alınarak, ASU çalıştırılır ve park pozisyonunda yalnızca bir motorun çalıştırılmasına izin verilir.
- High Loader'ler konteyner, palet ve iglo gibi ünitelerin yüklenmesinde kullanılan vazgeçilmez ekipmanlardır. Ancak bu araçlar fiziksel özellikleri ve uçak altındaki konumları nedeniyle büyük risk teşkil ederler. Yer hizmetlerinde kullanılan araç ve ekipmanlar kadar bunları kullanırken dikkat edilmesi gerekenlerde önemlidir. Bu araç ve ekipmanları kullanacak personel hangi aracı kullanacak ise o araç ile ilgili teorik ve işbaşı eğitimi alır. Aracın tüm özellikleri konusunda bilgi sahibi olur. Personel kullanacağı araca binmeden önce aracın çevresini dolaşarak araçta fiziksel bir hasar olup olmadığını mutlaka kontrol etmelidir. Aracın temizliğine özen gösterilmeli, günlük bakımı mutlaka yapılmalıdır. Tüm araçlarda yangın tüpü olmalıdır ve sürüş öncesi kontrol edilmelidir. Araç kullanılırken kapıları mutlaka kapalı olmalıdır. Yükseltilen ekipmanlar, yükseltilmiş pozisyonda kullanılmamalıdır. Ekipmanlar uçağı paralel yanaştırılmalıdır. Ekipmanla operasyona başlamadan önce ilk fren testi uçağı 7,5 m kala yapılmalıdır. Ekipman emniyet sahasına ve uçağı yanaşmadan önce tüm motorlu araç ve ekipmanlar tamamen durarak fren kontrolü yapılmalıdır. Araç park edildikten sonra öncelikle el freni çekilir, araç vitesine alınır veya aracın çalışma prensibine göre araç ya park pozisyonunda ya da boşta bırakılır. Yer hizmet ekipmanları, yakıt ikmal araçlarının hareketini engelleyecek, yakıt aracının çıkış yönünü kapatacak şekilde, acil durumda insanların uçaktan tahliyesini engelleyecek şekilde yanaştırılmamalı, hizmet süreci devam eden diğer uçakların, süreçlerini etkilemeyecek şekilde yanaştırılmalıdır.

Yolcu Hizmetleri Süreçleri

Bu ünite de uluslararası havacılık kuruluşlarına ve bunların tarihsel gelişimlerine yer verilmiş, havacılık kısaltmaları ve alfabesine değinilmiş, yolculuk varış noktaları ve check-in çeşitlerinden bahsedilmiştir. Yolcunun havaalanına girişinden uçağa binışine kadar uluslararası kurallar ve hava yolu standartlarına göre gerçekleştirilen bilet, pasaport ve bagaj kontrol işlemlerinin tümü ve uçağın varışında yolcuların karşılanarak pasaport kontrolüne yönlendirilmesi ve yolcunun bagajı ile ilgili her türlü probleme yardımcı olunması **YOLCU HİZMETLERİ** olarak adlandırılır.

• **Check-in:** Yolcu bagajının teslim alınması ve binış kartının üretilmesi işleminin yapıldığı bölüm. Yolcunun biletinin geçerliliği, pasaport ya da kimliği, gideceği ülke için geçerli vizesinin olup olmadığı, bagajında uçakta taşınmaya uygun olmayan ya da gideceği ülke kurallarına göre kabul edilmeyen herhangi bir madde bulunup bulunmadığı, bagajının ağırlığı check-in esnasında kontrol edilir. Bunların yanı sıra özel hizmet talebinde bulunan yolcular için (tekerlekli sandalye, sedye, özel yemek vb.) ilgili birimlerin ve gidecekleri istasyonun bilgilendirilmesi, hasta ve hamile yolcuların raporlarının kontrol edilmesi, uçuşa elverişli olmayan yolcuların tespit edilmesi de kontuar personelinin görevleri arasındadır.

• **Boarding:** Pasaport kontrolü ve güvenlikten geçmiş yolcunun uçağa binmeden önce son olarak müracaat ettiği nokta. Boarding personeli, yolcuların son kontrollerini yapar, engelli ve çocuklulardan başlayarak tüm yolcuyu uçağa kabul eder, kimlik ve binış kartı eşleştirmelerini yapar.

• **Arrival:** Uçak inişinde yolcuların hava yolu personeli tarafından karşılandığı bölüm. Ayrıca yardıma ihtiyacı olan yolcuların karşılayıcılarına teslim edilmesi ve ülkeye giriş yapamayan yolcuların gerekli evrak düzenlenerek ilk çıkış noktalarına geri dönüşlerinin sağlanması da arrival personelinin sorumluluğundadır.

ULUSLARARASI HAVACILIK KURULUŞLARI ULUSLARARASI HAVA TAŞIMACILIĞI BİRLİĞİ- IATA

Sadece hava yolu şirketlerinin üye olabildiği, uluslararası bir ticaret kuruluşudur. Merkezi, Montreal, Quebec, Kanada'dadır. Dünya milletleri yararına uygun, güvenli, düzenli ve ekonomik hava taşıması sağlamak ve ilerletmek, havacılık endüstrisini teşvik etmek, bunlar ile ilgili sorunları incelemek, hava yolları arasında koordinasyonu ve ücretler üzerinde birliği sağlamak ile görevli sivil bir kuruluştur.

Amaçları:

- Yolcunun ve taşıyıcının haklarını korumak
- Haksız rekabeti önlemek
- Hizmete standart getirmek
- Emniyeti esas alarak uçak tiplerini ve dokümanları standart hâle getirmek

ULUSLARARASI SİVİL HAVACILIK TEŞKİLATI- ICAO ICAO:

Birleşmiş Milletlere bağlı hava taşımacılığı ile ilgili uluslararası standartları ve güvenlik emniyet ve verimlilik için gerekli olan düzenlemeleri ve anlaşmaya taraf 191 ülke arasındaki sivil havacılık ile ilgili her konuda aracılık görevini üstlenen bir kuruluştur. Merkezi Kanada'nın Montreal şehridir.

ICAO'nun kabul ettiği 3 fonksiyonu vardır:

- Ticaret
- İşletme
- Teknik

YOLCU HİZMETLERİ KISALTMALARI

- AVIH Uçak ambarında taşınan canlı hayvan
- BLND Görme engelli yolcu
- CBBG Kabinde taşınır bagaj
- CHECK-İN Yolcu kabulü
- DEAF Duyma engelli yolcu
- EXST Ekstra satın alınmış koltuk
- FQTV Frequent kartı olan sık uçan yolcu
- GOM Yer hizmetleri manueli
- INAD (Inadmissible Pap) Bir ülkeye girmesi kabul edilmeyen, sınırdan geri çevrilen yolcu
- MEDA Sağlıkla ilgili durum
- MUTE Konuşma engelli yolcu PETC (Pet in Cabin) Kabin içi evcil hayvan

- PRGT Hamile yolcu
- STCR Sedyeli yolcu
- UMNR (Unaccompanied minor) 7-12 yaş arası refakatsiz seyahat eden çocuk yolcular
- WCHC (Cabin Seat) Uçak içine koltuğa kadar tekerlekli sandalye • WHCR (Ramp) Uçağın merdivenlerine kadar tekerlekli sandalye
- WCHS (Step) Uçağa kadar tekerlekli sandalye

ARA NOKTA ÇEŞİTLERİ

Stopover: Yolcu ile hava yolu şirketi arasındaki antlaşmaya göre yolcunun kendi isteği ile bir ara noktada 24 saati aşan bir süre beklemesidir.

Transit: Bir uçağın yolcu onayı olmadan işletme ya da teknik nedenlerden dolayı bir ara noktaya uğramasıdır. Transit uçuşlarda aynı sefer sayısı korunmaktadır, yolcu onayı yoktur ve yolcu biletinde transit nokta görünmez ve bekleme süresi yerde kalma süresi kadardır.

Transfer: Yolcunun gideceği noktaya direkt bir sefer bulamadığı zaman bir ara noktada (aynı hava yolu şirketi veya farklı bir hava yolu şirketi tarafından) farklı bir uçağa transfer olmasıdır bu işleme transfer, bu yolcuya ise transfer yolcu denmektedir.

BİLET İŞLEMLERİ

Uluslararası hava taşımacılığında yolcu ile taşıyıcı arasında düzenlenen, taşıma sözleşmesi koşulları, bilgileri uçuş ve yolcu kuponlarını kapsayan değerli formdur. Bilet kısaca yolcu ile hava yolu şirketi arasındaki bir kontrattır.

BİLETLERİ İLE İLGİLİ TERİMLER REZARVATION:

Bir yolcunun bilet almış olması ile uçuşta bagaj ve ağırlığı ile önceden kazanmış olduğu hakları.

No-Show: Rezervasyonu olduğu hâlde uçuş için başvurmayan ve kendi isteği ile uçmayan yolculara denir.

Go-Show: Rezervasyonu olmadığı hâlde uçmak için check-in'e müracaat eden yolculara denir.

NO-RECORD (No-Rec): Elinde o günkü uçuş için onaylı bileti olduğu hâlde, yolcu listesinde olmayan yolculara denir.

OVERBOOKİNG: Koltuk sayısından fazla bilet satılmasına denir. Burada amaç no-show olasılığı ile uçağın boş koltukla gitmesini engellemektir.

BİLET ÇEŞİTLERİ

Manuel Bilet: Elle doldurulan her sektör için ayrı uçuş kuponu olan biletlerdir. Bilet koçanı ön kapak ve ek bilgi sayfalarına İlave olarak dört farklı kupondan oluşmaktadır. Her biletin ön kapağında: Hava yolunun adı ve amblemi (logosu), biletin numarası (bazen biletin ön kapağında görülmeyebilir), hava yolunun bağlı olduğu kuruluş (Örnek: IATA üyeliği), hava yolunun merkez ofis adresleri gibi bilgiler bulunur Tat bilet: Yazılımı makine tarafından yapılan ve yine her sektör için arı uçuş kuponu ihtiva eden biletler. ATB Bilet (Automated Ticket & Boarding pass): Biletin bir bölümü biniş kartı olarak kullanılır. Karton bilettir ve arkasındaki manyetik şeritte yolcunun bilgileri kayıtlıdır. Elektronik Bilet (E-Ticket): Yolculara kâğıt bilet vermeden seyahat etmelerine imkân sağlayan bir sistemdir. Bazı hava yollarının bilgisayar ile check-in yapılan yerlerde kullandığı bilet türüdür. Yolcunun elinde bilet bulundurma mecburiyeti yoktur. Yolcu sadece pasaport veya kimliği ile gelerek check-in işlemini yaptırabilir.

Elektronik Bilet Kullanmanın Yolcu ve Hava yolu açısından Avantajları

- Bilet dağıtım işlem maliyetlerini azaltarak, masrafların minimuma indirilmesini sağlar.
- Bilet stok masraflarını azaltır.
- Kayıp ve çalıntı bilet masraflarını önler.
- Kâğıt bilete gerek kalmaz.
- Kazanılan gelirin net olarak hesaplanmasını sağlar.
- Kâğıt israfını önler.
- Yolcunun bilet işlemleri çabuk, kaliteli ve hatasız yapılır.

Biletin Bölümleri From/To Hanesi: Kupondaki From hanesine seyahatin başladığı şehir, To hanesine duraklama, transfer, varış şehirleri yazılır. Bu hanelerde şehir isimleri açık olarak İngilizce yazılır, şehir kodu kullanılmaz.

Flight / Class Hanesi: Uçuş numarası ve rezervasyonda ayrılan, uçuşun gerçekleşeceği hizmet sınıfı kodu yazılır.

Origin/Destination: Bağlantılı biletlerde, seyahatin başlangıç ve bitiş şehirleri ve biletin iç veya dış hat seyahat için kullanıldığını gösteren "D" (iç), "I" (dış) kodu yazılır.

Form Of Payment: Ödeme şekli, para kodu ve miktarı yazılır.

(Credit, Card, Cash, Check) Flight: Uçuş numarası (4) ve uygulama sınıfı yazılır.

Date: Yolculuk tarihlerini gösterir.

Time: Uçağın kalkış zamanları yerel saatler ile belirtilir.

ÖDEME ÇEŞİTLERİ

- CASH – Peşin ödemelerde yazılır.
- CC – Kredi kartı ile yapılan ödemelerde yazılır.
- CHECK – Ödemenin çek ile yapılması hâlinde yazılır.
- AX – Ödeme Amerikan Express kredi kartıyla yapılıyorsa yazılır.
- EC – Euro kart ile yapılan ödemeler için yazılır.

Yolcuya Uygulanacak İndirim Koşulları

- **Yaş indirim:** Hava yolu şirketlerinde yaş indirimi farklılıklar göstermektedir. Genellikle 0-7 yaş çocuklar ve 65 yaş üstü yaşlılar için yaş indirimi uygulanmaktadır.

- **Engelli yolcu indirimi:** Yüzde 40 ve üzeri oranda özürlü olan yolcularımıza, promosyon ücretler hariç uygulanabilir ücretler üzerinden tüm iç hatlarda yüzde 25 indirim sağlanmaktadır.
- **Meslek indirimi:** Seyahat acenteleri tarafından dönem dönem bazı meslek gruplarına indirimli fiyatlar uygulanmaktadır. İndirimlerin oranları acenteden acenteye farklılık göstermektedir.
- **Grup indirimi:** 7 kişinin üzerindeki yolculara yapılan indirim çeşididir. Her acente kendine özgü indirim oranları uygulayabilmektedir.
- **Birlikte seyahat etme indirimi (companion fare):** Bazı yolcuların refakatçilerle seyahat etmesi gerekmektedir. Örneğin; sedyeli yolcu, engelli yolcu vb. Bu gibi durumlarda refakatçi yolculara belli oranlarda indirim uygulanabilmektedir.

Yolcunun Özel Taleplerini Belirleme Hayvan rezervasyon talepleri Evcil hayvanlar için uygulanmaktadır.(Evcil hayvan tanımına sadece kedi köpek ve kuş girer.) Hayvanın sağlıklı, zararsız, temiz ve kokusuz olması gerekmektedir. Hayvanın durumu şüpheli görülürse, (huzursuz, saldırgan, hastalıklı vb.) istasyon görevlileri tarafından uçuşa kabul edilmeyebilir. (köpek ve kedi) Uçağın kargo bölümünde taşınabilirler. Enstrüman Rezervasyon Talepleri Eğer kabin bagajı ölçülerini aşmıyorsa, kabin bagajı olarak taşınabilir. Aşması durumunda ise; daha önceden rezervasyon yapılması ve ekstra koltuk satın alınması şartıyla kabinde taşınabilir.

Spor Malzemeleri Taşıma Talepleri

Eğer sadece bir set kayak veya golf takımı götürüyorsanız, herhangi bir ekstra ödeme yapmanız gerekmemektedir.

Sedye ve Tekerlekli Sandalye

Sedyeli hastaların bileti kesilirken, diğer biletlerdeki gibi işlem yapılır; ancak normal yolculara uygulanan ücretin beş katı alınır. Buna bağlı olarak serbest bagaj hakkının da beş katı hak tanınır. Sedyeli hasta çocuk ise, beş çocuk ücreti alınır.

UÇAĞA KABUL

Check-in yolcunun hava yoluyla seyahatini gerçekleştirmesi için, belirlenmiş kalkış saatinden belirli bir süre önce bilet ve bagaj işlemlerini yaptırması anlamını taşır. Check-in işlemi bizzat hava yolu tarafından veya onun adına işlem yapma yetkisi olan yer hizmet şirketi tarafından gerçekleştirilir. Yolcunun karşılanması; bilet, pasaport ve bagaj kabul işlemlerinin yapılmasıdır.

CHECK-İN PROSEDÜRLERİ

Yolcunun Karşılanması: Yolcular check-in işlemlerinin yapıldığı kontuarlarda selamlanarak karşılanır. Selamlama günün saatine uygun olmalıdır. (Günaydın, iyi akşamlar, vb.) Yolculara kimlik alındıktan sonra ismiyle hitap edilmelidir.

Yolcunun Tanınması: Kontrol amacıyla kimliği ya da pasaportu istenir ve ismi kontrol edilir, yolcunun kimliği ile biletteki isim eşleşmelidir.

Dökümanların Kontrolü: Check-in esnasında ilgili hava yolu talimatları gereğince pasaport, vize, oturma izni, sağlık sertifikası gibi belgelerin kontrolü yapılmalıdır.

Biletteki Bilgilerin Kontrolü ve Sistem Üzerindeki Bilgilerin Kontrolü: Yolcunun gideceği son varış noktasının doğruluğu kontrol edilmelidir.

Bagajı Kabul: Yolcunun bagaj hakkı ile birlikte bagajları kabul edilir, bagajlar etiketlenirken eski bagaj etiketleri de sökülür. Varsa el bagajı da kontrol edilip etiketlenmelidir. Güvenlik, Emniyet, Konfor Bagajın kabin veya ambara alınmasıyla ilgili değerlendirme check-in sürecinde yapıldığından ve ayrıca hava yolu ile taşınması tamamen yasak veya sınırlı tehlikeli malzemelerin, sıvı taşınıp taşınmamasının, et ve süt ürünlerinin taşınıp taşınmamasının prosedürlere göre kontrolü gerektiğinden, yine uygun paketlenmemiş veya hasarlı bagajların tespiti de gerektiğinden check-in sırasında hatta boarding sürecinde bagajı fiziken görmek zaruridir. Çalışma materyal ve araçlarının ehil olmayan kişilerce kullanılmasını engellemek amacıyla güvenli olarak saklanıp, korunması zorunludur. Emniyet açısından aileler dışında grup check-in yapmamalıdır. Birden fazla yolcu birlikte check ediliyorsa yolcu ile evrak alışverişinin sayılarak yapılması gerekir.

Yolcuya Yer Verme: Yolcuların olabildiğince kendi istekleri de göz önünde bulundurularak uçak içerisinde oturacakları yerlerin verilme işleminin bütünüdür. Seat plan kullanırken

- Uçuş emniyetini
- Yolcu isteklerini Operasyon talepleri dikkate almak gerekmektedir.

Check-in Tipleri Manuel Check-in: Sistemlerin faal olmadığı durumlarda bagaj etiketi ve biniş kartlarının manuel düzenlendiği koltuk numaralarının manuel seat plan üzerinden verildiği yani check-in işleminin manuel yapılmasıdır.

Departure Control Sistem (DCS): Check-in işlemleri otomatik olarak sistem tarafından yapılır. Koltuk numaraları sistem tarafından atanır ve bagaj ve biniş kartları sistem tarafından üretilir.

Self Check-in: Havalimanlarında yer alan self check-in cihazları ile yolcuların kendi check-in işlemlerini kendilerinin yapmasıdır.

Online Check-in: İnternet yolu ile yolcuların kendi check-in işlemlerini kendilerinin yapmasıdır. Standby check-in: Uçakta yer olmadığı durumlarda yedekten alınan yolcular için yapılan işlem.

Through Check-in: Yolcunun 24 saat içinde, devam uçuşu veya uçuşları varsa ve kalkış istasyonu ile devam uçuşunun kalkacağı transfer noktalarındaki sistem arasında online bağlantı kurulabiliyor ise devam uçuşu için de check-in yaptırmasıdır.

Return Check-in: Teknik olarak through check-in ile aynıdır. Devam uçuşu yerine yolcunun 24 saat içindeki dönüş uçuşuna check-in yapılır.

Check-in Sonrası Yapılması Gerekenler

- Sistemler ve kiralanmış kontuarlar kapatılır.
- Şutaltı bölgesine ve harekât personeline bilgi verilir.
- Şutaaltından bagaj sayısı bilgisi alınır.
- Final yolcu figürü harekât personeline bildirilir.
- Özel hizmet gerektiren yolcu varsa ilgili birimlere bilgisi verilir. İlgili mesajlar çekilir (PSM,PTM).

Koltuk Kullanırken Dikkat Edilecek Uygulamalar

- Bebekli yolculara uçak içinde belirlenmiş ve hava yolu şirket kuralları da dikkate alınarak uygun koltuklar verilmelidir.

- Mmkn olduğunca aileler ve grup yolcular beraber oturtulmalıdır.
- Tekerlekli sandalyeli, görme ve duyma engelli yolcular belirlenmiş koltuklara oturtulmalıdır.
- Çocuklar, bebekler, UM yolcular (refakatsiz uçan çocuklar) fiziksel engelli yolcular acil çıkış koltuklarına oturtulmamalıdır.
- Acil çıkış koltukları boş gönderilmez mmkn olduğunca sağlıklı, bedenlen güçlü yolculara verilmelidir.
- Bazı hava yollarında acil çıkış koltukları ücretli olabilir, ancak uygun olmayan yolcuların talepleri dikkate alınmamalıdır.
- Yolcuların koltuklara dengeli oturtulması gerekir (section dağılımına uygun).

Acil Çıkış Koltuklarında Oturmaması Gereken Yolcular

- Çocuklu ve bebekli yolcular
- Hamile yolcular
- Sakat yolcular
- Yaşlı ve güçsüz yolcular
- Deporte yolcular
- Őiřman yolcular
- Yanlarında büyük el bagajı olan yolcular
- Yanlarında canlı hayvan taşıyan yolcular Boarding (Uğağa Yolcu Kabulü) Check-in işlemi tamamlanmış yolcuların güvenlik/pasaport işlemlerinden sonra biniş salonlarına davet edilerek uğağa kabul edilmesine boarding adı verilir. Biniş işlemleri, havalimanının teknik donanımına göre, açık kapılardan veya köprü/krk (jetty/finger bridge) adı verilen bölümlerden, manuel veya bilgisayarlar (gate reader) vasıtasıyla geręekleřtirilebilir. Biniş işlemi, uğağın yerde yapılması gereken işlemlerin (yakıt, temizlik, ikram hizmetleri vb.) tamamlanmasından sonra uçak koordinatörünün onay vermesi ile başlatılır.

Boarding ncesi Bilinmesi Gerekenler

- Uğağın sefer sayısı varış noktası
- Final yolcu sayısı
- Özel yolcu bilgileri
- Park pozisyonu
- Kontuardan boarding öncesi son talimatlar.
- Park pozisyonu kapı numarası.
- On-line ve mobil yolcu sayıları.

Boarding Aşaması

- Özel durumu olan yolcular, n boarding için hazırlanır kontrol edilir.(Wechs, Blnd, Deaf vb.)
- Gate boardlarındaki uğuş bilgilerinin doğru olup olmadığı kontrol edilir.
- Uçak krğe yanaşmış ise polisin krğe gelmesi beklenir.
- Uçak açık pozisyona yanaşmış ise otobüslerin kapıda olması sağlanır.
- Kabin etiketi takılmamış el bagajları kapıda kontrol edilerek etiketlenir.
- Büyük el bagajları kapıda mutlaka kontrol edilip yolcudan alınır ve uğağın ambarına konması sağlanır. Ancak alınan her bagaj için harekât memuruna bilgi verilir.
- Harekât memuru uğağın hazır olduğu bilgisini vermeden uğağa yolcu gönderilmez.
- Yolculara uğağa ęaėrı anonsu yapılır.
- Yolcular aşağıdaki sıraya göre uğağa gönderilir.
 - 1) Transit yolcular
 - 2) zel hizmet gerektiren yolcular
 - 3) Çocuklu ve bebekli yolcular
 - 4) Y class yolcular
 - 5) VIP ve C class yolcular.
- Boarding ncesi mutlaka boarding kartı eşleştirmesi yapılır.(Document Match)
- Yolculara iyi uğuşlar dilenir, varış noktaları, sefer sayıları ve isme dikkat edilerek biniş kartları kopartılır.
- Tüm boarding kartları sisteme okutulur veya seğ numaraları manuel gate ęizelgesine işlenir. Kartlar 50'lik destelerle sayılır.

ÖZELLİKLİ YOLCULAR, İLGİLİ TERMİNOLOJİ, YAPILACAK İŞLEMLER

Özel Hizmet Gerektiren Yolcularla İlgili Genel Uygulamalar Özel yolculara verilen hizmette aksama olmaması için iletişim çok önemlidir. Bu sebeple, rezervasyon aşamasında alınan hizmet talebi PNL aracılığı ile check-in kontuarına iletilir. Check-in aşamasındaki hizmet uçak ekibine Purser Information Sheet ile iletilir.

Özel Hizmet Gerektiren Yolcular

- Önemli yolcular (VIP,CIP)
- Bebekli yolcular
- Sağlık sorunu olan yolcular (MEDA-NON-MEDA)
- Sedyeli yolcular(STCR)
- Tekerlekli sandalyeli yolcular (WCHC,WCHS,WCHR)
- Yalnız seyahat eden çocuk yolcular (UM)
- Sınır dışı edilen yolcular (DEPORTE)
- Ülkeye girişi yasaklanan yolcular (INAD)
- Görme engelli yolcular (BLNID)
- Duyma engelli yolcular (DEAF)
- Hamileler (PRGNT VIP (Very Important Person)

Özel veya resmî etkinliği olan devlet görevlilerine verilen isimdir. VIP tanımının içine ünlüler, devlet veya hükümet başkanları, büyük işverenler, siyasetçiler, yüksek düzey şirket yöneticileri, bürokratlar, zenginler ve çeşitli nedenlerden özel muameleye tabi olanlar katılabilir. Bu yolcuların kalkış meydanında gümrük ve pasaport işlemleri VIP salonundan gerçekleşir. Uçağa VIP araçla geçişleri sağlanır. Uçağa en geç alınırlar, ilk indirilirler. CIP (Commercially Important Person) Hava yolu için yüksek ticari önem taşıyan, First class, Bussines class ve sık seyahat eden yolculara verilen isimdir. Bu durum hava yollarının uygulamalarına göre farklılık gösterebilir. CIP yolculara CIP salondan hizmet verilir. Hava yolu kurallarına göre uçağa VIP araçla ve genelde son alınırlar.

BEBEKLİ VE ÇOCUKLU YOLCULAR

Seyahatin başladığı gün 3 yaşına erişmemiş (0-24 ay) yolcular, bebek yolcu olarak kabul edilir. 13' ünden gün almamış yolcular ise çocuk yolcudur. Çocuklu ve bebekli ailelere gerekirse yer hizmetleri süresince birlikte yer verilmesine, acil çıkış kapılarından uzakta olmasına, uçağın teknik özelliklerine göre, aynı sırada bir tek bebekli yolcuya yer verilerek yedek oksijen maskesi bulunan yerlere oturtulmalarının garanti alınmasına, uçakta hava yolu şirketi kurallarına göre bebek yerleri var ise, öncelikli olarak bebekli yolcular için bu yerlerin kullanılmasına dikkat edilir.

REFAKATSİZ SEYAHAT EDEN ÇOCUK YOLCULAR (UNCOMPANIED MINOR-UMNR)

UM, altı yaşını doldurmuş (7'sinden gün almış), on iki yaşını aşmamış (13'ünden gün almamış) ve ailesi ya da on sekiz yaşından büyük bir kişi tarafından refakat edilmeyen yalnız çocuk yolcudur. Bu yolculara, check-in işlemi yapıldığı andan itibaren uçağa bindirilinceye kadar, uçuş süresince ve vardığı limanda karşılayıcısına teslim edilinceye kadar eşlik edilmelidir. UM yolcu, rezervasyon veya check-in işlemi sırasında doldurulması gereken, hava yoluna ait özel bir form olan UM formuyla gönderici ebeveyninden imza karşılığı teslim alınır.

SAĞLIK SORUNU OLAN YOLCULAR (MEDA/NON-MEDA)

Bu yolcular check-in ve boarding de önceliklidir. Check-inde sisteme bilgileri kalıcı sağlık sorunu olan yolculara NON-MEDA (engelliler, felçli hastalar vb.) geçici sağlık sorunu olan yolculara (hamileler, ameliyat geçirmiş yolcular) MEDA girilir. Bu yolcular talep ederlerse tekerlekli sandalye hizmeti de verilir ayrıca karşı istasyona PSM mesaj ile bilgilendirme yapılır.

SEDYELİ YOLCULAR(STCR)

Sedyeli yolcu, uçak içinde koltuk arkaları teknisyenler tarafından sökülüp, sedye yerleştirilerek, burada yatarak, sarsılmadan seyahat etmesi sağlanan, tıbbi müdahale gerektiren (Medical Case) yolcudur. Hastanın durumunu gösteren sağlık raporunun hava yolunun sağlık merkezinden gönderilip yolcunun uçabilmesi için onay alınması yoluyla yolcuya rezervasyon yapılması şarttır. Sedye hizmeti veren hava yolu şirketleri için sedyenin yerleştirilebileceği kaç koltuğun bloke edileceği konusunda hava yollarının farklı uygulamaları mevcuttur. Uçuşta oksijen kullanması gereken yolcular için önceden izin alınmalıdır ve ancak kendilerine taşıyıcı tarafından oksijen tüpü sağlandığında kabul edilir.

TEKERLEKLİ SANDALYELİ YOLCULAR

- **Wheelchair Ramp WCH (R):** Yolcu sadece uzun mesafe yürüyemez, uzun mesafeli giderken yardıma ihtiyaç duyar. Fakat merdiven inip çıkarken uçak içinde kendi yerine giderken yardıma ihtiyaç duymaz.
- **Wheelchair Step WCH(S):** Yolcu hem uzun mesafe yürüyemez hem de merdivenleri kendi başına inip çıkamaz, sadece uçak içinde yardımsız kendi yerine oturabilir. Yolcunun ambulift denilen, basit bir asansör sistemi içeren, tıbbi arabayla uçağa kabulü gerekir.
- **Wheelchair Cabin WCH(C):** Tümüyle hareket edemez durumda olup uçaktaki yerine, normal tekerlekli iskemleye göre çok daha dar olan kabin içi tekerlekli iskemle ile oturtulan yolcular için kullanılır. Tekerlekli sandalyeli yolculara acil çıkış kapılarının önünden kesinlikle yer verilmez.

GÖRME ENGELLİ YOLCU (BLIND PASSENGER- BLND)

Görme engelli yolcular diğer yolculardan önce uçağa bindirilir ve en son indirilirler. Yer numarası acil çıkış kapılarından uzak, uçuş ekibine ve tuvalete yakın olmalıdır. Uçağa/uçaktan eşlik edilmesi durumunda, eşlik eden kişi hafifçe dirseğinden tutarak yönlendirmelidir.

İŞİTME ENGELLİ VE KONUŞMA ENGELLİ YOLCULAR (DEAF AND MUTE)

İşitme engelli ve konuşma engelli yolcular diğer yolculardan önce uçağa bindirilir ve en son indirilirler. Bu yolcularla görsel iletişim kurulmalıdır. Pek çoğu dudak okuyabilir veya yavaş konuşulur ise konuşulanları belli bir oranda anlayabilirler. Yer numarası acil çıkış kapılarından uzak, uçuş ekibine ve tuvalete yakın olarak belirlenmelidir.

INADMISSIBLE YOLCULAR (INAD)

Bir ülkeye girişine izin verilmeyen yolcudur. Yolcu bilgileri eşlik eden personel tarafından kontuarlara iletilir. Check-in sisteminde yolcunun bilgilerine özel durumu belirten INAD kodu eklenir. Karşı istasyona PSM mesaj ile yolcu durumu bildirilir.

DEPORTEE YOLCU (DEPU/DEPA)

Bir ülkeye kanuni veya kanunsuz yollarla giriş yapmış, ancak o ülkenin yetkili makamlarınca daha fazla kalmasında sakınca görülerek sınır dışı edilen yolculardır. Deporte yolcunun bilet ve diğer harcamaları, ülke kanun ve kurallarının aksine bir hüküm olmadığı sürece, yolcuyu sınır dışı eden hükümetçe ödenir. Hava yollarının prosedürlerince uygun koltuk verilir. Check-in işlemleri sırasında yolcu bilgilerine yolcunun özelliğini belirten DEPA ya da DEPU kodu yazılır. İlgili evraklarıyla birlikte uçuş ekibine teslim edilir.

GECİKME PROSEDÜRLERİ

Gecikme ve iptal durumundaki bilgilendirme:

- Zamanında
- Açık
- Profesyonel
- Gerçekçi
- Dürüst
- Bütünlük içeren
- İstikrarlı bir şekilde olmalıdır.

Overbooked Uçuşlar

Hava yolları uçuşlarında, bir önceki senenin aynı tarihli uçuşlarında kaç no show yolcu varsa o sayıda kapasitenin üzerinde bilet satma hakkına sahiptirler. Bu şekilde uçağın kapasitesinin üzerinde rezervasyon yapılarak bilet satılmasına overbooking adı verilir. Uçak dolduktan sonra gelen yolcular için hava yolları yer varsa yolcuyu bir üst hizmet sınıfına ilave ücret talep etmeksizin kabul edebilir, yer varsa ve yolcu kabul ederse, bir alt hizmet sınıfına aradaki fark kendilerine ödenmek koşulu ile kabul edebilir. Bu noktada, uçuşa kabul edilmeyen yolcuların hava yolu firmalarından talep edebilecekleri hakları gündeme gelir. Eğer yolcular hava yolu firmasının çağrısı üzerine gönüllü olarak uçuşa kabul edilmeyen yolcu konumuna geldiler ise, yolculara bilet ücretinin aynen iadesi sağlanabilir. Eğer yolcu da kabul ederse aynı güzergâhta ve benzer taşıma koşullarında boş koltuğu bulunan bir başka uçuşa ilgili yolcuya yer sağlanabilir.

OVERBOOKED UÇUŞLARDA ASLA İNDİRİLMEMEYEN YOLCULAR

- VIP, CIP yolcular
- Diplomatik kuryeler
- Hasta, engelli ve STCR yolcular
- UM yolcular
- Transit ve transfer yolcular
- Hava yolunun görev pass yolcuları
- Avih olan yolcular
- Grup yolcular
- Bebekli ve çocuklu yolcular

İptaller

Hava yollarının kalkış veya varış havalimanlarındaki kötü hava koşulları, gelen uçağın geç gelmesi, teknik aksaklıklar, havalimanı koşullarındaki olumsuzluklar gibi nedenlerle tarifeli uçuşlarını iptal etmeleri veya uçakların tarifeli kalkış/varış saatlerinde gecikme yapmaları yani kısaca hava yollarının çeşitli nedenlerle seferlerini vaat ettikleri saatten daha geç ya da hiç gerçekleştirilememesi durumudur.

İptal ve gecikmelere:

- Kalkış ya da varış istasyonlarındaki kötü hava koşulları,
- Geliş seferindeki gecikme,
- Teknik nedenler ve kazalar,
- Havalimanı koşullarındaki olumsuzluklar,
- Hava trafiği Gibi etkenler sebep olabilir.

Acil İniş (DIVERSION)

Uçağın kötü hava şartları teknik veya başka bir sebeple gitmesi gereken varış noktası dışında başka bir havalimanına inmesi ya da kalkış meydanına geri dönmesidir. Slot (CTOT) SLOT bir havalimanının kapasitesi, apron büyüklüğü, uçak park yeri sayısı, yolcu alınan kapı sayısı, pasaport, gümrük, güvenlik, bilet ve bagaj işlemleri gibi kısıtlayıcı faktörlere bağlıdır. Bu faktörlerin birbirleri ile azami koordineli olarak kullanımı önemli ve gereklidir. Havalimanlarına varış-kalkış saatlerini belirten slotlar, uluslararası IATA tarife koordinasyonlarında görüşülmekte ve havalimanı şartları ile hava yolu şirketlerinin taleplerine uygun, etkin bir planlama ile trafiğin koordineli akışı sağlanmaktadır.

Gecikme/iptal/divert durumlarında yolcu haklarının gözetilmesi ve mağduriyetini telafi etmek için:

- Yolcuların anonslar ile düzenli aralıklarla bilgilendirilmesi,
- Serinletici (refreshment), hafif yemek (snack) veya sıcak yemek (hot-meal),
- İkram edilmesi (VOUCHER dağıtılarak yapılabilir),

- Yolcuların otelde ağırlanmaları,
- Yolcuların transferinin başka hava yolları ile sağlanması,
- Şehir turu vb. etkinlikler düzenlenmesi sağlanabilir.
- Verilecek hizmetin türünü hava yollarının kuralları ve gecikmenin süresi belirler.

Yolcu haklarına Ait Yönetmelik

Bu yönetmelikle; uçağa kabul edilmeme, uçuşun iptali ve uzun süreli gecikme durumlarında yolculara yardım ve tazminat ile ilgili genel kuralları düzenlenmektedir. Bu Yönetmeliğin amacı, hava yolu ile seyahat eden yolcuların sahip olduğu haklar ve bu hakların geçerli olduğu durumlar ile yolcuların uçağa kabul edilmediği, uçuşlarının iptal edildiği ve uçuşlarının ertelendiği durumlardaki asgari haklarını belirlemek ve düzenlemektir. Ayrıca yolculara şu hizmetler bedelsiz olarak sağlanır:

- 2-3 saat arası gecikmelerde, makul ölçüde sıcak ve soğuk içecekler,
- 3-5 saat arası gecikmelerde, sıcak ve soğuk içecekler ile günün zamanına göre kahvaltı veya yemek,
- 5 saat ve üzeri gecikmelerde, sıcak ve soğuk içecekler ile günün zamanına göre kahvaltı veya yemek, ilave sıcak ve soğuk içecekler ile ilave hafif ara yemeği,
- Bir veya daha fazla gece konaklama gerektiğinde, otelde veya uygun bir konaklama tesisinde konaklama,
- Havaalanı ve konaklama yeri arasındaki ulaşım,
- Süre kısıtlaması olmaksızın iki telefon görüşmesi, faks mesajı veya e-posta hizmeti verilir.

BAGAJ İŞLEMLERİ

- Bagaj üzerindeki eski etiketler çıkarılmalıdır.
- Bagajda hasar olmamalıdır.
- İyi kapatılmamış bagajlara dikkat edilmelidir.
- Yasaklanmış ve bagaj olarak kabul edilmeyen maddelere dikkat edilmelidir.
- Kilo ve ebat kısıtlamalarına dikkat edilmelidir.
- Yolcu ve bagaj işlemleri birlikte yapılmalıdır.
- Çuval, bidon ve üstü açık sepetler bagaj olarak kabul edilemez.

Checked Baggage

Yolcunun check-in işlemleri esnasında uçağın ambarında (ambar: hold) taşınmak üzere verdiği bagajının etiketlenerek teslim alınma işlemine Bagaj Check adı verilir. Bu şekilde etiketlenerek teslim alınan, sorumluluğun yolcuya taşıyıcıya geçtiği ve hava yolunun muhafazasından sorumlu olduğu, kayıt altına alınan bagaja da Checked Baggage adı verilir. Unchecked Bagaj Yolcunun check edilmiş bagajının dışında, uçak kabininde taşıdığı el bagajına Unchecked Baggage adı verilir. Kilo sınırlanması IATA standartlarına uygun olarak hava yoluna göre farklılık göstermektedir.

Sıvı ve Benzeri Maddeler Uygulaması

- Yolcunun kabin içerisine alabileceği sıvı ve benzeri maddeler sınırlandırılmıştır. (jel, sprey, şampuan, losyon, krem, diş macunu vb.)
- Bu gibi sıvı maddelerin her birinin ağırlığı 100 ml'yi geçmemelidir.
- Bu maddeler, dışarıdan görülebilecek saydam ve ağzı açılıp kapanabilen poşetlerin içerisinde olmalıdır.
- Toplam ağırlıkları 1 litreyi geçmemelidir.
- Sadece ilaç ve özel gıda ürünlerinin (bebek maması) güvenlik tarafından kontrollerinin yapılması koşulu ile kendine has muhafaza da olmasına müsaade edilmektedir. Bu maddelerin kontrolü için istenirse doktor raporu istenebilir.

Serbest Bagaj Tasıma Hakkı Nedir

Yolcunun uçuş kuponunun üzerinde veya rezervasyonunda koşul ve limitleri hava yolu tarafından belirlenen ve yolcunun ücretini ödeyerek satın aldığı biletinin, kendisine bilet satın almakla hak olarak tanıdığı, para ödemedi, ücretsiz taşıyabileceği maksimum bagaj ağırlığıdır. Bu ağırlık göz önünde bulundurularak bagaj kabulü yapılır. Bagajlar son varış noktasına kadar etiketlenir. Baggage Pooling Birden fazla yolcu, aynı uçuşla, aynı noktaya, aynı hizmet sınıfında yolculuk ediyor iseler ve check-in' e aynı zamanda başvurmuşlarsa, serbest bagaj taşıma hakları bir kişinin üzerinde gösterilmek suretiyle toplanabilir. Bagajlar kimin üzerinde gösterilecekse o kişinin uçuş kuponunun üzerine toplam olarak yazılır. Pooled kelimesinin kısaltması olarak PLD'dir. Pooled işlemi uçuş kuponuna yazılırken:

- Yolcuların bagajı birlikte tartılır.
- Toplam parça ve kilo bir bilete yazılır, altına kaç yolcunun bagajı birleştirildiyse belirtilir.(PLDX3 gibi)
- Diğer biletlere toplam bagajın yazıldığı biletin seri numarasının son üç rakamı yazılır. Seri numarası olmayan biletlerde, biletlerin birbiri ile ilişkilendirilmesi security no ile yapılır.

Bagaj Etiketleme

Bagaj etiketi hava yolu, sefer sayısı, yolcu ismi, sistem tarafından verilen ID numarası (bir eşi daha olmayan 6 haneli bir rakamdır, yolcu gereken durumlarda ibraz etmek için bir parçasını taşımak durumundadır) ve varış istasyonunun üçlü kodunu içerir. Bagaj daima yolcunun ineceği en son varış noktasına kadar etiketlenir. Bazen yolcunun kendi talebi ile ara noktaya kadar etiketleme olsa dahi, şartlar dâhilinde yapılır. Bagajın özel bir durumu var ise, özel etiketleme (Limited Release) yapılmalıdır. Bagajların kaybolmalarını engellemek amacıyla, tüm etiketlemeler için geçerli olmak üzere, etiket üzerine yazılan varış noktası, uçuş numarası gibi bilgilerin doğru ve okunaklı olmasına özellikle dikkat edilmelidir. Manuel check-in'de elle yazılarak hazırlanan bagaj etiketlerinin üzerine yolcunun biniş kartı / güvenlik numarasının yazılması, yolcunun uçuşunu iptal etmesi durumunda bagajına ulaşmada büyük kolaylık sağlamaktadır. Bagajların üzerinde daha önceki yolculuklardan kalmış etiketler çıkarılmalıdır. El bagajları için ilgili hava yolunun kuralları uyarınca kabin bagajı etiketi kullanılabilir.

Limited Release Etiketi

Hava yolları ambarda taşınan checked bagajlar için, bagajın teslim alınmasıyla aynı anda sorumluluğu da yolcunun bagajını son noktada teslim alana kadar devralmış olurlar. Fakat öyle özellikleri olan bagajlar vardır ki, hava yolu taşıyıcı olarak sorumluluğunu kısıtlamak ve sınırlamak amacıyla ilgili bagajları ambarda checked bagaj olarak taşımayı ya hiç kabul etmeyebilir veya ancak Limited Release Etiket kullanarak kabul eder. Limited Release şu bagajlara takılır:

- Kırılacak ve hasarlanabilir bagajlara
- Yetersiz ve uygunsuz paketlere
- Standart dışı bagajlara (koli, karton kutu)
- Bozulabilir ve kokabilir yiyecek paketlerine
- Elektronik eşyalara
- Check-ine geç müracaat eden yolcu bagajlarına
- Müzik aletlerine
- Spor malzemelerine
- Uçak kapısında alınan bagajlara

El Bagaj Etiketi: Yolcuların seyahatleri sırasında kendileriyle birlikte uçak içine alacakları bagajlar için kullanılır. El bagajlarının her hava yoluna göre kilo ve boyut olarak sınırlamaları vardır. Ağır (Heavy)

Bagaj Etiketi: Yer Hizmetleri kuruluşlarının, hava yollarının ve ülkelerin belirlediği limitlerin üzerindeki bagajlara takılır. Bu etiket genelde 23 kg üzerindeki bagajlar için takılır ve etiket üzerine bagaj ağırlığının yazılması gerekir. Amaç öncelikli olarak yükleme ve boşaltmayı yapacak olan personeli uyararak gereken tedbirleri almasını sağlamaktır.

Kırılacak Etiketi: Bagajın içinde kırılacak eşya olduğunu belirterek yüklemesinin özenle yapılmasını sağlamak amaçlı kullanılan etikettir.

İsim Etiketi: Bagajın kaybolması hâlinde yolcuya ulaşmak için ve güvenlik amaçlı olarak check edilen tüm bagajlarda isim etiketi mutlaka kullanılmalıdır.

Fazla Bagaj (Excess Bagaj)

Taşıyıcı tarafından yolcunun biletinde belirlenmiş ücretsiz taşıyabileceği serbest bagaj taşıma hakkından fazla olan bagaj Excess Bagajdır. Kilo kabulü uygulaması olan sektörlerde excess bagaj kilo başına, parça kabulü uygulaması olan sektörlerde ise excess bagaj parça başına tahsil edilen ücrettir. Excess bagajın taşınabilmesi için yolcudan talep edilen ücrettir. Bu ücretin karşılığında bir Excess Bagaj Evrağı düzenlenir. Ücretin hangi para birimi ile tahsil edileceğine ilgili hava yolu karar verir. Excess Kuponu Tıpkı bilet gibi matbu evraktır, üzerinde tahrifat, karalama, oynama olmamalıdır. Eğer iptal edilmesi gerekirse atılmamalıdır, VOID yazılarak saklanmalıdır. Excess evrağı üzerinde şu bölümler bulunmaktadır:

- Yolcunun ismi
- Toplam bagaj kilosu
- Serbest bagaj taşıma hakkı
- Fazla bagaj değeri
- Kg başına uygulanan excses bagaj birim ücreti
- Fazla bagaj için tahsil edilen birim ücret
- Ödeme şekli
- Biletin numarası
- Hangi tür bagaj içine excess alındığı
- Excess kuponunun düzenlendiği yer, tarih ve işlemi yapan kişinin imzası
- Excess ödemesinin yapıldığı çıkış noktası
- Taşıyıcı hava yolu
- Uçuş numarası, tarihi, yolculuğun başlangıç ve bitiş noktası

ÖZEL BAGAJLAR IATA tanımına göre, ilgili hava yolu tarafından, yolcu bagajı olarak taşınmak için kabul edilen ve sadece yolcunun seyahati süresince giyimini, kolaylık ve rahatlığını sağlayan kişisel eşyasına bagaj denir. Bu terim yolcunun yanında kabinde taşıyacağı ve uçağın ambarında taşınmak üzere hava yoluna teslim edeceği tüm bagajını kapsamaktadır. Standart bagajların dışında hava yollarında özel taşıma kuralları gerektiren bagajlar sınıfı bulunmaktadır ki bunların başında sağlık ekipmanları, müzik aletleri, bebek malzemeleri, spor malzemeleri ve tehlikeli madde içeren bagajlardır. Bu bagajlar hava yollarının bagaj sınıflandırmalarına göre özel bagaj olarak adlandırılmaktadır. Özel bagajlar için uygulanan kuralların her hava yolunda farklılık gösterebileceğini unutmamak gerekir. Havacılıkta taşınan özel bagajların başında tehlikeli maddeler gelmektedir. Tehlikeli Madde Nedir? Hava yolu ile taşınması, uçağa, sağlığa, güvenliğe ve diğer varlıklara, çevreye zarar verme riski taşıyan, IATA DGR kitabındaki tehlikeli maddeler listesinde tanımlanmış veya bu kurallara göre sınıflandırılmış olan madde veya nesnelere dir.

Tehlikeli Madde Limitleri

1. Kabul edilir tehlikeli maddeler
2. Hava yolu ile taşınması kesinlikle yasak olan tehlikeli maddeler
 - Her durumda yasak olanlar
 - Muafiyet olmadan taşınması yasak olanlar
3. Gizli tehlikeli maddeler
4. Yolcu ve ekip beraberinde taşınabilen tehlikeli maddeler
5. Hava postası ile taşınabilen tehlikeli maddeler

Kayıtlı Bagajda Taşınması Yasaklanan Maddeler

- Kilitli ataşe tipi çantalar, para kutuları, para torbaları vb. yapısında lityum aküleri veya patlayıcı, tetikleyici tehlikeli maddeler
- Kişiyi hareketsiz bırakan, sersemleten kimyasal maddeler ile biber gazı gibi tahriş edici veya insanı güçsüz duruma getiren maddeler
- Sualtı feneri, lehim havyası vb. ısı üreten maddeler
- Cıvalı termometre ve barometre
- Yedek lityum metal veya lityum iyon pili veya akü
- Yakıt hücre sistemleri ve yedek yakıt kutuları, kamera, cep telefonları, dizüstü bilgisayarlar
- Radyoizotopik kalp ritmi ayarlayıcıları

Emniyetli kibritler, çakmak ve çakmak gazları Silahlar ve Mermiler Silahlar ve mermiler IATA PSC RESO 745a' ya göre taşınabilirler. İlgili uçuşa emniyet görevlisi olarak atanmış uçuş ekipleri dâhil, yolcular ve uçuş ekiplerinin kabin veya kokpitte silah taşımalarına izin verilmez. Birçok ülkenin kısıtlayıcı kuralları vardır.

Silahlar ve Delici Kesici Aletlerin Kabulü

- Yolcunun kendi kullanımı için bulundurduğu av sertifikası, ruhsatı olan her türlü ateşli silahlar emniyet tarafından havalimanı girişinde teslim alınarak havalimanı güvenlik yetkilisine teslim edilir.
- Havalimanı güvenlik yetkilisi tarafından kayıtlı bagaj olarak alınarak uçağa yüklenir veya yüklenmesi sağlanır.
- Her türlü delici, kesici, sivri uçlu diğer silahlar uygun şekilde paketlenmiş olarak kargo kompartımanında taşınabilirler.
- Yolcunun kişisel kullanımı için emniyetle kutulanması ve paketiyle beraber miktarının 5 kg'ı geçmemesi şartı ile kurusıkı mermiler ve patlayıcı olmayan çekirdekli mermiler kargo kompartımanında taşınabilirler. Canlı Hayvan Kabulü AVİH 7 kg'dan büyük hayvanlar (kedi ve köpek) ambarda taşınır ve AVİH olarak adlandırılır. Check-in esnasında sadece kedi köpek gibi evcil olan hayvanlar uçuşa kabul edilir. PETC 7 kg'dan daha küçük hayvanlar (kedi, köpek, bazı cins kuşlar) yolcu ile birlikte uçabilir ve PETC olarak adlandırılır. Evcil hayvan kutusu ile tartılır. Yolcunun serbest bagaj hakkına bakılmaksızın kutu ağırlığı ile birlikte o parkur için fazla bagaj ücreti alınır.

Canlı Hayvan Taşıma Prosedürleri

- Uçağa kabul edilen evcil hayvanın geçerli sağlık belgesi, aşı kartı gideceği ülkenin kuralları uyarınca geçerli evrakları kontrol edilmelidir.
- Canlı hayvanın söz konusu uçuşta rezervasyon kaydı olmalıdır.
- Kafesi yolcu tarafından temin edilir.

- Canlı hayvan Purser Info' da mutlaka gösterilir. Hava yolu ve uçak tipine göre uçak içi ve ambarda taşınan canlı hayvan kısıtlıdır. • Hayvan kafesi ile birlikte tartılarak fazla bagaj uygulaması yapılır.
- Canlı hayvanın taşınması mutlaka sorumlu harekât personeline bilgilendirilir.
- Kabinde taşınacak canlı hayvanların kafesleri ile birlikte ağırlıklarının 7 kg' ı geçmemesi gerekir ve aynı kafes içinde farklı türden hayvanlar olmamalıdır.
- Kabinde canlı hayvan taşınması ülkelerin ilgili canlı hayvan giriş, çıkış ve transit geçişi hakkındaki kanunları geçerlidir.
- Görme ve işitme engelli yolculara ait refakatçi köpekler rezervasyon yapılarak ücretsiz olarak kabin içine kabul edilir. (İngiltere hariç)

Kayak Malzemesi

Bir kayak takımı bir çift kayak, bir çift kayak sopası, bir çift kayak ayakkabısı ibarettir. Kayak turizmini desteklemek amaçlı olarak kayak malzemesi taşınması excess bagaja konu oluyor ise (kişi başına sadece bir takım için) farklı hava yolları tarafından değişik indirimler yapılabilmektedir Bazı hava yolları bu malzemeleri ücretsiz taşıırken, bazıları ise ağırlıkları ne olursa olsun 3 kg veya 4 kg olarak kabul etmekte, bazıları ise örneğin 12 kg'a kadar 3 kg indirimini yapmaktadır. Bebek Arabası veya Bebek Puseti Sizinle birlikte 2 yaşından küçük bebek seyahat edecekse, ücretsiz olarak katlanılabilir bebek arabası, puseti taşıyabilirsiniz. Her hava yolu şirketinin ilgili eşyanın taşınması ile ilgili farklı kuralları bulunmaktadır. Bazı hava yolları, 2 yaşından küçük bebeklerin sadece belirli özel eşyalarını taşımaktadır. Her durumda bebek arabası veya puseti katlanılabilir özelliğine sahip olmalıdır. Ağırlıkları ise ilgili hava yolu şirketinin genel şartlarında belirtilen limitleri aşmamaları gerekir. Müzik Enstrümanları Küçük müzik enstrümanları (viyola, keman, klarnet, tef, küçük vürmalı çalgılar, vb.) kabin bagajında taşınabilir. Normal tarifeli seferlerde kabin bagajının sadece bir tane olması gerekmektedir. Eğer enstrüman küçük kabin boyutlarında ise uçak içinde taşınmasında herhangi bir sakınca görülmez. Büyük müzik aletleri ile ilgili hava yolu şirketlerinin kuralları da geçerli olmak şartıyla Limited release etiketi düzenlemek şartıyla ambarda taşınabilir. Aksi hâlde yolcu alacağı EXST koltuk ile enstrümanını beraberinde taşıma hakkına sahiptir. belirttiği boyut ve ağırlık sınırları kapsamında, kayıtlı bagaj bölümünde taşınabilir.

Elektronik Cihazlar Elektrikli ve elektronik cihazların taşınması hava yolu şirket kurallarınca mümkündür. Fakat elektronik cihazların taşınmasında şu kurallara dikkat etmek gerekir:

- Bagaj bölümünde taşınacak tüm cihazların kapalı olmaları gerekmektedir.
- Elektronik cihazınız için ıslak hücreli pil taşınması gerektiğinde, bu tür bataryaların taşınmalarının mümkün olmadığı bilinmelidir. Sadece bu bataryaların cihazdan ayrılmasının mümkün olmadığı durumlarda taşınabilir veya üreticiden alınan ilgili bataryanın akma tehlikesi olmadığını belirten orijinal etiket ve bilgiler olmalıdır.
- Elektronik cihazların/ aletlerin iyi paketlenmiş ve bütünlüğü ihlal olmayacak şekilde, korumalı olmalıdır.
- Uçağın yolcu kabininde taşınacak tüm elektronik cihazların, kalkış ve iniş sırasında kapatılmış olmaları gerekmektedir.
- Bazı elektronik cihazlar uçuş sırasında kullanılabilir. Dizüstü bilgisayar ve MP3 çalar gibi cihazların kullanımı, herhangi bir tehlike teşkil etmediğinde, kabinde elektronik göstergeler bulunmaktadır.
- Masaüstü bilgisayar ve monitör, uçağın kargo bölümünde taşınabilirler ancak güvenli bir şekilde paketlenmiş olmalıdır.
- Vergiye tabir ürünlerde, yolcu varış ülkeye ulaştığında, ilgili eşyanın beyanında bulunması gerekir. Unutmamak gerekir ki elektronik malzemelerin de uçak ambarında taşınması gerektiği durumlarda yolcuya imzalatılan Limited release etiketinin takılması şarttır.

KAYIP, HASARLI ve TRANSFER BAGAJ İŞLEMLERİ KAYIP BAGAJ (LOST & FOUND)

Yer hizmeti verdiğimiz hava yolu şirketlerinde meydana gelen kayıtlı bagajı ile seyahat eden yolcuların bagajlarının varış noktasında kayıp veya eksik olması durumunda verilen hizmetleri kapsar. Yolcunun varış noktasını terk etmesinden bizzat müracaat etmesi ve elindeki bilet, kimlik ve boarding kartını ibraz etmesi gerekmektedir. Bagaj etiketi ibraz edemeyen yolculara yardımcı olmak amacı ile Courtesy raporu düzenlenir ve hukuki olarak sorumlu olmadığımız bilgisi verilir. Böyle raporlara mutlaka Courtesy olduğu girilmelidir. Raporun tutulması, yolcunun yönlendirilmesi ve hava yolunun prosedürlerinin uygulanmasından kayıp bagaj departmanları sorumludur.

Bagaj Aksaklık Sebepleri

- Etiketleme
- Yükleme
- Boşaltma
- Ara nokta/transfer nokta
- Yanlış bagajı alma
- Overload
- Diğer (terminal hataları)

Aksaklığa sebep olan departmanlar yolcu hizmetleri, ramp, operasyon ve kargodur. Aksaklıklar sistem tarafından aşağıda belirtilen rakamsal kodlar veya alt kodlara göre kayıt altına alınır. Hata sebebi sistemde RL kodu ile gösterilir. Bagaj aksaklıkları yolcuda hoşnutsuzluğa sebep olmakta olup bu gibi durumlarda:

- Yolcuyu dikkatle dinlemeli,
- Sorularını açıkça cevaplamalı,
- Problem en çabuk şekilde ve izah edilerek çözülmeli,
- Aksaklıklar diğer yolcuların yanında konuşulmamalıdır.

PIR (Property Irregularity Report): Hava yolu sorumluluğu altına girmiş (kontrol tabi) veya bagajların yolcu beraberinde varış istasyonuna ulaşmadığı, içinde bulunan eşyanın eksikliği veya hasar görmüş olması hâlinde tanzim edilen bagaj aksaklık raporudur.

AHL (Advise If Hold): Geliş salonunda belli bir uçuşa ait bagajların tamamı bagaj bandından teslim alındıktan sonra yolcu tarafından kayıp bagaj ile ilgili başvuruda bulunulduğu zaman arrival salonunda, sut bölgesinde ve uçak altında olmadığından emin olduktan sonra yolcu gümrüklü sahadan ayrılmadan önce tutulan rapordur.

Toplu Kayıp Bagajlar

Bazı zamanlar gerçekleşen uçuşlarda kilo probleminde veya başka bir teknik nedenden dolayı çok sayıda bagaj gelmeyebilir. Böyle bir durum ile karşılaştığımızda toplu kayıp formları doldurulur. Toplu kayıp formlarına liste şeklinde isim, bagaj etiket numaraları ve yolcuya ulaşabileceğimiz adres, telefon alınır. Amaç yolcuları rapor tutarak bulunulan atmosferi de göz önüne alıp fazla bekletmemektir. Karşı istasyona çıkmayan bagajların etiketleri ile yolcu isimleri belirtilerek liste hâlinde düz mesaj çekilir. Bagajlar geldiğinde listeden etiketler işaretlenerek gelenler tespit edilir ve herhangi bir eksik gelmeyen bagaj söz konusu ise tespite göre o yolcu adına PIR raporu düzenlenmelidir.

Uçakta Kabin İçinde Kalan Eşyalar

Uçakta kabin içinde bulunan eşyalar kayıp eşya ofisine teslim edilir. Unutulan madde para, cep telefonu gibi maddi değeri yüksek olan bir eşya ise uçaktan teslim alan personel içeriğine göre teslim formu düzenler ve bu tutanak karşılığında kayıp eşya ofisinde muhafaza edilir. Maddi değeri olan bu gibi eşyalar yolcusu tarafından teslim alınmadığı takdirde hava yolu merkez ofise tutanak ile gönderilir. OHD (Onhand Bagaj) Geliş veya gidiş uçaklarından istasyonumuzda kalan sahipsiz tüm bagajlara onhand bagaj denir. Bagaj üzerindeki güzergâh öncelikle kontrol edilir eğer tamamen sahipsiz olduğu anlaşılır ise onhand dosyası açılarak bagaj muhafazaya alınır. Ambara alınacak bagaj üzerine OHD kartı takılır ve bu kartta bagajın referans numarası, kilosu ve gümrük ambar numarası yazılır.

Bagaj Türleri

1. Teslim alınmayan bagaj: IATA tarafından yapılan tanıma göre teslim alınmayan bagaj, “yolculukla ilgili olarak yolcunun giyimi, kullanımı, kolaylığı, rahatlığı için uygun veya gerekli olan nesne, madde

ve diğ er şahsi mallar” anlamına gelir. Bu tanımdan yola çıkarak teslim alınmayan bagajın el bagajı ve kabin bagajını kapsadığı söylenebilir. El bagajı, yolcunun kişisel kullanımını için yanında bulunan küçük şeylerdir. Kabin bagajı ise, el bagajı gibi yolcunun yaptığı yolculuk dolayısıyla yanına aldığı; ancak el bagajından farklı olarak bunları kabin içerisinde kendisine tahsis olunan bölmede muhafaza ettiği eşyasından oluşur.

2. Teslim alınan bagaj: Teslim alınan bagaj ise, IATA tarafından, yolcunun taşıyıcı tarafından emanet alınan bagajı olarak tanımlanmıştır. Teslim alınmayan bagaj üzerinde yolcunun tam hâkimiyeti söz konusu iken, teslim alınan bagaj taşıyıcının hâkimiyeti altındadır. DPR Yolcunun varış noktasına inmesinin ardından teslim alınan bagajı ile ilgili bagajındaki hasarı veya eksikliği tespit etmesi ile birlikte durumu beyan ederek talebiyle oluşturulan rapora DPR raporu adı verilir. DPR raporu tutulmadan önce şu detaylara dikkat edilmelidir:

- Bagaj etiketi üzerindeki hasarlı bölümünün önceden işaretlenmemiş olmasına dikkat edilir.(Limited Release)
- Bagajın fazla doldurulmuş olmaması gerekir.
- Bagajın içerisinde akıcı, kırılacak, elektronik veya değerli eşyaların olmaması gerekir.
- Yolcunun müracaatı havalimanını terk etmeden bizzat kendisi tarafından olmalıdır.

Rush Bagaj Yolcu beraberinde gönderilmesi aksamış ve herhangi bir sebepten dolayı bulunduğu istasyondan başka bir istasyona gecikmeli olarak gönderilen bagajlardır. Yolcusuz olarak uçakla gönderilen her türlü bagaja yapılan işlemler bu kapsama girer. Sahipsiz bagajların merkeze gönderilmesi, yanlış istasyona gönderilen bagajın doğru istasyona sevki, teknik arıza, offload vb. sebeplerle bagajın ait olduğundan bagaj bir uçuşla transfer edilmesi bu kapsama girmektedir. Bu transfer işleme tabii bagaja RUSH BAGAJ bagaj üzerine takılan etikete ise RUSH ETİKETİ denir.

KARGO VE ANTREPO HİZMETİ

Hava yolu kargo taşıması; gönderici ile hava yolu kargo taşıması yapan hava yolu şirketi arasında imzalanan belge Hava Yolu Kargo Taşıma Senedi veya diğer adıyla Hava Yolu Konşimentosu (A Waybill – AWB) çerçevesinde yerine getirilmektedir. Hava yolu taşıma senedi (AWB) bir noktadan diğerine bireysel veya kombine taşımalarda da kullanılabilir. Hava yolu taşıma sözleşmesi gönderici ve taşıyıcı arasında imzalandığından, alıcı bu türden bir sözleşmede doğrudan yer almamaktadır. Ancak bu taşıma sözleşmesinin yapılmasının amacı taşımanın, teslim alacak kişinin lehine başarılı bir şekilde gerçekleştirilmesidir. Kargo Yükleme Hazırlığı Hava yolu, acente tarafından yapılan kargo rezervasyonunu yer hizmetleri kuruluşuna faks, e-mail, SITA yolu ile geçer. Daha önce uçağa planlanan görevli kargo memuru, kargo rezervasyonunu aldıktan sonra Gümrük mevzu göre, rezervasyonda belirtilen ve gümrük beyannamesi tamamlanmış kargoları, uçağın tipine göre, yığma (bulk) veya ULD (palet konteyner ve igloo olarak hazırlık yapmaya başlar.

Yükleme yapılırken dikkat edilmesi gereken hususlar:

- Kırılabilir kargolar palet veya konteynerlerde istifleme yapılırken en üst kısmına konur.
- Etiketler okunacak şekilde dış kısmında olacak şekilde dizayn edilmelidir.
- Yükleme yapılan özel kargoların konusunda özen gösterilmelidir. (Tehlikeli madde, bozulabilir, Heavy kargolar, Valuable ve sensitive kargolar)
- ULD'ye yüklenirken, kargoların özel durumu nedeniyle IATA standartlarına göre istiflenmelidir.
- Hava yollarına kargo servisi verilirken ilgili hava yolunun Ground Operational Manual (GOM) ve Cargo Operation manual yazılı talimatlar mutlaka dikkate alınmalıdır.

Kargo Çeşitleri Hava yoluyla taşınacak kargolar:

- Genel kargolar
- Özel kargolar
- Tehlikeli maddeler olmak üzere üç ana gruba ayrılabilir.

Genel Kargolar

Özel bir hizmet veya depolama gerektirmeyen, tehlikeli madde, bozulabilir gıda veya canlı hayvan (özel kargo) sınıfına girmeyen kuru ve temiz kargoya genel kargo denir.

Özel Kargolar

Özel kargolar, taşınması ve depolanmasında özel işlem gerektiren kargolardır. Bu kargoların taşınması için kabul, etiketleme, yükleme ve istif edilmelerinde özel birtakım kurallar uygulanması gerekir.

Özel kargolar:

- Canlı hayvanlar
- Bozulabilir gıda maddeleri
- Islak kargolar
- Ağır kargolar
- Kıymetli kargolar
- Diplomatik kargolar
- Cenaze
- Diğer özel kargolar şeklinde sınıflandırılabilir.

Canlı Hayvanlar Taşınacak hayvanın kafesi “IATA Canlı Hayvan Düzenlemeleri” ne (Live Animals Regulation) uygun olarak hazırlanır. Çıkış noktasından varış noktasına kadar rezervasyonu yapılır Kafesin üzerine sırasıyla şu etiketler yapıştırılır:

- Canlı hayvan etiketi
- Konumlandırma etiketi
- Sıcaklık uyarı etiketi
- Varsa besleme talimatı

Bozulabilir Bitki ve Gıda Maddeler

Bozulabilir bitki ve gıda maddeleri, yükseklik, ısı ve basınç gibi değişiklikler veya gecikme sonucunda bozulabilecek ve çürüyebilecek kargolardır. “Çok Önemli Kargo” (Very Important Cargo - VIC) olarak işlem görürler. Bütün bu değerlendirmelerin sonucunda bozulabilir bitki ve gıda maddelerini şu şekilde sınıflandırabiliriz:

- Çiçek
- Meyve ve sebzeler

- Yumurta
- Yenilebilen maddeler
- Taze balık, donmuş balık
- Etler Islak Kargolar

Sıvı ihtiva eden veya IATA Tehlikeli Maddeler Düzenlemeleri kapsamına girmeyen ancak tabiatı itibarıyla sıvı üretebilen kargolardır. Su geçirmez kaplara konulmuş sıvılar, buz küpleri, paketlenmiş balıklar, kabuklu su ürünleri, ham deri ve canlı hayvanlar, taze et, dondurulmuş tüm besinler, ıslatılmış taze çiçek ve sebzeler, yumuşak meyveler ile gerisinde ıslaklık ve nem bırakan bütün maddeler ıslak kargo grubuna girerler. Ağır Kargolar Parça başı ağırlığı 150 kilogramı aşan kargolar, hava yolu taşımacılığında ağır kargo olarak adlandırılmakta ve buna göre işlem yapılmaktadır. Ağır kargolar:

- Açıkta gönderilen makine aksamı,
- Otomobil,
- Uçak motoru,
- Borular,
- Kablo makaraları, bu gruba giren kargolardır.

Kıymetli Kargolar

Bir kilogramının değeri 1000 USD ve üzerinde olan kargolar ile ismen tanımları yapılmış altın, elmas, platin, yasal para ve hisse senetleri gibi kıymetler ile talimat mektubu ekindeki diplomatik postalar kıymetli kargo olarak değerlendirilir.

Diplomatik Kargolar

Hükümetler veya onların yabancı ülkedeki temsilcileri arasında taşınan kargolar diplomatik kargo olarak adlandırılmaktadır.

Cenaze Taşınması

Cenaze, lehimlenmiş metal, çinko veya kurşun tabut; ya da sağlam bir tahta kutu içerisine konulur ve üzeri çuval veya kanvas ile örtülür. Cenazenin evraklarının çıkmaması veya ölüm sebebinin evrakta belirtilmemesi durumunda, hudut sağlıktan defin raporu alınmaz. Bu durumda cenaze hudut sağlık birimi tarafından Adli Tıp'a sevk edilir. Antrepo Antrepo, Fransızcadan dilimize geçmiş bir kelimedir. Kelime anlamı, gümrüklere gelen ticari eşyanın konulduğu, korunduğu yer, ardiyedir. Antrepo gümrük gözetimi altında bulunan eşyanın konulması amacıyla kurulan ve kuruluşunda aranacak koşulları ve nitelikleri yönetmelikle belirlenen yerlere denir. Ayrıca antrepolar eşyanın gümrük mevzuatında düzenlenen şekilde konulması hâlinde süresiz kalabildiği ve eşyanın antrepoda kaldığı süre içinde eşyaya terettüp eden vergilerin ödenmediği bir gümrük rejimidir.

İKRAM VE EĞLENCE HİZMETLERİ GİRİŞ

Dünya genelinde ulaşım teknolojilerindeki gelişime bağlı olarak günümüzde seyahat eden insan sayısı artmıştır. Hava yolu işletmeleri de bu artışı görüp müşteri istek ve ihtiyaçlarını anlaması ve müşteri memnuniyetini sağlamak amacıyla müşteriye sunulan hizmetin şekillendirilmesi ve yönlendirilmesini kapsayan faaliyetlerde bulunurlar. Bunlardan en dikkat çeken, ilgi gören hizmet uçuş sırasında sunulan ikramlar ve eğlenceye yönelik vad edilen etkinliklerdir. Bu sebepten dolayı hava yolu firmaları rekabetçi hava yolu endüstrisinde öne çıkabilmek adına uçuş sırasında sundukları yiyecek içecek hizmetleri ve eğlence olanaklarıyla rakiplerinden farklılaşma yoluna gitmektedirler. Uçak içinde yolcular için hazırlanan yiyecekler günümüzde yerleşik restoranlardakilerden çok da farklı değildir. Hatta yolcuya yolculuk esnasında ne yiyip içeceğini seçebilme imkânı bile sunulmaktadır. İşte bu hizmet catering şirketleri sayesinde sunulabiliyor. Catering endüstrisi geniş bir yelpazeye sahip olmakla birlikte toplumun ihtiyaçlarındaki değişikliklerle son 30 yılda hem hacim olarak hem de içinde farklı dallar oluşturarak büyük bir büyüme göstermiştir. Catering endüstrisinde en karmaşık yapıya sahip olan uçuş içi catering dalıdır. Yeme-içme olanaklarının yanı sıra her yolcu için standart olarak sunulan veya kişiye özel şekillenen eğlence araçları da hava yollarının pazarlama aracı olarak kullandıkları hizmetlerdir. Varyasyonların fazlaca olduğu bu hizmet alanında hava yolu şirketleri farklı yolcu sınıfları için ayrı ayrı olanaklar sunarlar. Teknolojinin hiç durmadan hız kesmeden yeniliklerle desteklediği havacılık sektöründe eğlence için sunulan hizmetlerin en önemlileri kablosuz bağlantı ile sunulan görsel ve işitsel materyallerdir.

UÇAKTA İKRAM

Hava yolu şirketlerinin zaman faktörüne bağlı olarak önceden planlayarak uçuşta yolculara sunduğu hizmetlerinin tamamı Inflight Service olarak tanımlanır. Uçakta yapılan ikramlar da inflight servisin parçasıdır. Yolculuk süresince yolcuların sıvı ve gıda ihtiyaçlarını karşılamak, yolcuların sağlıkları açısından önem taşır. Çünkü uçaktaki basınçtan dolayı yolcular sıvı kaybeder ve bu kayıpların karşılanması gerekir. Bunun dolayı, ikram hizmetleri uçuş süresince yolcu konforu ve sağlığı açısından çok değerlidir. Hava yolları arasındaki rekabette şirketlere maddi yük getiren ikramların zenginliği, şirketin zenginliği ile orantılıdır. İkramların zenginliği kadar yolcuya sunulmuş şeklindeki incelik ve dikkat de son derece önemlidir. Sivil hava taşımacılığında üst seviyelerde yer alan firmalar, yıllarca süren çalışmalarından sonra kazanmış oldukları konumlarını korumak amacı ile yiyecek ve içeceklerin kalitesini yükselttikleri gibi yolcuya sunulmuşundaki özen ve inceliği koruyup geliştirmeye de önem vermişlerdir. Hava yollarında Yolculara Verilen İkram Hizmetleri Uçaklarda hava yolu şirketlerinin yolculara ikramları büyük önem taşımaktadır. Hava yolları için maliyetler açısından, yolcular için ise konfor açısından ikram önemlidir. Günümüzde müşteri odaklı pazarlama yönetiminden yola çıkarak tasarlanan hava yolu ikram malzemeleri ve servisi, müşteri tercihlerinde etkili olmakta ve yaşanan rekabete yön vermektedir. Uçuş sırasında yolculara yapılan ikramla ilgili lojistik çok çeşitli nedenlerle etkilenir. Bunlar arasında; havacılık endüstrisindeki değişiklikler, iş dünyasının talepleri, uçak tarifesi, kabin konfigürasyonu, teknoloji, hava meydanı olanakları gibi etmenler sayılabilir. Hava yolunun yaşamını sürdürebilmesi ve kâr edebilmesi, değişken talepler karşısında küresel rekabetle baş etmesine ve tedarik zincirlerini kurmasına bağlıdır.

Uçakta Sunulan Yiyecek ve İçeceklerin Rolü

Hava yolları için yiyecek-içecekler ne derece önemlidir? Bazı hava yolları yiyecekleri bir pazarlama aracı olarak kullanırlar. Çoğu hava yolu şirketi de sundukları ikramları, yiyecek ve içecekleri odak noktası yaparak bunun üzerinden reklam yaparlar. Ama bir pazarlama aracı olarak gıdaların sınırlı bir etkisi vardır. Yıllar boyunca süren anketler ve araştırmalar yolcuların en çok güvenlik, zaman performansı, zamanlama/bilet sorunları, uçağın fiziksel çevresi, koltuk ve diz mesafesi, check-in'de koltuk seçimi gibi konulara önem verdiğini göstermiştir. Bu da yiyeceklerin önemli iken, bir yolcunun hava yolu seçiminde karar faktörü olmadığını gösterir. ABD 'de hizmet kısıtlamalarının kalkmasından sonra rekabet ve ücret savaşlarının başlaması üzerine uçaklarda ikram verilmemesinden itibaren ikramlar yolcular için ayırt edici bir özellik olmaktan çıkmıştır. Aynı eğilim Avrupa 'da Ryanair ve EasyJet gibi düşük maliyetli sunan hava yollarının ikram yerine daha ucuz uçak bileti satmasıyla sürmüştür. Yolcular için uçtukları süre zarfında yedikleri ve içtikleri önemlidir ve nihayetinde aldıkları hizmetin üzerlerinde olumlu bir etki bırakması bir sonraki yolculuları için yapacakları seçimi etkiler.

İkramın Yolcular Üzerindeki Etkisi

Uçuş sırasında sunulan yiyecek ve içeceklerin yolcular üzerine hem fiziksel hem de psikolojik etkiler bırakması söz konusudur. Bunlar şöyle açıklanır:

- **Fiziksel etkiler:** Yolcunun herhangi bir seyahate hazırlanması, özellikle dış hat uçuşlarında uzun zaman alır. Bu zaman zarfında yolcuların fiziksel ihtiyaçları (susamak, acıkmak vb.) devam etmektedir.
- **Psikolojik etkiler:** Uçak yolcularının pek çoğunda uçuş fobisi mevcuttur. Bu tür yolcular, bilinçaltı dürtülerle heyecanlanıp huzursuz olurlar.

Yolcu İştahı ve Davranışı

Daha önceden de değinildiği üzere yüksek irtifalarda seyir hâlindeyken tat alma hissi ve iştah değişime uğramaktadır. Yemeklerin tatları ve şarapların aromaları daha az belirgin hâle gelirken, kafein ve alkol insan vücudu üzerindeki etkisini arttırmaktadır. Kabin ortamındaki basınç, normalden az düzeydeki oksijen seviyesi, uçak yolculuğu yapmanın getirdiği psikolojik sonuçlar gibi diğer etmenlerde iştah ve tat almayı etkiler. Yolcunun iştahı ve ne kadar yemek yiyebileceği sadece açlık seviyesi ile ölçülemez. İştaha etki eden diğer faktörler şunlardır:

- Bireyin içinde bulunduğu psikolojik durum hormon üretimini etkileyebilir.
- Aktivite seviyesi - iştah kontrol mekanizması durağan veya fiziksel olarak aktif hayat yaşamayan insanlarda daha az hassastır.
- Kandaki glikoz ve serbest yağ asitleri seviyesi.

Kabin ortamının tat ve koku alma hissine etkisi Kabin ortamının tat ve koku alma duyularını olumsuz etkiler ve potansiyel olarak yolcuların öğünlerden alacağı zevki azaltır. Kabindeki düşük nem seviyesi ise burundaki mukoza bezlerini kurutarak koku alma duyusunu kısıtlar ve benzer olarak ağız kuruluğu tat almadaki hassasiyeti yok eder. İrtifanın etkisi Yüksek irtifada insanların, yaşadıkları oksijen eksikliğinin, kilo kaybı, hazım verimliliğinin azalması yüzünden yemek yeme içecek içmeye karşı tavır ve tutumlarında değişikliğe yol açtığı gözlemlenmiştir. Çoğu insan yüksek irtifada iştah kaybı yaşar.

Menü Planlama

Menü planlama, menü geliştirme, menü dizaynı, menü analizi gibi terimlerin tanımlanmasında kesin bir sonuca ulaşılamaz. Bu kavramların birbirleriyle iç içe olup birbirlerinin yerine kullanılabilmesi tanımlanmalarını zorlaştırır. Örnek verecek olursak; menü kelimesinin iki farklı anlamı vardır. Bir anlamı, yiyecek içecek işletmesinin sunduğu ürün yelpazesi iken diğer anlamı ise işletmenin müşterisiyle iletişime geçmesini sağlayan yazılı/resimli belgedir. Hava yolu firmalarının, menü planlamalarını yapmaları Şekil 12.1.'de görüldüğü gibi çok daha fazla parametre ile ilgili olduğundan normal yiyecek içecek işletmelerinden çok daha zorlu bir süreçtir.

UÇUŞ İÇİ CATERİNG HİZMETİ VE TARİHSEL GELİŞİM SÜREÇLERİ

İnsanların birincil yaşam mekânları haricinde yiyecek içecek ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla hizmet veren işletmelere catering işletmeleri denir. Catering hizmeti ise belli bir topluluğun yeme ihtiyacı için bir merkezden planlanan ve yürütülen, yiyecek ve içecekleri, kullanıma hazır hâlde son kullanıcıya ulaştırılan bir hizmet sektörüdür. Yani catering, yemek ve servis sağlama hizmeti olarak ya da başkasının servisini yapması için yemek hazırlama veya temin etme ya da bir kişi veya organizasyon için yemeği hazırlayıp, ulaştırıp servis etme hizmetidir. Catering endüstrisi her zaman geniş bir etki alanına sahip olmakla birlikte toplumda yaşanan değişikliklerle son 30 yılda hitap ettiği kitle ve hacim anlamında oldukça büyümüş ve gelişmiştir. Hava yolu catering sektörü de bu hizmetin kollarından biridir. Belki de dünyanın en karmaşık sistemlerinden biri uçuş içi catering hizmetidir. Örneğin geniş ölçekli bir catering merkezi günde 25.000 porsiyon yemek üretimi için 800'ün üzerinde personele ihtiyaç duyar, bir Boeing 747 kıtalar arası seferini düzenlemeden önce yemekler, kulaklıklar, tuvalet çantaları, duty-free gibi ürünlerden oluşan, toplamda 60 metre küp yer işgal eden ve toplamda 6 ton ağırlığında olan 40.000' den fazla ürünle doldurulmaktadır. Şimdi de insanoğlunun hava yolu taşımacılığı serüveni başlangıcından günümüze kadar uzanan uçuş içi ikram ve catering hizmetlerinin kronolojisine bir göz atalım:

- 1914 yılında zeplin uçuşlarında yiyecek-içecek ikramı bulunuyordu.
- 1920'lerde, şef tarafından hazırlanan sıcak yemeklerin bulunduğu ayrı yemek odaları tahsis edildi.
- Ağustos 1919'da, İngiltere ile Fransa arasında başlayan ve ilk tarifeli yolcu seferleri kabul edilen uçuşlarda, en baştan itibaren ikram hizmeti verilmekteydi.
- 1921 yılında KLM, uçaklarına mutfak (galley) monte eden ilk hava yolu şirketi olmuştur.
- Uçuş sırasında kapsamlı bir biçimde ikram sunulması ise, 30 Temmuz 1927 tarihinde Air Union firması ile olmuştur.
- 1920'lerin sonların doğru birçok hava yolu şirketinin farklı şekillerde ikram işine giriştiği görülmektedir.

Catering Endüstrisi Paydaşları

Uçuş-İçerik catering endüstrisinde birbirleriyle etkileşim içerisinde olan 5 tane paydaş bulunur. Şekil 12.2.'de bu paydaşların birbirleriyle olan ilişkileri görülmektedir. Yolcular 1960'lardan önce uçak ile seyahati sadece çok zenginler ve devlet çalışanları yapabilmekteydi. Havacılık geliştikçe hava yolunu

kullanan müşteri profili de değişime uğramıştır. Hava yolu firmaları Hava yolu firmaları; uçuş süresi, uçuş zamanı, iniş ve biniş yerleri, yolcuların etnik özellikleri ve milliyetleri, koltuk sınıfları, yiyeceğin fiyatı, yiyeceğin mevsimi, yemek ürününü yapmak için gerekli iş gücü maliyeti, yemek servisi için gerekli süre, yemeğin tüketilmesi için gerekli süre, yemeğin küçük alanda tüketilebilmesi, müşterilerin ihtiyaç ve arzuları, koku, yiyeceklerin düşük nem ve basınca dayanmaya elverişli olması gibi değişkenlerden etkilenen kabin-içi servisinin tasarımından sorumludurlar.

Catering firmaları

Catering firmasının iki temel işlevi vardır: Tedarikçilerden alınan ürünleri kabin-içi tüketime hazır hâle getirmek ve tepsileri ve servis arabalarını hazırlamak. Uçuş mutfakları genel olarak büyük havalimanlarının yakınına konumlandırılır. Bazı catering firmaları sadece business ve first class sınıflarının yemeklerini uçuş mutfaklarında üretilip geriye kalan ürünler için dış kaynaklar kullanırlar.

Tedarikçiler

Tedarikçiler iki şekilde çalışırlar. Birincisinde, planlanmış menülere dayanarak direkt olarak hava yolu şirketinden alınan siparişleri catering firmasının uçuş mutfağına tedarik ederler. Hava yolları, düzenli tedarik amacı, indirim anlaşması, belli bir marka imajı yönetimi gibi amaçlarla aracı sokmadan direkt olarak tedarikçilerle çalışabilir. İkinci olarak ise sözleşme dâhilinde doğrudan catering firmasıyla çalışırlar.

Dağıtımçılar

Genel olarak dağıtımçılar, ürün taşımacılığı konusunda uzmanlaşmış küresel lojistik firmalarıdır. Hava yolu firmaları ve/veya catering firmalarına iki ana servis sağlar. Catering İşleyiş Sistemi Uçuş cateringi yolcu sayısı ve onların ihtiyaçlarını anlamaya başlar. Buna dayanarak hava yolları servis ve ürün özelliklerini geliştirir. Bu özellikler hangi yiyeceğin, içeceğin ve ekipmanın hangi rotalarda taşınacağı, hangi sınıf yolcuya ne zaman verileceği gibi verileri belirler. Tahmini yolcu sayısı belirlendikten sonra üretim birimi, tepsili yemek ve ekipmanların uçağa taşınmasını sağlar.

Catering lojistiği

Lojistik, tüm uçuş catering sistemi boyunca değer katma ve israf azaltma ile ilgilenir. Stokları etkili ve verimli kullanmak için lojistik şunlarla ilgilenir:

- Materyal talebi tahmini
- Ekipmanın ömrü
- Ürünlerin satın alımı
- Tedarikçilerle anlaşma
- Satın alma kontratlarını yönetme
- Stokların nakliyesi
- Stokların stoklanması
- Stokların envanter yönetimi
- Ağ genelinde stok dengesi
- Uçaktaki yemek ve servis arabası planlaması

Hava yolu-catering şirketi anlaşması

Catering şirketi ve hava yolu şirketi arasındaki ilişki hizmet teslimatına dayanır. Hava yolu firmasının catering tedarikçisinden karşılanmasını istediği bazı beklentiler vardır, bunlar:

- Yemek ürünlerinin istikrarı
- Zamanında teslimat
- Servis ilişkileri
- Sağlık, hijyen, güvenlik
- Yenilik
- Genel operasyon performansı
- Moral

UÇUŞ İÇİ EĞLENCE SİSTEMLERİ

1960'dan itibaren uçak içi eğlence sistemi dikkat çekmeye başlamıştır ve film projektörü ile birlikte ses kayıtları kullanılmaya başlanmıştır. Uçak içi eğlence sisteminde donanımsal ve yazılımsal gelişmeler yaşanmıştır. Donanımsal gelişmeler; ses kayıtlarından müziğe, müzikten canlı radyoya, film projektöründen kabin baş üstü CRT ekranlara, CRT ekranlardan yolcuya özel kişisel ekranlara şeklinde hızla gelişmiştir. Yazılımsal ve interaktif (çok amaçlı) gelişmeler ise yeni teknolojilerin yayınlanmasıyla fark oluşturmaya başlamıştır. Uçuş sırasında yolcular, telefonlarıyla iletişim kurabilir, kendine özel ekranlarda istedikleri seçimleri yaparak müzik dinleyebilir, film izleyebilir, dergi okuyabilir, gideceği yerin bilgilerine ulaşabilir, oyun oynayabilir ve uçuş bilgilerini gözlemleyebilir. Bunların yanında internet ve diğer servisleri kullanabilmektedir. Uçak içi eğlence sisteminin kullanımı havacılık şirketleri için son yıllarda farklılık oluşturan unsurlardan olmuştur. Özellikle uzun uçuşlarda uçuş içi eğlence sistemleri (UIES) çeşitli olanaklar sağlamaktadır. 2003 yılında kısa uçuşlar için yürütülen araştırmada, bu unsurların yerli ve yabancı yolcular için UIES, hava yolu şirketi tercihinde kilit faktör olduğu ortaya konmuştur. Yolcuların daha çok dikkate aldıkları, telefonla iletişim kurma, film izleme, canlı televizyon izleme, uçuşu canlı takip edebilme ve müzik

dinleme hizmetleri olmuştur. Araştırmalara göre yolcular en çok yiyecek ve servise yani ikrama, daha sonra personel hizmetlerine, kabin donanımına ve UIES'ye önem vermektedir. Kabin İçi Eğlence Sistemleri Günümüz uçaklarında kullanılan kabin içi eğlence sistemlerden en yaygın kullanıldığı şekliyle üç alt başlıkta bahsedeceğiz. Bunlar:

Kablosuz IFE

Koltuk arkası ekranı IFE

Tablet tabanlı IFE

Uçuş İçi Eğlence Hizmetlerinde Yenilikçi Yaklaşımlar

Amerikan Hava Yolları'nın, her koltuk sırtında uçak içi eğlence ekranları olmaksızın yeni Boeing 737 uçaklarının teslimini kabul etmektedir. Günümüzde uçak içi eğlencenin uçuş deneyiminin vazgeçilmez bir parçası olmasına rağmen ve yolcuların her koltukta görmeye alıştığı koltuk arkası ekranlar kayboluyor. Ülkemizin uçak filosu, mali değer, büyüklük vb. alanlarda lider hava yolu kuruluşu olan THY 2018 yılının ikinci yarısından itibaren uçaklarında Havelsan'la iş birliği ile geliştirilen kablosuz uçuş içi eğlence sistemini kullanmaya başlamıştır. Hayata geçen sistem ile birlikte THY filosunda uçak içi eğlence sistemine sahip (AVOD) uçakların oranı bir anda %95 oranına ulaşacaktır. Mobil cihazların yanı sıra yolcular, dizüstü bilgisayarlarından da Google Chrome tarayıcısı kullanarak Kablosuz Eğlence Sistemini kullanabilecek. Bu sayede 250'den fazla film, 700'den fazla TV programı içeriği ve 2.000'i aşkın müzik albümüne ve 19.000'den fazla şarkı ve daha fazla içeriğe erişim mümkün hâle gelecektir.

TEMSİL VE GÖZETİM HİZMETLERİ GİRİŞ

Havacılık sektörü barındırdığı ve aynı zamanda kendisini de oluşturan paydaşlarının tümüyle var olan, değişen, büyüyen bir yapıdır. Hava yolu şirketleri, havalimanı işletmeleri, sivil havacılık otoriteleri ve yer hizmetleri şirketleri havacılık alanında sunulan hizmetlerin iyileştirilmesi adına sürekli iletişim hâlinde dirler. Dünya genelinde nüfus artışı, teknolojinin gelişimi ve taşıma-taşıma ihtiyaçlarının devamlı büyümesi hava yolu kullanımının da keyfiyetten zarurete dönüşmesine neden olmuştur. Hava yolu firmalarının her havalimanında, uçuş yaptıkları her ülkede aynı standartta hizmet sunabilmeleri ise her ülkenin bu konudaki yasal mevzuatına tam uyumla mümkün olabilmektedir. Bunu sağlayabilmek içinse hava yolu şirketleri sefer düzenleyecekleri ülkelerdeki yer hizmeti sunan şirketlerle ortak çalışma içerisine girmek durumundadırlar. Temsil ve gözetim hizmetleri de bu ortak çalışmanın tam karşılığıdır.

YASAL DAYANAK

Ülkemizde havalimanlarında hava yolu şirketlerine verilecek yer hizmetlerini ifa edecek yer hizmetleri kuruluşlarının iş ve işlemlerini düzenlenmesi ve denetlemesi, sivil havacılık otoritesi olan SHGM tarafından yürütülen 23/08/2016 tarihli Havalimanları Yer Hizmetleri Yönetmeliği (SHY-22) ile sağlanmaktadır. Bununla birlikte yönetmelikte bulunmayan yer hizmet türleri detaylarının uygulanması da 16/05/2017 tarihinde yürürlüğe giren Havalimanları Yer Hizmet Türleri ve Detayları Talimatı (SHT-YHT) ile sağlanmaktadır. Havalimanları Yer Hizmetleri Yönetmeliği (Shy-22) Yukarıda da bahsedildiği gibi yönetmeliğin amacı birinci maddesinde şu şekilde verilmiştir: “Bu Yönetmeliğin amacı; havalimanları yer hizmetlerinin uluslararası seviyede yapılmasını sağlamak için uygulanacak usul ve esasları düzenlemek ve bu hizmetlerle ilgili yetkilendirme ve denetleme esasları ile yer hizmetlerine ilişkin ücretleri belirlemektir.” Yönetmelikte temsil hizmetleri ile gözetim ve yönetim hizmetleri türlerini ifa edecekler için aranacak genel şartlar şu şekilde sıralanmıştır:

- Yer hizmetleri kuruluşu veya hava taşıyıcısı olma veya bu hizmet için üç havalimanında teşkilat kurmaları şartı aranmaz.
- Yedinci maddede belirtilen yetkiler ile yetkilendirilmiş yer hizmetleri kuruluşları ile hava taşıyıcıları dışındaki kuruluşların, gözetim ve yönetim hizmeti verebilmeleri için faaliyete başlanması planlanan tarihten itibaren bir yıl içinde yabancı hava taşıyıcılarına ait, hizmet verdiği veya vereceği tüm havalimanlarında toplam 25.000 tonluk azami kalkış ağırlığı iş hacmine ulaşmış olmaları şartını sağlayacak şekilde hava taşıyıcılarından alınmış niyet mektubu veya bunlarla yapılmış ön anlaşma ya da kati anlaşmaların orijinal kopyaları ve noter tasdikli Türkçe tercümelerini genel müdürlüğe sunmaları şartı aranır.
- Bu hizmeti diğer kuruluşlar için yapacakların çalışma ruhsatı alması şarttır.
- Bu hizmetleri kendileri dışındaki kuruluşlar için yapanlar, ücretler yönünden yer hizmetleri kuruluşu statüsünde sayılır.

Yönetmeliğin “Uygulanacak Esas Ve Usuller” bölümünde yine temsil ile gözetim ve yönetim hizmet türleri için şu madde göze çarpmaktadır:

- Temsil ile gözetim ve yönetim hizmetlerini veren yer hizmetleri kuruluşu standart yer hizmetleri anlaşmasına bağlı olarak hava taşıyıcısının faaliyetlerinin ulusal ve uluslararası mevzuata uygun olarak gerçekleştirilmesi için gerekli tedbirleri almaktan ve sunulan bilgi ve belgelerin doğruluğundan sorumludur. Yer hizmetleri kuruluşlarının temsil hizmetleri ile gözetim ve yönetim hizmetleri türleri de dâhil olmakla birlikte yerine getirmesi gereken yükümlülükler, hizmet verecekleri çalışma saatleri yine bu yönetmeliğe göre düzenlenmiştir. Havalimanları yer hizmet türleri ve detayları talimatı (sht-yht) Amacı yer hizmet türlerinin detayları ile ilgili uygulama esaslarını belirlemek olan bu talimat, havalimanı işletmeciliği yapan kuruluşları, çalışma ruhsatı alan yer hizmetleri kuruluşlarını ve hava taşıyıcılarını kapsar ve 14/10/1983 tarihli ve 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu’nun 44’üncü maddesi, 10/11/2005 tarihli ve 5431 sayılı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanunu’nun 11’ inci maddesi ve 23/08/2016 tarihli ve 29810 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Havalimanları Yer Hizmetleri Yönetmeliği (SHY-22)’nin 5 inci maddesine dayanılarak hazırlanmıştır. Talimatın hizmet detaylarının anlatıldığı ekinde temsil hizmet türü için şu talimatlar geçerlidir:
- Talep edilmesi hâlinde, taşıyıcının faaliyetlerini kolaylaştırmak için teminat veya kefalet temin etmek.

- Genel Müdürlük, havaalanı işletmecileri ve yerel makamlarla irtibat kurmak.
- Yer Hizmet Kuruluşunun, taşıyıcının yer hizmet acentesi olarak faaliyette bulunduğunu belirtmek.
- Taşıyıcı hava aracının hareketleri konusunda tüm ilgili taraflara bilgi vermek.
- Karşılıklı anlaşmaya varıldığı gibi; aşağıdaki maddelerle sınırlı kalmamak üzere, ödemeleri gerçekleştirmek; • Havaalanı, gümrük, polis ve diğer verilen hizmetlerle ilgili ücretler.
- Teminat ve kefalet masrafları.
- Günlük masraflar, yerleşme, ulaşım vb. Hizmet detayı ekinde gözetim ve yönetim hizmet türü iki başlık altında detaylandırılmıştır.

İlk başlıkta: Üçüncü şahıslar tarafından sağlanan gözetim hizmetleri (uçuş öncesi, uçuş anında ve uçuş sonrası) açıklanmıştır:

- Taşıyıcı ile üçüncü şahıs(lar) arasındaki akitlere istinaden, yer hizmeti uygulamalarını gözetmek ve koordine etmek için havaalanında bulunmak.
- İstendiği gibi, taşıyıcı temsilcisi ile iş birliği yapmak.
- Yer Hizmetleri Şirket(leri)nin, değişiklikler dâhil, harekâta ilişkin tüm bilgilerden zamanında haberdar edilmelerini sağlamak.
- Yer Hizmetleri Şirket(leri)nin, yer hizmetlerini yapabilmeleri için gerekli personel, teçhizat, malzeme ve dokümantasyonunun mevcudiyetini, hizmetlerinin hazırlığını kontrol etmek.

İkinci başlıkta ise; Yönetim fonksiyonlarından bahsedilir. Bunlar:

- Taşıyıcının ihtiyaçlarına uygun olarak, yerel usuller geliştirmek ve sürdürmek.
- İstendiği gibi, taşıyıcıya ait tüm haberleşme için gerekli işlemleri yapmak.
- Raporlar/İstatistikler ve belgeleri hazırlamak, göndermek ve dosyalamak ve taşıyıcı veya yerel koşullar dolayısıyla gerekebilecek diğer yönetsel icraatları yerine getirmek.
- Taşıyıcının el kitapları, sirkülerini güncel tutmak ve buna benzer hizmetlerin icrasına ilişkin yayınlarını tutmak ve takip etmek.

TEMSİL HİZMETLERİ

Temsil hizmeti ile yerine getirilen hizmet havalimanı yer hizmetleri kuruluşlarının hava yolu firmalarına mevzuat gereği ülke içerisinde gerçekleştireceği işlerde temsilcilik yapmalarıdır. Yer hizmetleri kuruluşları bu hizmet sayesinde hava yolu firmaları adına faaliyetler yürütürler. Taraflar yaptıkları anlaşmalar ile faaliyetlerin çok daha verimli gerçekleştirilmesi ve sektördeki operasyonel ve finansal başarılarının devam etmesi için çalışmaktadırlar.

Trafik Haklarının Kullanılması

Devletler imzaladıkları İkili Hava Ulaştırma Anlaşmaları ile birbirlerine bazı özgürlükler tanımışlardır. Tarifeli seferlerde trafik hakları için özel bir iznin alınmasının gerekli olduğu Şikago Anlaşması'nın 6. maddesi belirtmektedir. Başka bir ifade ile trafik haklarının hududu ikili anlaşmalarda tayin edilmekte ve bunların kullanılması tarafların tayin edeceği hava yolu şirketlerine bırakılmaktadır. Trafik hakları, ikili anlaşmalardan başka yollarla da verilebilir. Bir yabancı hava yoluna yetkili Sivil Havacılık Makamınca özel müsaade ile trafik hakkı tanınabilir. Ancak böyle bir müsaade tek taraflı bir tasarruf mahiyetinde olduğundan istendiği zaman değiştirilebilir veya geri alınabilir.

Permi İşlemleri Ve Takibi

Bir ülkenin hava sahasından geçiş veya o ülkeye iniş / kalkış için o ülkenin yetkili otoritesince verilen uçuş iznidir. Sivil ve askerî olarak ikiye ayrılan uçuşlardan, sivil uçuşlara izin vermeye yetkili olan otorite ülkemizde Ulaştırma Bakanlığı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğüdür. Ülkemiz hava sahasını ve havaalanlarını kullanarak yapılacak uçuşlar için 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu, 5431 sayılı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun ve Türkiye AIP 'si GEN 1.2.' de belirtilen prosedürler dâhilinde Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nden izin, yani permi alınması zorunludur. Permi alan uçuşların uçuş planları takip edilir ve eğer alınan izin ile plan arasında bir uyumsuzluk varsa uçuş planı iptal edilir. Ülkemiz hava sahasını kullanacak tarifeli uçakların uçuş izni alabilmesi için öncelikle kendi ülkelerinden geçerli işletme iznini (AOC - Airline Operator's Certificate) almış olmaları gerekmektedir. Tarifeli uçuş düzenleyecek hava yolu şirketleri uçuş izinleri için müracaatlar tarife döneminden en geç 30 gün önce yapmalıdır.

Diplomatik izinler

Diplomatik izinler, özel durumlar barındıran VIP, CIP, devlet uçuşları, temsilcilik ya da diplomatik görev gereği icra edilen uçuşlar için gerekli belgelerin toplanması ve sivil havacılık otoritesine hava yolu taşımacılığı yapan şirket adına yer hizmetleri kuruluşları tarafından sunulması faaliyetleri kapsamına girer. Özel uçuş izin işlemleri SHGM Hava Seyrüsefer Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir.

Slot Koordinasyonu Slot; koordine edilen bir havaalanında belirli bir gün ve saate iniş veya kalkış amacıyla havaalanı altyapısını tamamını kullanmak üzere koordinatörlük tarafından bu talimata uygun olarak verilen izindir. Tarifesi düzenlenen havalimanı Günün, haftanın veya yılın bazı dönemlerinde yaşanması muhtemel yoğunluk ve tikanıklığın operasyonları kolaylaştırmak üzere görevlendirilen tarife düzenleyici ile hava taşıyıcılarının gönüllü iş birliği sonucu çözümlendiği havalimanı tarifesi

düzenlenen havalimanı olarak tanımlanır. Bununla birlikte hava yolu işletmelerinin ya da temsilcilerinin slot uygulanan havalimanları için önceden uçuş izni almış olmaları, slot alabilecekleri anlamına gelmez. Slot alındıktan sonra yapılacak uçuş iptallerinin DHMİ Genel Müdürlüğü Slot Koordinasyon Merkezine bildirilmesi zorunludur.

GÖZETİM VE YÖNETİM HİZMETLERİ

Uçuş operasyonu için gereken faaliyetlerin çeşitliliği sebebiyle işlemlerin uyumlu bir şekilde yönetilmesi gerekmektedir. Hava yolu firmaları her havalimanında, uçuş yaptıkları her ülkede bu işlemleri yerine getirebilecek personel ve ekipman bulundurmak yerine bu işlemleri yapan yer hizmet kuruluşları ile iş birliğine gitmektedir. Bu işletmeler hava yolu firmalarının hızlı, emniyetli ve verimli seyrüsefer faaliyetlerini yerine getirebilmeleri için ihtiyaç duyulan operasyonları gerçekleştirmekte, taraflar arası işlemleri yürütmekte ve bu faaliyetleri yönetmektedir. Uluslararası kurallara uygun olarak hava yolu firmalarının üçüncü taraflar ile olan ilişkilerinin devam ettirilmesi sağlanmaktadır. Her hava yolu firmasının her havalimanında bu işlemleri gerçekleştirebilecek uzman personel istihdam etmesi oldukça maliyetlidir. Bu nedenle hava yolu firmaları bu işlemleri gerçekleştirecek bir yer hizmet kuruluşu ile anlaşarak bu hizmetleri o kuruluştan tedarik etmektedir. Bu kuruluşlar hava yolu firmalarının yönetim ve gözetim faaliyetlerini kolaylaştırır ve karmaşaya yol açabilecek durumları engeller. Bu işletmeler hava yolu firmalarının hızlı, emniyetli ve verimli havacılık faaliyetlerini yerine getirebilmeleri için ihtiyaç duyulan operasyonları gerçekleştirmekte, taraflar arası işlemleri yürütmekte ve bu faaliyetleri yönetmektedir. Hava yolu işletmeleri, yer hizmetleri kuruluşlarından hizmet aldıklarından dolayı aynı zamanda yer hizmetleri kuruluşlarının müşterileri durumundadırlar. Hava yolu firması ve yer hizmetleri kuruluşlarının birbirleri ile koordineli çalışmaları yolculara da olumlu yansır.

Yolcu Hizmetleri Yönetimi

Rekabetin yoğun olduğu sivil havacılık sektöründe hava yolu şirketleri dünyanın en modern uçaklarını ve teknolojilerini kullanmakla birlikte, yolcuların taşıyıcı terci-hinde tarife, uygulanan ücretler ve uçuşun yanı sıra yerde sunulan hizmetlerin de et-kili olduğu bilinmektedir. Bu çerçevede yolcu hizmetleri personelinin vereceği hiz-metin kalitesi, havacılık hizmetleri zincirinin önemli bir halkasını teşkil etmektedir.

Uçuş Operasyonu Ve Uçuş Ekibi Yönetimi

Yer hizmetleri kuruluşlarının faaliyetlerini yürütebilmeleri için gerekli personel, teçhizat, malzeme ve dokümantasyonunun mevcudiyetini, hizmetlerinin hazırlığını kontrol etmeli ve evrakla ilgili hazırlıkları kontrol etmelidir. İlgili tüm tarafların, taşıyıcının ihtiyaçlarından derhâl haberdar edilmelerini sağlamalı, gerekli belgeler dâhil, tüm yükün hava aracına yükleneceği zaman, hazır olmalarını kontrol etmelidir. Uçağı varışta karşılamalı ve mürettebatla irtibat kurmalı, mürettebattan briefing almalı; aksaklıklar, tarifedeki değişikleri veya diğer konularla ilgili bilgi vermeli, rutin olma-yan konularda gerektiği gibi karar vererek yer hizmetlerinin gözetmeli ve koordine etmelidir. Kayıp Bagaj/World Tracer Management Hava yolu yolcu taşımacılığındaki en önemli sorunlardan biri uçuştan önce verilen bagajların uçuş bittikten sonra geri alınmamasıdır. Bu doğal olarak yolcu açısından bakıldığında hava yolu şirketine olumsuz yansıyan bir durumdur. Yer hizmetleri kuruluşlarının verdiği hatalı/kusurlu hizmet nedeniyle yolcуда oluşan hoşnutsuzluk doğrudan taşıyıcı şirkete yansır.

YER VE YOLCU HİZMETLERİNDE İŞ GÜVENLİĞİ SÜREÇLERİ GİRİŞ

Yolcu ve yük taşımacılığı yapan hava yolu firmalarına yönelik talebin artması hava trafik operasyonlarının genişlemesini etkilemektedir. Son yıllarda pazarın genişlemesiyle uçak filolarının yenilenmesi daha büyük yolcu ve kargo uçaklarının kullanılması yolcu ve yük miktarlarında artış sağlamıştır. Bunun sonucunda hava yolu firmalarına uçuş hazırlıklarının başlangıcından gün sonunda bakım için hangara girene kadar ve orada da devam eden hizmetler sunan yer hizmetleri şirketlerinin de pazarda payı artmaktadır. Yer hizmetleri şirketlerinin de temel görevlerinden biri faaliyetlerine katkıda bulunup üreten çalışanlarını her türlü iş kazası ve meslek hastalığına sebep olabilecek risklerden uzak tutmak, her seviyedeki çalışanlarını, ziyaretçilerini, alt yüklenicilerin sağlık, güvenlik ve sosyal refahlarını temin etmek, ileride yaşanabilecek her türlü maddi ve manevi sorunları azaltmak için tedbirler almaktır. Bu nedenle bu kuruluşlar da diğer bütün işverenlerin yapması gerektiği gibi iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili politika geliştirmelidirler.

İSG KAVRAMI VE HAVACILIKTA Kİ YERİ

İş sağlığı ve güvenliği kavramı güncelliğini hiç yitirmeyen aksine gün geçtikçe üzerinde daha da önemle durulan bir konu hâline dönüşmüştür. İş sağlığı ve iş güvenliği olmak üzere iki bölümde değerlendirilir. İlk olarak bu kavramların tanımını yapmadan önce sağlık ve güvenlik kavramlarını bilmek gerekir. Dünya Sağlık Örgütü'nün (WHO) yapmış olduğu tanıma göre sağlık; fiziksel, ruhsal ve sosyal açılardan tam bir iyilik hâli olarak tanımlanmaktadır. Daha açık bir ifade ile bir bireyin sağlıklı olması demek sadece fiziki olarak değil; hem ruhsal hem de sosyal açılardan da tam bir iyilik hâli demektir. Hava yolu taşımacılığına iş güvenliği ve sağlığı açısından bütünsel bir yaklaşımla bakacak olursak içerisinde birçok bileşenin bulunduğu bir yapının karşımıza çıktığını görürüz. Havacılık sektöründe bagaj taşınması işiyle uğraşan elemanlardan uçağı kullanan kaptan pilota kadar uzanan geniş bir yelpazede çalışan çeşitliliğinden bahsedebiliriz. Elbette bu çeşitlilikte her bir çalışanın eşit bir değeri ve önemli üretimleri söz konusudur. Sağlıklı ve güvenilir bir çalışma ortamı tüm çalışanlar için sağlanması gereklidir. Yer hizmetleri şirketlerinin faaliyetlerinde iş güvenliğini sağlamaları adına ulusal ölçekte denetlemeleri ülkemizde tüm sektörlerde olduğu gibi T.C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü tarafından yapılmaktadır. Yine uluslararası entegrasyona uyum açısından da ülkemizde hizmet veren yer hizmetleri kuruluşları bu alanda geliştirilen ve uygulanan ISAGO programıyla çalışanlarının iş sağlığı ve güvenliği konusunda uygulamalar yapmaktadırlar. Yer ve yolcu hizmetleri de sektörün yerine konamayacak değerli halkalarından biridir ve üretilen çıktılarının çeşitliliği açısından payı büyük olan alanlardan biridir. Bu bağlamda yer ve yolcu hizmetlerini ifa eden değişik unvanlarda çalışan personellerin iş sağlığı ve güvenliği yönünden sahip oldukları haklar ve sorumluluklar vardır.

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİNİN TEMEL İLKELERİ

Sağlıklı ve güvenli koşullarda, insana yakışır bir şekilde, bireyin kendini gerçekleştirme ve topluma hizmet noktasında gerçek imkânlar sunan bir işte çalışma tüm bireylerin hakkıdır. İşçi, işveren ve devletler bu hakkı korumaya çalışmalı, korunduğundan emin olmalı ve mevcut durumdan daha iyi çalışma koşulları ve çalışma ortamının sunulmasına teşvik etmelidir. İş sağlığı hizmetleri tüm çalışanları kapsayacak şekilde kurulmalıdır. Tüm ekonomik faaliyet kategorisindeki her çalışan işçi sağlığını koruyan, geliştiren ve çalışma koşullarını iyileştirmeyi amaçlayan bu hizmetlerden yararlanma hakkına sahip olmalıdır. İş kazası ve meslek hastalığı geçiren çalışanlar için tazmin, tedavi ve iyileştirme hizmetlerinin yanında mesleki zararların sonuçlarını en aza indirmek için önlemler alınmalıdır.

İş Sağlığı ve Güvenliği Konusunda İşverenin ve Çalışanın Yükümlülükleri

Bir iş yerinde iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin yönetim sistemi oluşturmak için sorumluluk sadece işverenin üzerine değildir aynı zamanda çalışanların da sorumlulukları bulunmaktadır. 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu 30.06.2012 tarihli ve 28339 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanmıştır. İş Sağlığı ve güvenliği konusuna ilişkin mevzuat tek çatı altında toplanmıştır 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ile işverenlere yüklenen tüm yükümlülüklerle, çalışanların iş sağlığı ve güvenliği hakkının güvence altına alınması amaçlanmıştır. Böylelikle kanun ve yönetmeliklerde düzenlenen tüm yükümlülükler, aynı zamanda çalışanların hakları olarak görülebilir. İşverenin yükümlülükleri 6331 sayılı İş sağlığı ve Güvenliği Kanunu'nun 4. maddesine göre işverenlerin uymakla yükümlü olduğu genel sorumluluklar sıralanır. Çalışanın yükümlülükleri İş yerinde genel anlamda sağlık ve güvenliğe

ilişkin alınan önlemlerin hayata geçirilmesi için işveren ve çalışanın iletişimi önemlidir. 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu çalışanların görüşünün alınması ve katılımının sağlanması konusuna değer vermiş ve çalışanın sürece aktif katılımını sağlamıştır. Çalışanlar iş yerlerinde kendilerinin ve diğer çalışanların sağlık ve güvenliklerini tehlikeye atmamakla sorumludurlar.

YER VE YOLCU HİZMETLERİNDE İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

Bu hizmetlerin ifası yükleniciler açısından bakıldığında ülkemizde farklılıklar gösterir. Şöyle ki: Terminal işleticisinin Devlet Hava Meydanları İşletmesi olan havalimanlarında bu hizmetler yer hizmetleri kuruluşlarınca ya da onların taşeronlarınca yaptırılır. Özel sektöre ait havalimanı işletmelerinde ise bazı hizmetler hariç (ulaşım, uçak özel güvenlik hizmet ve denetim gibi) yine hava yolu şirketlerine çözümler ve kolaylıklar sunan yer hizmetleri yüklenicileri tarafından gerçekleştirilir. Yer hizmetlerinin bütün türlerinde çalışanlar için de İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu geçerlidir. Çalışanların bağlı oldukları kuruluşlar tarafından çalıştıkları işlerde karşılaşılabilecekleri risklerin belirlenmesi ve değerlendirilmesi gerekir.

Yer ve Yolcu Hizmetlerinde Çalışan Personellerin İş Performansına Etki Eden Unsurlar

Yer hizmetleri alanında çalışan bireyler pozisyonlarına göre oldukça yoğun bir iş temposuna sahiptirler. Bu anlamda hem kendi güvenlikleri açısından hem de iş yerinin güvenliği açısından mesleki performansları önemlidir. Mesleki performans ile yaşam performansı birbirleriyle doğrudan etkileşim içerisinde bulunur. Bu sebepten dolayı da özel hayatlarında ve iş yerlerinde yaşadıkları olumsuz yaşam koşulları iş sağlığı ve güvenliğine zarar verir. Bu etkenlerin

Yer ve Yolcu Hizmetleri Personellerinin Pozisyonlarına Göre İş Riskleri ve Korunma Yolları

Bu hizmet alanında çalışan personellerin sektördeki pozisyonlarına verilen isimler bazen farklılık gösterse de icra ettikleri görevler aynıdır. Örneğin harekât memuru veya operasyon memuru, yolcu hizmetleri personeli veya check-in personeli gibi farklı adlandırmalar yapılsa da yapılan işler genellikle aynıdır. Yer hizmetleri şirketlerinde gerek terminal gibi kapalı alanlarda gerekse apron gibi açık alanlarda hizmet verirler. Her bir pozisyon için benzer veya tümüyle farklı riskler mevcuttur. Harekât/operasyon memuru Uçuşun başından sonuna kadar tüm aşamalarında yer alan bir pozisyon olarak tanımlanabilir. Herhangi bir hava aracının uçuşa hazırlanması ile ilişkili farklı operasyonların/işlemlerin ve hizmetlerin tümünün, söz konusu uçağın kendisine tahsis edilmiş zamanda kalkış gerçekleştirebilmesine imkân verecek şekilde doğru zamanda ve doğru sırada bir araya getirilmesini sağlamakla görevlidirler. İş riskleri : Bu pozisyon hem kapalı alanlarda (terminaller, ofisler vb.) hem de açık alanlarda (apron gibi) çalışmayı gerektirir. Karşılaştıkları risklerden başlıcaları şunlardır:

- Yakıt dolumu ve statik elektrik boşalmaları,
- Kabin ve kokpit personelleri ile iletişim problemleri,
- İş gereği uçak güvenlik sahasında hareket etmek,
- Diğer hizmet tedarikçileri ile iletişim sorunlarından kaynaklı problemler,
- Uçak çevresindeki keskin ve sivri kenarlar,
- Sıcak yüzeyler,
- Yakıt sızıntıları,
- Hidrolik sızıntıları,
- Apron sahasında araç kullanımı,
- Gürültü. Risklerden korunma yolları:
- Acil durum şalterlerinin yerini bilmek ve yakıt alımını durdurmak,
- Muhalefet olmak yerine kucaklayıcı davranmak, güvensiz olmak yerine cesur olmak, tembel olmak yerine istekli davranmak,
- Uçak geçiş bölgeleri ve emniyet çemberlerine riayet etmek,
- Koruyucu eldiven kullanmak,
- Apron emniyet kurallarına uymak,
- Koruyucu kıyafet giymek.

Ramp şefi Uçakların karşılanması için hazırlanıp kalkışına kadar yer hizmetleri şirketince verilen hizmetleri ve apron sahası içindeki faaliyetlerini ramp kulesinden kontrol ve koordine eden sorumludur. Ramp şefleri işletmenin genel çalışma prensipleri doğrultusunda araç, gereç ve ekipmanları etkin bir şekilde kullanırlar.

İş riskleri:

- Araç hareketleri,
- Hava aracı hareketleri,
- Jet motorları,
- Pervaneli hava aracı ve helikopterler,
- Hava aracı antenleri ve diğer çıkıntılar,
- Yer hizmetleri ekipmanları,
- Hava aracı yakıt ikmali ve yakıt yayılmaları,
- Olumsuz ve mevsimsel hava şartları,

- Gece operasyonları,
- Yüksekte çalışma,
- Kaymalar, ayak takılmaları ve düşmeler,
- Gürültü.

Risklerden korunma yolları:

- Sürekli etrafta olup bitenlerin farkında olmak,
- Kişisel koruyucu ekipman kullanmak,
- Apron emniyet kurallarına uymak,
- Hareket eden tüm araçlara dikkat etmek,
- Gürültüye karşı kulaklık kullanmaktır.

Görsel 14.2.'de İş Sağlığı ve Genel Müdürlüğü tarafından bastırılmış afişte görüldüğü gibi kulaklık kullanımı gürültü kaynaklarının neden olabileceği işitme kayıplarının oluşmasını engeller.

Ramp personelleri

Ramp hizmetlerini yerine getiren çalışanlar uçağın yüklenmesi/boşaltılması, yakıt ikmali, yer hizmetleri için var olan her türlü araç kullanımını, uçak temizliği, de-icing ile anti-icing uygulamaları gibi görevler üstlenirler. Çalışma sürelerinin büyük bölümünü apronda geçirirler.

İş riskleri:

- Ağır yüklerle çalışma,
- Yakıt ve makine yağları gibi maddelerle kaplı zeminlerde çalışma,
- Pervane ya da jet motorlarının etki sahalarında çalışma,
- Push back, APU, GPU gibi çok dikkatli çalışma gerektiren araçları kullanma,
- Maruz kalınan olumsuz hava koşulları,
- Sürekli gürültüye maruz kalma,
- Gece operasyonları
- Uçak motorları, yer hizmetleri ekipmanları gibi ısı üreten faktörlerle çalışma.

Risklerden korunma yolları:

- Apron emniyet kurallarına uymak,
- Koruyucu kıyafet giymek,
- Koruyucu maske ve eldiven kullanmak,
- Sürekli etrafında olup bitene karşı duyarlı ve dikkatli olmak,
- Kulaklık kullanmak,
- Emniyet sahalarını ihlal etmemek,
- İnsanın taşıma kapasitesini aşan yükleri taşımamak,
- Yüksekte çalışırken düşmelere karşı emniyet tedbirleri almak. Yolcu hizmetleri personeli Yer hizmetleri şirketlerinin yolcu ile doğrudan muhatap olan ve ilk iletişimi kuran personellerdir.

Yolcuların bagajlarını teslim alıp biniş kartlarını basmak en önemli görevleridir.

İş riskleri:

- Elle kaldırma ve taşıma işlerinde oluşabilecek olumsuzluklar,
- Yüklerdeki kesici, delici kenarlar,
- Kontuar alanındaki fiziksel riskler,
- Sürekli ekran başında çalışmanın yaşatacağı sıkıntılar,
- Bagaj konveyörleri problemleri,
- Elektrik ile ilgili tehlikeler,
- Yolcular ile yaşanan gerginlikler,
- Terör saldırıları ihtimali.

Risklerden korunma yolları:

- Ağır yüklerle dikkat etmek,
- Bagajlarla temas kurarken gözle kontrol sağlamak,
- Doğru oturma pozisyonu almak,
- Olabildiğince aralar verip kısa zamanda bile olsa dinlenmek,
- Sabrı korumak, iletişim kanallarını açık tutmak,
- Açıkta bulunan elektrik kablolarından uzak durmak.

Kargo ve kayıp bagaj personelleri

Kargo ve kayıp bagaj departmanında çalışan personeller iş yükü açısından ağır olarak değerlendirilebilecek tempoda çalışırlar. İş riskleri :

- Bagaj / eşya depolama, istifleme için merdiven kullanırken yaşanabilecek problemler,
- Vücuda zarar verecek kadar ağır yüklerle maruz kalma,
- Yolcular ile yaşanan sorunlar,
- Bagaj ve kargolarda bulunması muhtemel kimyasal ve biyolojik zararlılar,
- Elektrik ile ilgili tehlikeler.

Risklerden korunma yolları:

- Yüksek yerlerde çalışırken azami dikkat göstermek,

- Ağır yükleri elle kaldırmaya çalışmamak,
- Bagajını ya da kargosunu kaybeden veya unutan yolcuya duyarlı yaklaşmak,
- Bagaj ve kargoların elleçleme süreçlerinde koruyucu eldiven ve teçhizat kullanmak,
- Olası elektrik kaçakların karşı uygun önlem almak, kıyafet seçmek ve dikkatli olmak.

Yer ve Yolcu Hizmetleri Personellerinin Olası Meslek Hastalıkları

Meslek hastalığı 5510 sayılı Kanun'a göre, sigortalının çalıştığı veya yaptığı işin niteliğinden dolayı tekrarlanan bir sebeple veya işin yürütüm şartları yüzünden uğradığı geçici veya sürekli hastalık, bedensel veya ruhsal engellilik hâlleri olarak tanımlanır.