



**T.C.
YEDİTEPE ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM YÖNETİMİ VE DENETİMİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**SİVİL HAVACILIK KABİN HİZMETLERİ EĞİTİM PROGRAMI İLE İLGİLİ
HAVA YOLU İŞLETMELERİNDE GÖREVLİ EĞİTİMCİLERİN VE
İDARECİLERİN GÖRÜŞLERİ ÜZERİNE NİTEL BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Özlem TEZEKEN

İstanbul, 2015



**T.C.
YEDİTEPE ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM YÖNETİMİ VE DENETİMİ YÜKSEK LİANS PROGRAMI**

**SİVİL HAVACILIK KABİN HİZMETLERİ EĞİTİM PROGRAMI İLE İLGİLİ
HAVA YOLU İŞLETMELERİNDE GÖREVLİ EĞİTİMCİLERİN VE
İDARECİLERİN GÖRÜŞLERİ ÜZERİNE NİTEL BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Özlem TEZEKEN

Danışman: Yrd. Doç. Dr. Mustafa OTRAR

İstanbul, 2015



T.C.
YEDİTEPE UNIVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

Sivil Havacılık Kabın Hizmetleri Eğitim Programı ile ilgili Hava yolu işletmelerinde görevli Eğitimcilerin ve idarecilerin görüşleri üzerine Nitel bir araştırma

Ad-Soyad:

Özlem Terzeken

ONAY:

Danışman :

Yrd. Doç. Dr. Mustafa Özas

Üye:

Prof. Dr. Halil Eteş,

Üye:

Yrd. Doç. Dr. Ahmet Katılmış

Onay Tarihi: 10.07.2015

ÖNSÖZ

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, hava yolu işletmelerinin uluslararası standartlara uygun eğitimlerini tamamlamış ve sertifikalandırılmış kabin memuru ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak hava yolu işletmeleri dışında meslek yüksek okullarında da kabin memuru yetiştirilmesi kararını almıştır.

Meslek Yüksek Okulları'nda Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programının açılmış olması hava yolu işletmelerinin işini kolaylaştırdı mı? Verilen eğitimler, hava yolu işletmelerinin ihtiyaç ve beklentilerini karşılıyor mu? Konu ile ilgili tartışmalar gündemdeki yerini korumaktadır.

Bu araştırmayla hava yolu işletmelerinde görevli eğitimcilerin ve idarecilerin bakış açılarından konuyu değerlendirme imkanı bulunacak ve Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programının geliştirilmesinde bu görüşleri değerlendirilebilecektir.

Araştırma konusunun belirlenmesinde ve araştırmamda bana gerekli desteği sağlayan hocam Yrd. Doç. Dr. MUSTAFA OTRAR'a teşekkür ederim.

Çalışmalarında bana yardımcı olan arkadaşım Songül OĞUR' a, İngilizce çeviri için Sedri OĞUR'a, görüşme teklifimi tereddütsüz kabul eden hava yolu işletmelerinde görevli eğitimci ve idarecilere çok teşekkür ederim.

Özlem TEZEKEN

Mayıs 2015, İstanbul

ÖZET

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı İle İlgili Hava Yolu İşletmelerinde Görevli Eğitimcilerin ve İdarecilerin Görüşleri Üzerine Nitel Bir Araştırma

Özlem TEZEKEN

**Yüksek Lisans Tezi, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Yüksek Lisans Programı
Danışman: Yrd. Doç. Dr. Mustafa OTRAR
Temmuz 2015, 83 sayfa**

Bu çalışmada 2014-2015 iş yılında Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı ile ilgili hava yolu işletmelerinde görevli eğitimci ve idarecilerin görüşleri araştırılmıştır.

Nitel araştırma yaklaşımıyla 2014-2015 iş yılında İstanbul'da faaliyet gösteren beş hava yolu işletmesinin eğitimci ve idarecilerinin görüşleri alınmış ve elde edilen veriler nitel veri çözümleme tekniği kullanılarak kodlamalarla ve temalara anlam verilerek yorumlanmıştır.

Eğitimci ve İdareciler, hava yolu işletmelerinde görevli Kabin Hizmetleri Başkanı, Kabin Hizmetleri Müdürü, Şef ve Kabin Ekipleri Eğitimci olarak tespit edilmiştir. Bu seçimde amaçlanan her konumdan Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programını değerlendirebilmektir.

Araştırmanın sonucunda, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programının kabin memurluğu mesleğinin tanıtılmasında yararlı olduğu, ancak verilen eğitimlerin hava yolu işletmelerinin ihtiyaçlarını henüz karşılamadığı, eğitim görevlilerinde kabin memurluğu tecrübesinin aranılması gerektiği, verilen İngilizce eğitiminin yetersiz olduğu ve öğrenci alımlarında boy kilo oranısına ve dış görünüme dikkat edilmediği ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: Sivil Havacılık, Kabin Hizmetleri, Eğitim, Kabin Memuru, Kabin Memuru Temel Eğitimi

ABSTRACT

Qualitative Research On The Views Of Instructors and Managers Working For Airlines About Civil Aviation Cabin Crew Training Programme

Özlem TEZEKEN

**Master's Degree Thesis, Educational Administration and Supervision Program and
Counsel: Assistant Professor Dr. Mustafa OTRAR
July 2015, 83 pages**

In this study, opinions of Airline Enterprises related to education of Civil Aviation and Cabin Services in MYO in 2014-2015 working year has been investigated.

As a qualitative research approach, an interview form were asked to educators and administrators of five Airlines Enterprises which operates in Istanbul during 2014-2015 education year and obtained data were commented with using qualitative data analysis techniques and themes.

Head of Cabin Services, Manager, Chef and Cabin Crew Educator who officials in airline business were identified as Educators and Administrators. The aim of this selection is to evaluate the training program from any position of Civil Aviation and Cabin Services.

As a result, educators and administrators marked it that, Civil Aviation and Cabin Services Education program in MYO, is meaningful in introduction of profession of Cabin Attendants and make it more attractive in our country. However, it appears the required level of education do not conform the needs of Airline Enterprises. In addition education of English should be considered and for this reason, Preparation Classes in English should be opened and emphasized.

Keywords: Civil Aviation, Cabin Services, Education , Cabin Attendant,
Cabin Crew Initial Training

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ONAY	i
ÖNSÖZ	ii
ÖZET	iii
ABSTRACT	iv
İÇİNDEKİLER	v
KISALTMALAR LİSTESİ	vi
BÖLÜM I	1
GİRİŞ	1
1.1. Problem Durumu.....	1
1.2. Problem Cümlesi.....	2
1.3. Alt Problemler.....	2
1.4. Araştırmanın Amacı.....	3
1.5. Araştırmanın Önemi	3
1.6. Sayıtlar.....	4
1.7. Sınırlılıklar	4
1.8. Tanımlar.....	5
BÖLÜM II	5
İLGİLİ LİTERATÜR	5
2.1. Sivil Havacılık Eğitim Kuruluşları	5
2.2. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı	6
2.2.1. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı Yetkilendirme Şartları	8
2.2.2. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programının Amacı	9
2.2.3. MYO Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı Sayısı	10
2.3. Kabin Memuru Tanımı	11
2.3.1. Kabin Memuru Çalışma Ortamı ve Koşulları.....	12
2.3.2. Kabin Memurlarından Beklenen Davranışlar	12
2.3.3. Kabin Memuru Kişilik Özellikleri	13
2.4. Kabin Memurluğu Mesleğinin Tarihçesi	14

2.5. Kabin Memuru Minimum Gereklilikler.....	15
2.5.1. Kabin Memuru Sağlık Kontrollerine İlişkin Usuller	16
2.6. Kabin Memurunun Görevleri	17
2.6.1. Kabin Memurunun Uçuş Öncesi, Uçuş Esnası ve Uçuş Sonrası Görevleri...	18
2.6.1.1. Kabin Ekiplerinin Uçuş Öncesi Görevleri	18
2.6.1.2. Kabin Ekiplerinin Uçuştaki Görevleri	19
2.6.1.3. Kabin Ekiplerinin Uçuş Sonrası Görevleri	19
2.7. Kabin Memuru Eğitimleri	20
2.8. Kabin Memuru Temel Eğitimi	21
2.8.1. Disiplin ve Sorumluluklar Eğitimi.....	22
2.8.2. Havacılık Terminolojisi Eğitimi	23
2.8.3. Havacılık Esasları ve Uçuş Fizyolojisi Eğitimi	23
2.8.4. Standart Operasyon Prosedürleri Eğitimi	24
2.8.5. Havacılık Güvenliği Eğitimi	25
2.8.6. Uçuş Emniyet ve Acil Durum Prosedürleri Eğitimi	26
2.8.6.1. Yangın ve Duman Eğitimi	26
2.8.6.2. Suda Hayatta Kalma Eğitimi	27
2.8.6.3. Hayatta Kalma Eğitimi	27
2.8.7. Tehlikeli Madde Kuralları Eğitimi	28
2.8.8. Ekip Kaynak Yönetimi Eğitimi (EKY)	29
2.8.9. Havacılık Tıbbi Konuları ve İlk Yardım Eğitimi.....	30
2.9. Uçak Tipi ve İşletici Dönüşüm Eğitimi	30
2.10. Kabin Memurluğu Mesleği Hizmet İçi Eğitim Yöntemleri	31
2.11. Kabin Ekipleri Simülasyon Eğitimleri.....	32
2.12. Yolcu Hizmetleri Eğitimi.....	35
2.12.1. Servis Eğitimleri	35
2.12.2. Diksiyon Eğitimleri.....	35
2.13. Türkiye’de Sivil Havacılık Faaliyetleri Tarihçesi.....	36
2.13.1. Türkiye’de Sivil Havacılık Faaliyetleri	37
2.14. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü ve Yükseköğretim Kurulu Ortaklığı	37
BÖLÜM III.....	39
YÖNTEM	39
3.1. Araştırma Modeli	39
3.2. Araştırma Evreni.....	40
3.3. Veri Toplama Araçları	40
3.4. Veri Toplama Aracının Geçerlilik ve Güvenirlik Çalışması	41
3.5. Verilerin Toplanması	42
3.6. Verilerin Çözülmesi	42

BÖLÜM IV	43
BULGULAR	43
4.1. Görüşme Sorularıyla Elde Edilen Cevapların İçerik Analizi	
4.1.1. Hava Yolu İşletmelerinde Görevli Eğitimci ve İdarecilerin Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı İle İlgili Algıları	43
4.1.2. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı İle İlgili Olumsuz Algılar	46
4.1.3. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programının Süresi İle İlgili Algılar	50
4.1.4. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programının Süresi İle İlgili Olumlu Görüşler	50
4.1.5. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programının Süresi İle İlgili Olumsuz Görüşler	53
4.1.6. MYO İle Hava Yolu İşletmeleri Arasında Yürütülen İşbirliği Konusundaki Algıları.....	55
4.1.7. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programından Mezun Öğrencilerin Mesleki Yeterlilikleri İle İlgili Algıları	58
4.1.8. Hava Yolu İşletmelerin Öğrencilerin Staj Eğitimleri İle İlgili Algıları	61
4.1.9. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programından Mezun Öğrencilerin İngilizce Seviyeleri İle İlgili Algıları	63
4.1.10. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programına Kabul Edilen Öğrencilerin Genel Görünümü (boy, kilo oranıtısı) İle İlgili Görüşleri	66
BÖLÜM V	66
SONUÇ,TARTIŞMA ve ÖNERİLER.....	68
5.1. Sonuç	68
5.2. Tartışma	69
5.3. Öneriler	75
5.3.1. Uygulayıcılara Yönelik Öneriler	75
5.3.2. Yapılacak Araştırmalara Yönelik Öneriler	69
KAYNAKÇA.....	78
EKLER	81
EK 1. Görüşme Formu.....	81
ÖZGEÇMİŞ	83

KISALTMALAR LİSTESİ

SHGM : Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

SHT OPS 1: Uçakla Ticari Hava Taşıma İşletmeciliği Operasyon
Usul ve Esasları Talimatı

SHT- CCTO: Kabin Ekibi Temel Eğitim Veren Eğitim Kuruluşları Talimatı

IATA: Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği

IOSA: IATA Operasyonel Emniyet Denetimi

ICAO: Uluslararası Sivil Havacılık Organizasyonu

MYO: Meslek Yüksek Okulu

YÖK: Yüksek Öğretim Kurumu

EASA AIR OPS: Avrupa Havacılık Emniyet Ajansı Regülasyonu

CRM: Ekip Kaynak Yönetimi

SHT- OPS-SAĞLIK: Kabin Ekibi Üyeleri Sağlık Kontrollerine İlişkin
Esas ve Usuller Talimatı

ECAC: Avrupa Sivil Havacılık Konferansı

DGR: Tehlikeli Maddeler

THY: Türk Hava Yolları

ALES : Akademik Personel ve Lisansüstü Eğitimi Giriş Sınavı

BÖLÜM 1

GİRİŞ

Bu bölümde “Hava Yolu İşletmelerinde Görevli Eğitimcilerin ve İdarecilerin, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı İle İlgili Görüşleri” konulu araştırmanın problemi, amacı, önemi, sınırlılıkları, sayıltıları ve konu ile ilgili tanımlar hakkında bilgi verilmektedir.

1.1. Problem Durumu

Bir kabin memurunun uçuş görevine planlanabilmesi için ulusal ve uluslararası mevzuatlar gereği Kabin Memuru Temel Eğitimi başarıyla tamamlamış ve sertifikalandırılmış olması gerekmektedir.

Kabin Memuru Temel Eğitimi, hava yolu işletmeleri tarafından bir veya iki aylık eğitim süresi içerisinde verilmektedir. Ancak havacılık sektörünün hızla gelişmesi ve uçak sayılarının artması, ihtiyaç duyulan oranda kabin memuru yetiştirilmesini olumsuz etkilemektedir. Hava Yolu İşletmeleri uluslararası standartların şart koyduğu eğitimleri zamanında tamamlayıp uçuşlara kabin memuru planlamakta ciddi sıkıntı yaşamaktadırlar. Hava Yolu İşletmelerinin sertifikalandırılmış kabin memuru ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak, SHGM ve YÖK bir araya gelerek Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programının MYO’ da açılması kararını aldılar.

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı; Kabin Memuru Temel Eğitimi esaslarına göre hava yolu işletmelerine kabin memuru yetiştiren bir ön lisans programıdır. Bu programdan mezun öğrenciler, hava yolu işletmelerine istihdam edildikten sonra kabin memuru temel eğitim programına dahil edilmezler.

Ülkemizde hava yolu işletmelerinde kalifiye kabin personeli sayısının artırılması, uçuş emniyeti ve güvenliğinin korunması ve hizmet kalitesinin geliştirilmesi amacıyla, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı hakkında hava yolu işletmelerini görüşleri ve verilen eğitimlerin etkinliği araştırılması gereken konulardır.

1.2. Problem Cümlesi

Araştırmanın problem cümlesi “İstanbul merkezli Hava Yolu İşletmelerinde görevli eğitimcilerin ve idarecilerin (Kabin Hizmetleri Başkanı, Kabin Hizmetleri Müdürü, Şef ve Kabin Ekipleri Eğitmeni) Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı ile ilgili görüşleri nelerdir?” şeklinde belirlenmiştir.

1.3. Alt Problemler

1. Hava Yolu İşletmelerinde görevli eğitimcilerin ve idarecilerin, MYO tarafından verilen Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programının gerekliliği ile ilgili görüşleri nelerdir?
2. Hava Yolu İşletmelerinde görevli eğitimci ve idarecilerin, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı'nın süresi ile ilgili görüşleri nelerdir ?
3. Hava Yolu İşletmelerinde görevli eğitimcilerin ve idarecilerin, MYO ve Hava Yolu İşletmeleri arasındaki işbirliği ile ilgili görüşleri nelerdir?
4. Hava Yolu İşletmelerinde görevli eğitimcilerin ve idarecilerin, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programından mezun olan öğrencilerin mesleki yeterlilikleri ile ilgili görüşleri nelerdir?
5. Hava Yolu İşletmelerinde görevli eğitimcilerin ve idarecilerin, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programında öğrenim gören öğrencilerin staj eğitimleri ile ilgili görüşleri nelerdir?
6. Hava Yolu İşletmelerinde görevli eğitimcilerin ve idarecilerin, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programından mezun olan öğrencilerin İngilizce seviyeleri ile ilgili görüşleri nelerdir?
7. Hava Yolu İşletmelerinde görevli eğitimcilerin ve idarecilerin, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programında eğitim gören öğrencilerin dış görünüşü (boy ölçüsü, fiziksel kusur vb.) ile ilgili görüşleri nelerdir?

1.4. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, hava yolu işletmelerinde görevli eğitimcilerin ve idarecilerin sivil havacılık kabin hizmetleri eğitim programı ile ilgili görüşlerini ortaya koymaktır.

1.5. Araştırmanın Önemi

Sivil havacılık, insan hatası kaynaklı risk faktörlerinin yüksek olduğu bir sektördür. Kabinde oluşan bir yangına zamanında müdahale edilmemesi, şüpheli bir durumun kokpit ekibine zamanında iletilmemesi veya kabindeki elektrikli aletlerin hatalı kullanılması vb. durumlarda yolcuların can güvenliği tehlikeye girer.

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programından mezun olmuş kabin memuru adaylarından beklenen; acil durum karşısında paniğe kapılmadan duruma hemen müdahale etmeleri ve olayları kontrol altına almalarıdır. Bu yüzden kabin memuru yetiştiren eğitim kuruluşlarının, mesleki eğitimlerinin ve alt yapılarının çok iyi olması gerekmektedir. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı, hava yolu işletmelerinin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayabilecek nitelikte olması önem arz etmektedir. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı öğrencilere bir kabin memurunda olması gereken davranış özelliklerini kazandırmalıdır. Örneğin; problem çözücü olmak, liderlik vasıflarına sahip olmak, takım çalışmasına yatkın olmak, empati becerisine sahip olmak, problem çözücü olmak, sorumluluk bilincine sahip olmak vb. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı, Kabin Memuru Temel Eğitimi verilmesine ilişkin SHGM şartlarını karşılamalı ve hava yolu işletmelerinin eğitim iş yükünü hafifletmelidir.

Araştırma, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı ile ilgili mevcut bilgileri, uygulamadaki problemleri ve hava yolu işletmelerinde görevli eğitimcilerin ve idarecilerin perspektifinden eğitim ile ilgili görüşlerini ve önerilerini içermektedir. Ayrıca araştırma, ilgili literatür incelendiğinde ilk olma özelliğindedir.

1.6. Sayıtlar

Araştırma grubunda yer alan hava yolu işletmelerinde görevli eğitimcilerin ve idarecilerin, yapılan görüşmelerde sorulara objektif bir biçimde cevap verdikleri sayılmaktadır.

1.7. Sınırlılıklar

Bu araştırmanın sınırlılıkları aşağıda gösterilmektedir:

1. Araştırma, zaman açısından 2014 - 2015 iş yılı ile sınırlıdır.
2. İstanbul merkezli faaliyet gösteren hava yolu işletmeleri ile sınırlıdır.
3. Araştırma, görüşme formunda yer alan sorularla sınırlıdır.
4. Hava Yolu İşletmelerin, araştırma aracına verdikleri cevaplarla sınırlıdır.

1.8. Tanımlar

Hava Yolu İşletmeleri: Yolcu ve Kargo taşımacılığı gibi ticari havacılık faaliyetleri icra etmek amacıyla, Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından ruhsatlandırılmış, sivil havacılık sektöründe faaliyette bulunan işletmeler.

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı: MYO' da sivil havacılığı tanıtan ve kabin memurluğu eğitimini veren ön bir lisans programı.

Sivil Havacılık: Askeri amaçlı havacılık faaliyetleri dışında kalan tüm havacılıkla ilgili faaliyetler.

Kabin Memuru: Yolcu taşımacılığı yapan havayolu işletmelerinde yolcuların emniyet ve güvenliğini sağlayan, yolculara içecek ve yemek servisi yapan personel.

Kabin Memuru Temel Eğitimi: Kabin personeli adayının; normal operasyon ve acil durum esnasında uçuş emniyeti ve uçuş güvenliğine ilişkin görev ve sorumluluklarını yerine getirmek için gerekli bilgileri öğrendiği ve mesleki yeterliliği kazandığı kurs.

Kabin Ekibi: Uçağın kabin bölümünde çalışan, hava yolu işletmesi tarafından gerekli temel ve yenileme eğitimleri tamamlanmış ve sertifikalandırılmış personel.

BÖLÜM II

İLGİLİ LİTERATÜR

2.1. Sivil Havacılık Eğitim Kuruluşları

Sivil havacılık okulları, havacılık sektörüne endüstriyi şekillendirecek, havacılık kültürüne ve mesleki donanıma sahip, uluslararası standartlara uygun profesyonelleri yetiştirme misyonunu üstlenmiş eğitim kurumları olarak tanımlanabilir (Kiracı ve Bayrak, 2014).

Sivil havacılık alanında ulusal ve uluslararası regülasyonların zorunlu kıldığı eğitimleri (havacılık güvenliği, tehlikeli maddeler vb.) vermek amacıyla çeşitli yükseköğretim programları kurulmuştur. Ülkemizde bu eğitimlerin alınmasına öncülük eden programlar başta İstanbul Teknik Üniversitesi Uçak ve Uzay Bilimleri Fakültesi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi Havacılık ve Uzay Mühendisliği Bölümü, Anadolu Üniversitesi Sivil Havacılık Yüksekokulu ve Erciyes Üniversitesi Sivil Havacılık Yüksekokulu'dur. Havacılık sektöründeki hızlı gelişime paralel olarak, sektörde istihdam edilecek personele olan talep de artmıştır. Yukarıdaki üniversitelerin havacılık sektöründeki hızla artan personel talebine cevap verememesinden dolayı çeşitli üniversitelerde havacılıkla ilgili yükseköğretim programları açılmıştır. Bu yükseköğretim programlarının arasında eğitim süresi iki yıl olan Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programları da yer almaktadır. Sivil havacılık alanında eğitim veren ilk yüksekokul, 1986 yılında Anadolu Üniversitesi tarafından kurulan Sivil Havacılık Yüksek Okulu'dur. Anadolu Üniversitesi Sivil Havacılık Yüksek Okulu, 1992 yılına kadar ön lisans derecesi veren programlara sahipken, daha sonra lisans derecesi veren bölümler açtı. Türkiye'nin bu ilk Sivil Havacılık Yüksek Okulu uzun yıllar bu alanda eğitim veren tek okul olma özelliğini taşır. Anadolu Üniversitesi Sivil Havacılık Yüksek Okulu, ülkemizde sivil havacılık sektörünün gelişmesinde, meslek eğitim programlarının geliştirilmesinde ve akademik kadroların oluşturulmasında sivil havacılık eğitim modelini oluşturmaktadır (Özçelik,2012).

2.2. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı

Yolcu hizmetinin uluslararası standartlarda yapılması, hizmet kalitesinin korunması, kabin emniyeti ve güvenliğinin sağlanması amacıyla; kabin memuru temel eğitimini başarıyla tamamlamış ve sertifikalandırılmış kabin personelinin istihdam edilme zorunluluğu ortaya çıkmıştır. Ancak hava yolu işletmeleri, hızla büyüyen havacılık sektörünün talepleri karşısında yetersiz kalmakta ve uçuş operasyonunun ihtiyaç duyduğu oranda kabin memuru yetiştirmekte gecikmektedir. Sektörde yaşanan kabin memuru ihtiyacının bir an önce karşılanması için, meslek yüksekokulları bünyesinde kabin personeli yetiştirilmesi kararlaştırılmış ve Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programları açılmıştır. Bu eğitim programı, sivil havacılık sektörünün ihtiyaç duyduğu mesleki yeterliliğe sahip kabin memuru talebini karşılayan bir ön lisans programıdır.

Eğitim kuruluşlarında ve MYO' da, eğitim standardının korunması ve nitelikli kabin personeli yetiştirilmesi amacıyla, SHGM tarafından "Kabin Memuru Temel Eğitimi Verilmesine İlişkin Genelge" yayınlanmıştır (SHGM, 2012).

Kabin Memuru adaylarına, Acil Durum ve Uçuş Emniyeti, Yangınla Mücadele, Survival, Tıbbi Konular ve İlk Yardım, Yolcu Yönetimi, Havacılık Terminolojisi vb. SHGM tarafından ilgili mevzuatlarda belirlenen ders konuları doğrultusunda kabin memuru yetiştiren kuruluşlar, Kabin Memuru Temel Eğitim Kuruluşları olarak ifade edilir ve SHGM tarafından yetkilendirilir. Yetkilendirilmiş Kabin Memuru Temel Eğitim Kuruluşları şunlardır (SHGM, 2015)¹:

1. İlke Eğitim ve Sağlık Vakfı Kapadokya Meslek Yüksek Okulu
2. THK Üniversitesi İzmir Havacılık Meslek Yüksek Okulu
3. Atlantik Uçuş Okulu A.Ş.

Başta Türk Hava Yolları olmak üzere hava yolu işletmeleri, SHGM tarafından yetkilendirilmiş MYO ile protokol antlaşmaları yaparak Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı'ndan başarıyla mezun olan öğrencilere istihdam önceliği sağlamaktadırlar.

¹ 08.06.2015 tarihinde (<http://web.shgm.gov.tr>) sitesinden indirildi.

SHGM tarafından yetkilendirilmiş ve THY ile protokol anlaşması olan MYO Yüksek Öğretim Programlarına ait koşul ve açıklamalar ÖSYM kılavuzunda belirtilmektedir.

2015 ÖSYM Yükseköğretim ve Programları ve Kontenjanları Kılavuzunda, Kapadokya MYO Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı için belirtilen başlıca koşullar şöyledir (ÖSYM,2015):²

Programı tercih edecek öğrenciler tercih yapmadan önce sektör tarafından aranan uçuşa uygunluk şartlarını değerlendirmelidirler. Programın İstanbul Sabiha Gökçen ve Nevşehir Kapadokya yerleşkesinde öğrenim gören öğrencileri mock-up ve kabin servis eğitimlerini Türk Hava Yolları uçuş eğitim merkezi ve / veya anlaşmalı diğer kurum ve kuruluşlarda alacaklardır. Kapadokya Meslek Yüksekokulu ile THY arasında imzalanan protokol çerçevesinde THY, eğitimi normal süresi içerisinde tamamlamış ve aşağıdaki şartları yerine getiren azami 100 Kapadokya Meslek Yüksekokulu Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri programı mezununu istihdam etmeyi taahhüt etmiştir. THY tarafından verilen istihdam taahhüdünün yerine getirilebilmesi için; T.C. uyruklu olmak, THY veya belirleyeceği kurum/kuruluş tarafından yapılacak İngilizce sınavı ve mülakatlardan yeterli puanı almak, THY'nin öngördüğü ilde ikamet etmeyi kabul etmek, adli sicil kaydı veya adli sicil arşiv kaydı bulunmamak (taksirli trafik suçları hariç), 160 cm – 180 cm arası boya ve boy kilo arasında uygun orantıya sahip olmak (ölçümler THY ve/veya belirleyeceği kurum/kuruluşlarca yapılacaktır), Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından onaylanmış sağlık kurumlarından sağlık durumunun uçuşa uygun olduğuna dair rapor almak, vücudunun görünür bir yerinde dövme, iz, leke, piercing vb. bulunmamak, daha önce THY veya diğer kurum/kuruluşlardan disiplinsizlik, yüz kızartıcı suçlar ve eylemler, sicil yetersizliği veya sağlık nedeniyle ayrılmamış olmak, işe giriş tarihi itibarıyla 18-25 yaş arasında olmak (1 Ocak2015 tarihi itibarıyla 22 yaşından gün almamış olmak) gerekmektedir.

² 25.06.2015 tarihinde (<http://dokuman.osym.gov.tr>) sitesinden indirildi.

2.2.1. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı Yetkilendirme Şartları

SHGM tarafından yayınlanmış Kabin Memuru Temel Eğitim Verilmesine İlişkin Genelgede başlıca yer alan şartlar aşağıda belirtilmiştir (SHGM, 2012):

1. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı'nın ilgili MYO' da ne zaman açılacağına dair YÖK'ten bir belge alınması gerekiyor.
2. Ulusal ve uluslararası havacılık kurallarına uygun hazırlanmış, hem teorik hem de uygulamalı eğitimleri tanımlayan bir Temel Eğitim El Kitabı oluşturulmalı.
3. Eğitim elemanlarının sicil dosyaları oluşturulmalı.
4. Eğitimlere yönelik ders notları ve görsel sunumlar hazırlanmalı.
5. Uygulamalı eğitimler için, hava yolu işletmeleri ile kabin simülasyon eğitim anlaşmaları yapılmalı.
6. Eğitimcilerin, eğitimini vereceği konularda geçerliliği olan sertifikaya sahip olmaları gerekmektedir. Örneğin; Havacılık Güvenliği, Tehlikeli Maddeler, Ekip Kaynak Yönetimi ve İlk Yardım Konuları.
7. Eğitimcilerin, eğitimini vereceği konularla ilgili olarak havacılık kuruluşlarında en az üç yıl iş tecrübesine sahip olmaları gerekmektedir.
8. Eğitimcilerin, eğitim bölümlerinden mezun olması veya eğitimcinin eğitimi sertifikasına sahip olması gerekmektedir.

Eğitimci eğitimleri; eğitim becerileri konusunda yeterlilik kazanma, eğitim teknolojilerini anlayabilir hale gelme, görsel ve işitsel araçları etkin kullanma, sunumların oluşturulması ve yürütülmesi, grup dinamikleri gibi konuları içermektedir (Çiçekoğlu, 2004). Kabin Memuru Temel Eğitimi, uygulamalı eğitim konuları açısından zengin bir programdır (SHGM, 2013). Özellikle acil durum malzemelerin kullanımı, servis sunumu ve ilk yardım derslerinin anlatımında uygulamalı eğitim yöntemleri kullanılmaktadır.

SHGM Kabin Memuru Temel Eğitim Verilmesine İlişkin Genelge' de yer alan şartların dışında Yükseköğretim Kurumu'nun Öğretim Elemanları' nda aradığı kriterler, Öğretim Üyesi Dışındaki Öğretim Elemanı Kadrolarına Naklen veya Açıktan Yapılacak Atamalarda Uygulanacak Merkezi Sınav İle Giriş Sınavlarına İlişkin Usul ve Esasları Yönetmeliği'nde belirtilmiştir. Yönetmelikte yer alan kriterler şunlardır; Öğretim üyesi dışındaki öğretim elemanı kadrolarına naklen veya açıktan yapılan her türlü atamada ALES'ten en az 70, Yabancı Dil Bilgisi Seviye Tespit Sınavından (YDS) en az 50 puan veya Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezince eşdeğerliği kabul edilen bir sınavdan bu puan muadili bir puan almış olmak (YÖK,2015).³

2.2.2. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programının Amacı

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı, sivil havacılık sektörünün ihtiyaç duyduğu mesleki yeterliliğe sahip kabin memuru talebini karşılamayı amaçlamaktadır.

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programının temel amacı, havacılık sektörüne ayak uydurabilen, iletişim becerileri güçlü, müşteri ilişkileri kuvvetli, iş hayatında aktif, çözüm odaklı, ekip çalışmasında başarılı ve karşılaştığı sorunlarla başa çıkabilecek yeteneğe sahip kabin personeli yetiştirmektir (İBÜ, 2015).⁴

İstanbul Üniversitesi Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı Başkanı Yrd. Doç. Dr. A. Özgür Karagülle'nin, bu eğitim programının önemini vurgulayan görüşleri aşağıda belirtildiği şekildedir;

“...Büyüyen sivil havacılık sektörünün eğitilmiş ve farklı uzmanlık alanlarına sahip personel ihtiyacı, bizleri sivil havacılık genelinde, kabin hizmetleri özelinde bir eğitim programı açmaya teşvik etti. Eğitim programımızda üç temel grup dersten bahsetmemiz mümkün. Bunların birincisi; YÖK tarafından zorunlu kılınan Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi, Türk Dili gibi derslerdir ” (Karagülle, 2013).

³ 06.06.2015 tarihinde(<http://www.yok.gov.tr>) sitesinden indirildi.

⁴ 06.06.2015 tarihinde İstanbul Bilgi Üniversitesi (<http://www.bilgi.edu.tr>) sitesinden indirildi.

“... Bir diğ er grup, sivil havacılık otoritelerinin ve hava yolu işletmelerinin talep ettikleri Normal Emniyet Prosedürleri, Acil Durum Kuralları, İkram/ Servis, Uçuş Ekibi Yönetimi gibi dersler. Bir de üçüncü gruptaki dersler var ki bunlar sivil havacılık işletmelerinin farklı pozisyonlarda görev alabileceklere yönelik olarak; Hava Yolu Yönetimi, İşleyişi, Planlanması, Yasal Düzenlemeler gibi hava yolu işletmeciliği çerçevesinde düşünölebilecek dersler. İstanbul’a yapılması planlanan 3. Havalimanı ve Türkiye’nin diğ er illerinde hava yolu taşımacılığına ilişkin gözle görölen canlanma, bu alanda eğitim almış iş gücüne sürekli bir ihtiyacın olacağını açık bir şekilde ortaya koyuyor. Bir yandan gençlerin istihdam imkanlarına çeşitlilik getirmesinin, diğ er yandan hava yolu işletmelerinin artarak devam eden iş gücü talebinin bizim eğitim programımız ve benzer programların cazibesini arttırdığını söyleyebilirim” (Karagülle, 2013).⁵

2.2.3. MYO Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı Sayısı

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı’nı açan MYO sayısı 21’dir. Bunların arasından Türk Hava Kurumu Meslek Yüksek Okulu ve Kapadokya Meslek Yüksek Okulu SHGM tarafından yetkilendirilmiştir. Kabin memuru temel eğitim verilmesine ilişkin genelge şartlarını karşılamayan okullar SHGM tarafından yetkilendirilmemektedir.

Ölkemizde ve Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde açılmış olan MYO’ lar şunlardır (OSYM, 2015):⁶

1. Akdeniz Karpaz Üniversitesi Havacılık Meslek Yüksek Okulu
2. Anadolu Üniversitesi Ulaştırma Havacılık Meslek Okulu
3. Ataşehir Adıgözel Meslek Yüksek Okulu
4. Beykoz Lojistik Meslek Yüksek Okulu
5. Erzincan Üniversitesi Meslek Yüksek Okulu
6. Fatih Sultan Mehmet Meslek Yüksek Okulu
7. Gedik Üniversitesi Meslek Yüksek Okulu

⁵ 10.03.2014 tarihinde (<https://akademi.thy.com>) sitesinden edinilmiştir.

⁶ 12.05.2015 Tarihinde (<http://dokuman.osym.gov.tr>) sitesinden edinilmiştir

8. Girne Amerikan Üniversitesi Meslek Yüksek Okulu
9. İstanbul Arel Üniversitesi Meslek Yüksek Okulu
10. İstanbul Aydın Üniversitesi Meslek Yüksek Okulu
11. İstanbul Bilgi Üniversitesi Meslek Yüksek Okulu
12. İstanbul Üniversitesi Meslek Yüksek Okulu
13. İzmir Ekonomi Üniversitesi Meslek Yüksek Okulu
14. Kapadokya Meslek Yüksek Okulu
15. Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu
16. Maltepe Üniversitesi Meslek Yüksek Okulu
17. Nişantaşı Meslek Yüksek Okulu
18. Okan Üniversitesi Meslek Yüksek Okulu
19. Türk Hava Kurumu Meslek Yüksek Okulu
20. İzmir Ekonomi Meslek Yüksek Okulu
21. İstanbul Gelişim Meslek Yüksek Okulu

2.3.Kabin Memurunun Tanımı

Hava yolu işletmelerinde kabin emniyetinin ve güvenliğinin sağlanmasından sorumlu olan, ev sahipliği yapan ve yolcuların konforlu seyahat etmesini sağlayan kabin memuru, çalıştığı hava yolu şirketinin üniformasını üzerinde taşıyan ve reklam yüzünü oluşturan, eğitimlerini başarıyla tamamlamış ve “Kabin Memuru Sertifikasını” almaya hak kazanmış kişilerdir.

Hava Yolu İşletmeleri, yolcu koltuk konfigürasyonu 19’den fazla olan bir uçakta bir veya birden fazla yolcu taşınması durumunda, yolcuların emniyetinden sorumlu olarak ekibe en az bir kabin memuru dâhil etmek zorundadır. Bir kabin memuru kabin içerisinde kokpit kapısı itibariyle başlayan ve kabinin en arka bölümünde bulunan “arka mutfak” olarak adlandırılan bölümüne kadar olan alandan sorumludur (SHGM,2015).⁷

⁷ 01.03.2015 tarihinde (<http://web.shgm.gov.tr>) sitesinden edinilmiştir.

Kabin Memuru, bağılı bulunduğu havayolunun kalite ve uçuş emniyeti standartlarına uygun olan çalışma talimatları doğrultusunda, ulusal ve uluslararası sivil havacılık talepleri ile uçuş emniyet tedbirlerini yerine getirerek; yolcu emniyeti, güvenliği ve konforunu sağlamakla yükümlü olan nitelikli kişidir (Aktunç, 2013).

2.3.1. Kabin Memuru Çalışma Ortamı ve Koşulları

Kabin memuru çalışma ortamı, gürültülü, basınç değişiklikleri gösteren, sarsıntılı, kapalı ve dardır. Çalışma ortamında devamlı değişen insanlarla ve farklı kültürlerle etkileşim halindedir. Kabin memurlarının çalışma saatleri çok düzensiz olup, gece, gündüz, hafta sonu görev yapabildikleri gibi bayramlarda nöbet de tutabilirler veya uçuşa planlana bilirler. Uzun süre ayakta durmaları gerekebilir ve güç koşullarda çalışmak zorunda kalabilirler. Yatı görevleri nedeniyle mevsim normallerinin dışında aşırı sıcak veya soğuk ortamlarda bulunması gerekebilir. Kabin memurluğu seyahat etmeye ve yeni insanlar tanımaya olanak veren bir meslektir (MEB, 2015).⁸

2.3.2. Kabin Memurlarından Beklenen Davranışlar

“...Bir çok meslek “Yönetmeyi ve Yönlendirici Olmayı” gerektirirken; birçok meslek de “Hizmet Etmeyi ve Uyum Sağlamayı” gerektirir. Kabin memurluğu hem yönlendirici olmak, hem de müşteri ihtiyaçlarını karşılamak gibi birbiriyle çelişebilecek özellikleri de belirli ölçüde taşımak zorundadır. Bir Kabin memurundan nazik, ölçülü, yolcunun ihtiyaçlarını merkez alan, başarısı müşterinin memnuniyeti ile ölçülecek davranışlar göstermesi beklenir. Diğer taraftan; uçak içindeki emniyet kurallarını uygulaması, diğer yolcuların rahatını bozacak davranışlara engel olması ve gerekli olduğu durumlarda da yolcuyu engellemesi beklenir” (Baltaş, 2009).⁹

Kabin memuru işe alım mülakatlarında adaylara niçin kabin memuru olmak istiyorsunuz sorusu yönetildiğinde, masa başı rutin bir iş istemedikleri, aktif olabilecekleri ve iletişim kurabilecekleri bir işte görev almak istediklerini belirtmektedirler.

⁸ 06.06.2015 tarihinde (meh.gov.tr) sitesinden indirilmiştir.

Kabin memurluğu mesleği, çalışırken hareket halinde olmayı ve iletişim kurmayı gerektiren bir iştir. Bu yüzden kabin memurlarının kabinde aktif olmaları ve iletişim becerilerinin güçlü olması gerekir.

Kabin ekiplerinden “Müşteri Odaklı” olmaları beklenir. Müşteri odaklılıkta temel koşul, hizmet kalitesidir. Hizmet kalitesi, yolcuların algılarına bağlı olarak değerlendirilmektedir. Bu nedenle kabin memurlarının yolculara yönelik davranışları, hava yolu şirketinin hizmet kalitesini ve müşteri tatminini etkilemektedir.

Hava yolu işletmeleri tarafından. SHGM’ nin ilgili mevzuatları dikkate alınarak tasarlanan kabin memuru temel eğitiminin amacı; kabin memurluğu mesleğinin gerektirdiği davranış biçimlerini kabin memurlarına kazandırmaktır. Kabin memuru adaylarında meydana gelmesi istenilen farklılaşmalar, kabin memuru temel eğitimin hedefi olarak ifade edilir. Hedefler aynı zamanda eğitim sürecinin değerlendirme aşamasında, birer değerlendirme ölçütü olarak iş görürler (Sönmez vd., 2010).

Kabin memurlarından beklenen davranış biçimleri; davranışlarda uygun beden dili, zarafet, kibarlık ve güler yüzlülük, dikkatli ve soğukkanlı olmak, inisiyatif alabilmek, ekip çalışmasında uyumlu , yardımsever, kişisel gelişim ve yeniliklere açık, disiplinli olmak, hizmet odaklı olmak, zamanı iyi yönetmek ,iletişime açık olmak ve iyi bir dinleyici olmak şeklinde sıralanabilir (MYK,2012).¹⁰

2.3.3. Kabin Memuru Kişilik Özellikleri

Kabin memurluğu belirli kişilik özelliklerinin bir arada bulundurulmasını zorunlu kılan bir meslektir. Çünkü kabin memurundan beklenen davranışlar çok az meslekte gerekli olan, birbiri ile çelişen davranışlardır. Kabin memuru adayları ayrıntılı eğitimlerden geçerek, bir taraftan uçuş emniyetinin gerektirdiği hassas standartları, diğer taraftan kabin içi hizmet inceliklerini kazanırlar. Ancak mesleğin en zor boyutu ilişkileri yönetmekle ilgili olanıdır çünkü ilişkileri yönetmek bir ölçüde kişilik ile ilgilidir (Baltaş, 2009).

¹⁰ 05.06.2015 tarihinde (myk@myk.gov.tr) sitesinden indirildi.

Benzer şekilde baskı altında sükûneti koruma, insanlara karşı samimi bir sevgi ve şefkat duymak eğitimle kolay kazanılacak özellikler değildir. Kabin Memuru işe alım mülakatlarında sadece görüşme yöntemleri kullanmak yanıltıcı sonuçlar verir. Kabin memuru seçim sürecinde kişilik testi, genel yetenek testi, genel değerlendirme kurulu ve görüşme yöntemlerinin uygulanması, kabin memurlarına yapılan yatırımın beklenen sonucu vermesini sağlar (Baltaş, 2009).

Kişilik, insanların davranış, duyuş ve düşünüş biçimlerine etki eden ve her insanda farklı olarak gözlenebilen bir durumdur. Sürekli olarak dıştaki ve içteki uyarıcılardan gelen etkilerin altında olan kişilik kavramı bireylerin psikolojik, biyolojik, kalıtsal özelliklerini, duygularını, yeteneklerini, güdülenme şekillerini, alışkanlıklarını, isteklerini ve buna benzer bireye ait bütün özellikleri içinde barındırır (İyigün, 2014). Yolcularla ve ekiple sürekli iletişim halinde olmayı gerekli kılan bu kabin memurluğu mesleğini seçen kişilerde bazı kişilik özellikleri öne plana çıkmaktadır.

Kabin memurlarında olması gereken başlıca kişilik özellikleri şunlardır: Sosyal olmak, konuşkan olmak, aktif olmak, sabırlı olmak, çevreye açık olmak, duyarlı olmak, kontrollü olmak, uyumlu olmak, sakin olmak, dengeli olmak, güvenilir olmak, zor şartlar karşısında dayanıklı olmak, iyimser olmak, özenli olmak (Aktunç,2013).

2.4. Kabin Memurluğu Mesleğinin Tarihçesi

1922 yılında Britain's Daimler Airway, ilk olarak "Steward"adını verdiği personeli ile bu mesleğin temellerini atmıştır. 1930 yılında Boeing Air Tarnport'un sahibi Steve Stimpson yeni bir oluşumla " kabin memuru" diye adlandırdığı meslek grubunu oluşturmuş ve Ellen Church isimli bir hemşireyi ilk "kabin memuru" olarak işe başlatmıştır. Kabin Memurlarının hemşireler arasından seçilmelerinin sebebi, uçakla yeni seyahat etmeğe başlayan yolcuların kabin basınca duyarlılık, yükseklik ve uçuş korkusu gibi sağlık problemleri ile karşılaşma risklerinin bulunmasıydı. Hemşireler yolculara sağlık şikayeti konusunda yardımcı olurken aynı zamanda ikramda bulunuyorlardı (Çolak, 2013).

Türkiye’de Kabin Memurluğu 1946 yılında satın alınan 21 kişilik DC-3 uçaklarında, 1948 yılında uçmaya başlayan “Havacı Kadın Kamarot” adıyla çalıştırılan üç kabin memuru bayan ile başlar. 1948 yılında Devlet Hava Yolları kadrolarına “hosteslik” mesleği konulmuş ve Sivil Hava Meydanları Müdürlüğü’nde memur olarak çalışan Adile Tuğrul bu kadroya atanarak ülkemizin ilk kadın kabin memuru olmuştur. Aynı yıl dış hatların açılması ile beş hostes daha alınmış olsa da 1950 yılında hosteslik kaldırılmıştır. Bu görev uçaklarda görevli olan makinist ve telsizci erkek memurlara devredilmiştir. Ancak yine aynı yıllarda gelişen havacılık ve artan rekabet nedeniyle 1952 yılında Türk Hava Yolları hostes alımına başlamıştır (Ünver, 2010).

2.5. Kabin Memuru Minimum Gereklilikler

Kabin memurlarının kendilerini fiziksel ve ruhsal olarak uçuşa hazır hissetmeleri ve herhangi bir sağlık sorunlarının olmaması önemlidir. Çünkü görev esnasında algı düzeyinin yüksek olması, normal dışı bir durumun ivedilikle fark edilerek doğru müdahalenin gerçekleştirilebilmesi yaşamsal öneme sahiptir.

SHGM bir kabin memurunda olması gereken minimum gereklilikleri, Uçakla Ticari Hava Taşımacılığı Yönetmeliği Operasyon Usul ve Esasları Talimatında belirtmiştir. Hava Yolu İşletmeleri, kabin memuru alımlarında minimum gereklilikleri karşılamak zorundadır.

Kabin memurlarında aranılan minimum gereklilikler şunlardır (SHGM, 2015):

1. 18 yaşını doldurmuş olması.
2. SHGM tarafından yetkilendirilmiş bir sağlık kuruluşunda düzenli aralıklarla muayene olması ve uçuşına engel teşkil edebilecek hiçbir sağlık sorununun olmaması.
3. Kabin memuru temel eğitimini başarı ile tamamlamış ve sertifikalandırılmış olması.
4. Uçak tiplerine yönelik eğitimlerini tamamlamış olması.
5. Hava yolu işletmeleri tarafından her yıl planlanan yenileme eğitimlerine girmesi ve başarılı olması.
6. 10 yıllık eğitim veren lise veya benzeri okul mezunu olması.

7. İngilizce yeterliliğinin bulunması.
8. Görevlerini yerine getirilebilecek yeterlilikte olması (yaş, adli sicil kaydı vb.) gerekmektedir.

İşe alım süreçlerinde yukarıda yer alan özelliklere sahip olan adaylar ile bir sonraki adıma geçilmekte ve çeşitli sınavlar uygulanmaktadır. Yazılı ve sözlü yabancı dil sınavı, kişilik envanteri, mülakat, psikolojik test bu süreçlere örnek olarak verilebilir. Bütün süreçleri tamamlayan adaylara son teklifler yapılarak eğitim sürecine başlanılmaktadır. Eğitimler SHGM tarafından onaylanmış işletme eğitim el kitapları doğrultusunda yapılmaktadır. Teorik, pratik ve uçuş eğitimi olarak üç bölümü de başarıyla tamamlayan aday, kabin ekibi olarak uçuşlara planlanmaktadır (SHGM, 2015).¹¹

2.5.1. Kabin Memuru Sağlık Kontrollerine İlişkin Usuller

Kabin personelinin, uçuş görevine engel teşkil edebilecek hiçbir sağlık sorununun olmadığına değerlendirilmesi için, SHGM tarafından yetkilendirilmiş bir sağlık kuruluşunda düzenli aralıklarla sağlık muayenesinden geçmesi gerekir. Kabin memurlarında olması gereken ve sağlık muayenesinde kontrol edilen sağlık gereklilikleri şunlardır (SHGM, 2011):

1. Sağlıklı olmalı,
2. Uçuş görevini yerine getiremeyecek ölçüde herhangi bir fiziksel ya da ruhsal hastalığa sahip olmamalı,
3. Sinir sistemine bağlı her hangi bir rahatsızlığı olmamalı,
4. Gözlüklü ya da gözlüksüz uygun limitlerde görme yetisine sahip olmalı,
5. İşitme ile ilgili sağlık sorununun olmaması,
6. Üst solunum yollarına bağlı sağlık sorununun olmaması.

¹¹ 01.03.2015 tarihinde (<http://web.shgm.gov.tr>) sitesinden edinilmiştir.

2.6. Kabin Memurunun Görevleri

Kabin memurlarının normal operasyon ve acil durum ile ilgili görev ve sorumlulukları, hava yolu işletmeleri tarafından oluşturulan ve Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nce onaylanan kabin ekibi el kitaplarında tanımlıdır (SHGM, 2011). Kalite yönetim sistemi gereği hava yolu işletmeleri üst yönetimi tarafından, personel sorumlulukların ve yetkilerin tanımlanması ve kuruluş içerisinde iletimi güvence altına alınmalıdır (ISO, 2009).

SHGM, kabin memurlarının emniyet ve güvenlik ile ilgili görevlerini iki temel başlık altında toplamaktadır (SHGM, 2015);¹²

1. Kabinde oluşabilecek her hangi bir tehditte karşı kabini ve yolcuları daima gözlemler (örneğin kabin içerisinde yangın / duman oluşumu engellemek için belirli periyotlarda kabinin / tuvaletlerin gözlemlenmesi).
2. Kabin ekipleri, acil bir durumda yolcuların emniyet ve güvenliğini sağlamak adına, mümkün olan en az yaralanma ile en çabuk şekilde acil durum prosedürlerini uygular (örneğin acil bir durum söz konusu olduğunda Kaptan Pilotun talimatı ile uçakta bulunan bütün yolcu ve ekibin tahliye edilmesi).

Kabin ekibinin, öncelikli görevi kaza kırım anında yolcuların tahliye edilmesidir. Uçak kaza kırım olaylarına karşı gerekli önlemlerin alınması için kabin ekibi emniyet yönetiminde önemli bir rol alır. ICAO kabin ekiplerinin emniyet yönetimi ile ilgili başlıca görevlerini, kabin ekibi emniyet el kitabında şöyle tanımlamıştır (ICAO , 2014):

1. Kabinde oluşabilecek yangın ve duman gibi olayların önüne geçmek.
2. Kabinde karşılaşılan veya uçakla ilgili olumsuz koşulları (duman, yangın vb.) uçuş ekibine bildirmek.
3. Kabinde yasa dışı girişimleri engellemek. Uçak kaçırma gibi uçuşun emniyetini ve güvenliğini etkileyebilecek yolcu olaylarını yönetmek.
4. Riskleri belirlemek ve uçuş emniyetini etkileyebilecek koşulları rapor etmektir.

¹² 05.02.2015 tarihinde (www.shgm.com) sitesinden edinilmiştir.

2.6.1. Kabin Memurunun Uçuş Öncesi, Uçuş Esnası ve Uçuş Sonrası Görevleri

Hava Yolu Şirketleri , uçuş öncesi, uçuş esnası ve uçuş sonrası yerine getirilmesi gereken emniyet kuralları hakkında kabin ekiplerini bilgilendirmeli ve standart operasyon ile ilgili şirket prosedürlerini, kabin ekibi el kitabında tanımlamalıdır (IOSA, 2014).

2.6.1.1. Kabin Ekiplerinin Uçuş Öncesi Görevleri

Yolcu alımı öncesi ve yolcu alımı tamamlandıktan sonra kalkış anına kadar yapılan kabin hazırlığı süreci (IATA,2015)¹³ ;

1. Ekibiyle beraber brifinge katılır.
2. Sorumlu olduğu acil çıkış kapısının faal olduğunu kontrol eder.
3. Acil Durum Ekipmanlarını (oksijen tüpü, can yelekleri vb.) kontrol eder.
4. Koltuk ceplerinde bulunan emniyet kartlarını kontrol eder.
5. Tuvaletlerde bulunan duman ikaz sistemlerinin faal olduğunu kontrol eder.
6. Anons sistemini, acil durum ışıklarını ve iletişim araçlarını kontrol eder.
7. Uçağa giren personelin kimlik kartlarını kontrol eder ve yerde güvenliği sağlar. Uçak güvenlik aramasını yapar.
8. Yakıt alımında yolcuları bilgilendirir, yakıt alım kurallarını uygular,
9. Yolcuları karşılar ve yolcuların yerleşimine yardımcı olur.
10. Bebek kemeri ve ihtiyacı olan yolculara uzatma kemeri dağıtır.
11. Acil çıkışların herhangi bir eşya ile bloke edilmediğinin kontrollünü yapar.
12. Yardıma ihtiyacı olan engelli yolculara emniyet brifingi yapar.
13. Yolcu bilgilendirme anonslarını yapar.
14. Acil çıkış kapılarında bulunan kaydırakları aktif konuma getirir.
15. Yolculara emniyet brifingi yapar ve kalkış öncesi kabini emniyete alır.
16. Kalkış için istasyonuna geçer ve zihinsel hazırlık yapar.

¹³ 06.06.2016 tarihinde <https://www.iata.org> sitesinden indirildi.

2.6.1.2. Kabin Ekiplerinin Uçuştaki Görevleri

Kalkış sonrası kemer ikaz ışıklarının sönmeye ile birlikte alçalma ışıklarının yanmasına kadar geçen süre (IATA,2015)¹⁴;

1. Yangın oluşumuna karşı düzenli aralıklarla tuvaletlerin ve kabinin kontrol edilmesi.
2. Yolculara gerekli bilgilendirme anonslarını yapılması.
3. İçecek ve yemek servisine çıkar.
4. Yardıma ihtiyacı olan yolcularla (kör, işitme engelli vb.) ilgilenir ve yardımcı olur.
5. Uçuş emniyeti ve güvenliği açısından yolcuları gözlemler.
6. Yolcu çağrılarına cevap verir ve yolcu ihtiyaçlarını karşılar.
7. Kokpit ve kabin güvenliğini sağlar.
8. İhtiyaç durumunda doktor anonsunu yapar ve ilk yardım müdahalesinde bulunur.
9. Kokpit ekibi için, içecek ve yemek servisi yapar.
10. Kabinde tespit edilen arızaları kayıt altına alır ve uçuş ekibini bilgilendirir.
11. Türbülans durumunda anons yapar ve yolcuların emniyetini sağlar.
12. Uçuş esnasında karşılaşılan tüm aksaklıkları uçuş ekibine bildirir.
13. Alçalma anonsunu yapar ve kabin hazırlığına çıkar, kabini kontrol eder.
14. İstasyonuna geçer, emniyet pozisyonunu alır ve zihinsel hazırlık yapar.

2.6.1.3. Kabin Ekiplerinin Uçuş Sonrası Görevleri

İnişten sonraki taksi süresi ile yolcuların uçaktan indirilmesi ve uçağın terk edilmesine kadar geçen süre (IATA,2015);¹⁵

1. Veda anonsunu ve gerekli bilgilendirme anonslarını yapar.
2. Acil çıkış kapılarının kaydıraklarını re-aktif konuma getirir .
3. Yolcuların emniyetli bir şekilde uçaktan inmelerini sağlar.
4. Özel durumlu yolcuların (engelli vb.), uçaktan indirilmesinde yardımcı olur.

¹⁴ 06.06.2016 tarihinde (<https://www.iata.org>) sitesinden indirildi.

¹⁵ 06.06.2016 tarihinde (<https://www.iata.org>) sitesinden indirildi.

2.7. Kabin Memuru Eğitimleri

Kabin memuru eğitimleri, meslek ile ilgili teorik bilgilerin kazandırılması yanı sıra kişilerde özgüvenin geliştirmesini ve acil bir durumda bu özgüven duygusu ile ihtiyaç duyduğu otoriteyi sağlamasını içermektedir (SHGM, 2015).¹⁶

Kabin personeli eğitimleri kapsam ve içerik olarak farklılık gösteren eğitim programlarıdır. Kabin personeline verilmesi gereken eğitimlerin şirket el kitaplarında tanımlı olması zorunludur ve SHGM'ne onaylatılmalıdır.

Kabin ekiplerine verilmesi gereken başlıca eğitim programları şunlardır (SHGM, 2011):

1. Kabin Memuru Temel Eğitimi
2. Dönüşüm ve Farklılık Eğitimi
3. Yenileme Eğitimi
4. Tazeleme Eğitimi
5. Alıştırma Uçuşları

Dönüşüm ve farklılık eğitimi, yenileme eğitimi, tazeleme eğitimi ve alıştırma uçuşları, hava yolu işletmeleri tarafından verilmesi gereken zorunlu eğitimler arasında yer almaktadır. Bu eğitim programlarının içeriği aşağıda belirtilmiştir (SHGM, 2011):

- a. Dönüşüm ve Farklılık Eğitimi: Göreve yeni başlayan kabin memuru adaylarına veya filoya değişik varyantta yeni bir uçak ilave edilmesi durumunda kabin ekiplerine verilen eğitimidir. Uçak tiplerine ait özelliklerin, farklılıkların ve acil çıkışlarının tanıtıldığı bir eğitimidir.
- b. Yenileme Eğitimi: Kabin Ekiplerinin görev aldıkları uçak tiplerine yönelik acil durum malzemelerin tanıtımını ve acil durum esaslarını içeren bir eğitimidir. Bu eğitim her yıl planlanır ve kabin ekiplerinin katılımı zorunludur.

¹⁶ 08.06.2015 tarihinde (www.shgm.com) sitesinden indirilmiştir.

- c. Alıştırma Uçuşları: Dönüşüm ve farklılık eğitimini başarıyla tamamlamış Kabin ekibi üyesinin eğitimini almış ve sertifikalandırılmış olduğu uçak tipinde gözlemci olarak katıldığı eğitim uçuşudur.
- d. Tazeleme Eğitimleri: Altı ay boyunca uçuş görevine planlanmamış ancak uçuş eğitim sertifikası süresi henüz dolmamış kabin personeline verilen eğitimdir. Kabin personelinin görev aldığı uçak tiplerine yönelik acil durum malzemelerin tanıtımını ve acil durum esaslarını içeren bir eğitimdir.

2.8. Kabin Memuru Temel Eğitimi

Kabin Memuru Temel Eğitimi, henüz kabin ekibi üyesi olmayan ve uçuş görevine planlanmamış kişilere verilen eğitimdir. Kabin Memuru Temel Eğitimin amacı, normal operasyonda veya kabinde yaşanan acil bir durumda yolcu emniyetinin ve güvenliğinin sağlanması için, kabin memuru adaylarına meslek ile ilgili gerekli bilgileri ve becerileri kazandırmaktır (ICAO, 2014).

Kabin Memuru Temel Eğitim Programına katılan kabin memuru adaylarına kazandırılan beceri ve bilgiler şunlardır (Aktunç, 2013):

1. Acil durumda yolcuu uçaktan kısa süre içerisinde tahliye etme becerisi.
2. Kabin ekibine sunulan kaynakların yönetim becerisi.
3. İkram sunumu ve servis becerisi.
4. İlk yardım bilgisi ve acil müdahale becerisi.
5. Mesleki yabancı dil bilgisi.
6. Problem çözme becerisi.
7. Saat farklılıklarına ve değişken iklim şartlarına uyum sağlama becerisi.
8. Suda ve karada hayatta kalma becerisi.
9. Tehlikeli maddeleri ayırt edebilme bilgisi.
10. Yangınla mücadele ve dumandan korunma becerisi.
11. Kural dışı yolcu ile başa çıkma becerisi.
12. Yolcu yönetimi becerisi.
13. Risk yönetimi becerisi ve emniyet yönetimi becerisi.
14. Zaman yönetebilme becerisi.

Kabin Memuru Temel Eğitimi, kabin memuru adaylarına yönelik hazırlanmış bir eğitim programıdır ve görev esnasında karşılaşılabilecekleri her türlü acil durum olaylarını kapsamaktadır. Bu eğitim, hava yolu işletmeleri dışında farklı eğitim kuruluşları ve meslek yüksekokulları tarafından da verilmektedir. Kabin Memuru Temel Eğitim Programı'nda yer alması gereken konular; disiplin ve sorumluluklar, havacılık terminolojisi, havacılık esasları, standart operasyon prosedürleri, havacılık güvenliği, uçuş emniyet ve acil durum prosedürleri, yangınla müdahale, suda karada hayatta kalma, ekip kaynak yönetimi, tehlikeli maddeler, havacılık tıbbi ve ilk yardım konularıdır (SHGM, 2013).

2.8.1. Disiplin ve Sorumluluklar Eğitimi

Disiplin ve sorumluluklar eğitiminin amacı, kabin memuru adayına çalışacağı hava yolu işletmesine ait prosedürleri tanıtmak, şirket organizasyon yapısı hakkında bilgi vermek, görev ve sorumluluklarını tanıtmak, kabin ekibi üyesinin sağlığının ve yetkinliğinin sürdürülmesi ile ilgili farkındalık kazandırmak, mesleği ile ilgili ulusal ve uluslararası kuruluşları tanıtmak ve sivil havacılık denetlemeleri hakkında bilgi vermek, işletici el kitaplarını tanıtmak ve güncel tutulmasının önemini vurgulamak (SHGM, 2013).

Eğitiminde yer alan başlıca konular aşağıda belirtilmiştir (ICAO,2014):

1. ICAO, IATA ve diğer havacılık organizasyonlarının faaliyetleri.
2. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nün faaliyetleri.
3. Hava Yolu İşletmecisi faaliyetleri.
4. Görev ve sorumlulukları.
5. Hava Yolu Şirketi organizasyon yapısı ve faaliyetleri.
6. Bilgi aktarımı ve raporlamalar.
7. Ulusal ve Uluslararası Sivil Havacılık Otoritelerinin görevleri.
8. Uçuş ve görev süresi sınırlamaları ve dinlenme gereklilikleri.

2.8.2. Havacılık Terminolojisi Eğitimi

Havacılık sektöründe kullanılan terimler İngilizcedir. Ulusal ve uluslararası tüm hava yolu işletmelerinde kullanılan ortak terimler vardır. Örneğin mutfak yerine galley veya servis arabası yerine trolley kelimeleri kullanılır.

Havacılık Terminolojisi eğitimin amacı, uçuş operasyonu sırasında etkin iletişimin sağlanması ve iletişim bariyerlerin engellenmesi için sektöre özgü terimlerin (türbülans, kabin basıncı vb.) ve havacılık alfabesinin (alpha, bravo, charlie vb.) kabin memurlarına tanıtılması ve öneminin vurgulanmasıdır.

Havacılık Terminolojisi eğitiminin başlıca konuları şunlardır (ICAO, 2014):

1. Havacılık fonetik alfabesi ve mesleğe özgü terimlerin tanıtılması.
2. Normal operasyon veya acil bir durumda kabin ekip arasında yürütülen iletişimde doğru terimlerin kullanılmasının etkin iletişim açısından önemi.
3. Acil durum ekipmanlarının isimleri ve tanıtımı.
4. Uçak içi teçhizatlarının ve uçağa ait donanımlarının isimleri ve tanıtımı.
5. Uçuş aşamalarının (kalkış, tırmanış, düz uçuş, alçalma vb.) tanıtımı.
6. IATA şehir kodları.

2.8.3. Havacılık Esasları ve Uçuş Fizyolojisi Eğitimi

Havacılık Esasları ve Uçuş Fizyolojisi eğitiminde işlenen başlıca konular; yüksek irtifada uçuşun fizyolojik etkileri, kabin basınçlandırma ve oksijen sistemleri, yüksek irtifada oksijensiz kalma hastalığı (hypoxia), kabinde basınç boşalması ve fizyolojik belirtiler, temel uçuş teorisi, uçuş kumandaları, iniş takımları, frenleme sistemleri, uçağın kanat ve kuyruk özellikleri, havalandırma sistemi, iletişim ekipmanları, ağırlık ve balans hesaplamaları, meteoroloji ve türbülans konuları, kanatlarda kar birikimi ve buzlanmaya karşı alınması gereken tedbirlerdir (ICAO, 2014).

2.8.4. Standart Operasyon Prosedürleri Eğitimi

Bu eğitiminin amacı, standart operasyon prosedürlerini (yolcu emniyet brifingi, türbülans, yolcu bilgilendirme anonsları vb.) tanıtmak ve kabin memuru adaylarına kabin emniyetinin önemi ile ilgili gerekli bilgileri kazandırmaktır.

Standart Operasyon Prosedürleri Eğitimi'nin başlıca ders konuları aşağıdaki başlıklarda toplanmıştır (ICAO, 2014):

1. İşletmeci şirket el kitabında tanımlı olan standart operasyon prosedürleri,
2. Kabin ekiplerinin uçak yerdeyken, taksi esnasında, kalkış ve tırmanışta, düz uçuşta, alçalmada, inişte ve indikten sonra kabin emniyetinin sağlanması ile ilgili görevler.
3. Ara meydan, transit meydana ve yakıt alımında kabin emniyeti ile ilgili görevler.

Kabin Emniyeti ile ilgili eğitimlerde işlenen başlıca konular şunlardır (IOSA, 2014):

- Ekip koordinasyonu ve iletişimi,
- steril kokpit,
- ekip brifingi,
- emniyet kontrolleri,
- yolcuların emniyeti,
- kabin el bagajlarının yerleşimi,
- elektrikli aletlerin kullanımı,
- yolcularla birlikte yakıt alımı kuralları,
- türbülans ve uygulanması gereken prosedür,
- kokpit giriş çıkış usulleri ve
- ekip üyesinin görevini yerine getiremeyecek durumda olması.

Standart operasyon sorumlulukları eğitimi, yolcu memnuniyetinin sağlanması ve hizmet kalitesinin korunması açısından da şirketler tarafından önemsen bir eğitimidir. Havacılık sektörü zamanla yarışır ve uçakların yerde kalma süresi çok kısadır. Bu kısa süre içerisinde kabin ekipleri çok seri hareket etmeleri gerekir Bu eğitim sayesinde kabin ekipleri yerde ki süreyi nasıl etkin kullanabileceklerini öğrenmektedirler.

2.8.5. Havacılık Güvenliği Eğitimi

Havacılık Güvenliği Eğitiminin amacı, kabin ekiplerine havacılık güvenliği ile ilgili gerekli farkındalığı kazandırmak ve konu ile ilgili görev ve sorumlulukların etkin bir şekilde uygulanması ve uçuş güvenliğinin sağlanmasıdır. Türkiye’de güvenlik hizmetlerinin ve eğitimlerinin standartlaştırılabilmesi adına SHGM tarafından ‘‘Sivil Havacılık Güvenliği Eğitim ve Sertifikasyon Talimatı’’ yürürlüğe konmuştur.

Bu talimatın amacı ‘‘Havacılık güvenliği konularında personel seçim ve eğitim gereklilikleri ile sorumluluklarını belirleyerek, Milli Sivil Havacılık Güvenlik Programı’nın etkinliğini ve uluslararası standartlara uygun olarak yapılmasını sağlamaktır.’’ Bu talimat, personelin seçim ve eğitim gereklilikleri belirlenmektedir. Talimatta eğitim gereklilikleri 20 ayrı modül olarak, her bireyin çalışma alanına uygun olacak biçimde 13 kurs başlığı altında yapılandırılmıştır (Ergün, 2014).¹⁷

SHGM sivil havacılık güvenliği eğitim ve sertifikasyon talimatında belirtilmiş olan kurs 7 ‘‘Kokpit ve Kabin Personeli Güvenliği Eğitimidir’’ ve kabin memuru adaylarına verilmesi gereken eğitimlerin arasında yer almaktadır. Bu eğitimi kendi bünyesinde vermek isteyen hava yolu işletmeleri, eğitim kuruluşları ve meslek yüksek okulları, sivil havacılık güvenliği eğitim ve sertifikasyon talimatı hükümlerine uygun kendi eğitim programlarını ve dokümanlarını hazırlamaları gerekmektedir (SHGM, 2009).

Kokpit ve kabin personeli güvenliği eğitiminin başlıca konuları aşığıda belirtildiği şekildedir (ECAC,2010):

1. Uluslararası havacılık güvenliği organizasyonları ve zorunlulukları.
2. Ulusal organizasyonlar ve milli sivil havacılık programı.
3. Hava Yolu İşletmecisi havacılık güvenlik politikası ve organizasyonu.
4. Yolcu ve kabin el bagajları güvenliğinin sağlanması.
5. Yolcu ve el bagajları güvenlik araması.
6. Yolcu bagaj eşleştirmesi.
7. Kabin güvenliğinin sağlanması.
8. İkram malzemelerinin ve ürünlerinin güvenliği.

¹⁷ 08.06.2016 tarihinde (www.sosyalarastirmalar.com) sitesinden indirildi.

9. Uçak güvenlik araması.
10. Temizlik personeli ve temizlik malzemeleri güvenliği.
11. Bomba ihbarı ve bomba müdahale.
12. Uçak kaçırma eylemi ve hava korsanları ile mücadele.
13. Kural dışı yolcu ile mücadele ve fiziksel kısıtlama teknikleri.
14. Raporlama.

2.8.6. Uçuş Emniyeti ve Acil Durum Prosedürleri Eğitimi

Uçuş emniyeti ve acil durum prosedürleri eğitiminin amacı; ani gelişen bir acil durum karşısında doğru müdahale yöntemlerinin uygulanması ve uygun ekipmanların kullanılması, kokpit ekibinin doğru bilgilendirilmesi, kalabalığın kontrolü, yolcu tahliyesi ve survival malzemelerinin kullanımı konularında kabin ekiplerinin yetiştirilmesi ve mesleki farkındalık kazandırmayı amaçlayan bir eğitim programıdır (ICAO, 2014).

SHGM kabin memuru adaylarına verilmesi gereken uçuş emniyeti ve acil durum prosedürleri eğitimini; yangın ve duman eğitimi, suda hayatta kalma eğitimi ve hayatta kalma eğitimi olmak üzere üç ana başlık altında toplamıştır (SHGM, 2013).

2.8.6.1. Yangın ve Duman Eğitimi

Kabin memuru adaylarına verilen yangın ve duman eğitiminde işlenen konular aşağıda belirtilmiştir (SHGM, 2013):

1. Yangın çeşitlerinin sınıflandırılması (fırın yangını, kapalı alan yangını vb.) ve yangın çeşidine uygun söndürücü kullanılması.
2. Kabinde gelişen yangın veya kaynağı belirsiz duman durumunda hızlı müdahale edilmesi, ekip koordinasyonu ve yardım sağlanmasının önemi.
3. Kabinde potansiyel yangın riski bulunan bölgelerin (tuvaletler, mutfaklar vb.) sık aralıklara kontrol edilmesi ve duman dedektörlerinin uçuş öncesi kontrolü.
4. Kokpit ekibi ile haberleşme. Yangın çeşidi ve yeri hakkında bilgi paylaşımı.

2.8.6.2. Suda Hayatta Kalma

Kabin Memurları, planlı veya plansız suya acil iniş için her zaman hazırlıklı olmaları gerekir. Acil durum ile bilgilerinin tam olması yolcuların emniyeti açısından hayati önem taşımaktadır. Suya acil inişte tahliye araçlarının ve tahliye sonrası survival malzemelerinin (işaret fişeği, yer belirleyici vb.) kullanımı mesleki yeterlilik gerektiren konulardır.

Kabin memuru adayları can yeleklerini giyerek, su üzerinde tahliye araçları ile gerçeğe uygun suda hayatta kalma eğitimi almalıdır. Suda hayatta kalma eğitiminin başlıca konuları şunlardır (IOSA, 2014):

- Suya hazırlıklı veya hazırlıksız acil iniş prosedürleri,
- acil çıkışların açılışı,
- tahliye kaydıraklarının (slide) yüzen araç veya bot (life-raft) olarak kullanılması,
- yolcu tahliye prosedürleri ve kalabalığın kontrolü,
- yardımcı yolcuların yönlendirilmesi,
- yer belirleyici sinyal teçhizatlarının kullanımı,
- can yeleklerinin kullanımı ve
- hayatı idame ettirmek için alınması gereken tedbirler.

2.8.6.3. Hayatta Kalma Eğitimi

Hayatta kalma eğitimi uçuş yapılan bölgelerin özelliklerine uygun olarak verilmelidir. Örneğin; çöl, kutup, orman veya deniz vb. (SHGM, 2013).

Bu eğitimde; karaya veya suya planlı veya plansız acil iniş prosedürleri, tahliye araçlarının karada veya suda kullanımı, acil çıkış kapılarının kullanımı, yolcu tahliye prosedürleri, kalabalığın kontrolü, yolcuların alternatif çıkışlara yönlendirilmesi, yardımcı yolcuların yönlendirilmesi, yer belirleyici sinyal teçhizatlarının kullanımı ve hayatı idame ettirmek için alınması gereken tedbirler kabin memuru adaylarına hem teorik hem de uygulamalı olarak öğretilmesi gereken konular arasında yer almaktadır (IOSA, 2014).

2.8.7. Tehlikeli Madde Kuralları Eğitimi

Tehlikeli madde, insan sağlığına, güvenliğe, eşyaya ve çevreye zarar verebilme riskine sahip maddeleri içerir. Tehlikeli maddeler; zehirli, patlayıcı veya alev alabilen maddeler, zehirli, çözücü veya yoğunlaştırıcı madde içeren makine kısımları, cıva doldurulmuş ölçüm cihazları ve benzeri maddelerdir.

Tehlikeli maddeler özellikleri nedeniyle uçağın ve yolcuların güvenliğini tehdit eden kargolardır ve havayolu ile nakliyesine sadece belirli şartlar altında izin verilir. Havayoluyla taşınması uygun olmayan tehlikeli maddeler taşıma sürecinden tamamen çıkarılırlar (MEB, 2014).

Tehlikeli madde kuralları eğitiminin amacı; kabin ekiplerinin tehlikeli madde ve tehlikeli madde sınıflarını tanımlayabilmeleri, tehlikeli madde kurallarının genel felsefesi hakkında bilgi sahibi olmaları, tehlikeli madde taşımacılığında kullanılan paket, işaret, risk ve taşıma etiketlerini tanımlayabilmeleri, ekip ve yolcu bagajlarındaki tehlikeli maddeler için alınması gereken önlemleri biliyor olmaları, tehlikeli madde acil durum prosedürlerine hakim olmaları ve bu konularda mesleki yeterliliğe sahip olmaları (IATA, 2015).

Tehlikeli Madde Kuralları Eğitiminde işlenen başlıca konular (ICAO, 2014):

1. Tehlikeli maddelerin özelliklerine göre sınıflandırılması.
2. Tehlikeli madde taşımacılığının genel felsefesi.
3. Tehlikeli maddelerin limitleri ve yükleme kısıtlamaları.
4. Tehlikeli maddelerin etiketlenmesi ve işaretlenmesi ile ilgili kurallar.
5. Uçakta tehlikeli madde tespit edilmesi ve uygulanması gereken şirket prosedürleri.
6. Yolcu beraberinde taşınan tehlikeli maddelerin oluşturduğu zararlar
7. Uçuşta hasarlanmış veya sızıntı olan paketlerle başa ıkma.

2.8.8. Ekip Kaynak Yönetimi Eğitimi (EKY)

Ekip Kaynak Yönetimi; eldeki insan, bilgi, zaman ve donanım gibi kaynakların etkin bir şekilde yönetilerek uçuş operasyonunun emniyetli ve etkin bir biçimde gerçekleştirilmesi olarak tanımlanabilir. Yapılan araştırmalar sivil havacılık kapsamında meydana gelen kazaların %70-80'inde insan hatalarının etkin rol oynadığı belirtilmektedir. Diğer yandan, her uçuşta insan hataları meydana gelmektedir, fakat bu hatalar doğrudan bir kaza ya da kırıma neden olmasa da genellikle başka hataların hazırlayıcısı olmaktadır. EKY, ekip üyelerinin havacılık emniyetini olumsuz etkileyebilecek tehdit ve hataları ortadan kaldırabilme ve yönetebilme konusunda gerekli bilgi, beceri ve tutumları kazandırmayı amaçlayan insan faktörleri disiplininin önemli bir uygulama alanı olarak düşünülebilir (Şekerli,2006).

EKY eğitiminin amacı; insan hatası kaynaklı uçak kazalarının önüne geçilmesi için uçuş operasyonunda görevli personele sunulmuş olan tüm kaynakların etkin kullanılması ve yönetilmesi becerisini kazandırılmasıdır.

SHGM tarafından belirlenmiş olan temel kabin memuru EKY eğitimi başlıca şu konuları içermektedir (SHGM, 2013):

1. EKY amacı ve havacılıkta insan faktörü.
2. İnsan Performans Limitleri.
3. Kişisel farkındalık, insan hataları, öz eleştiri ve stres yönetimi.
4. Durumsal farkındalık, bilgi edinme ve kullanma.
5. Israrcı davranış modeli ve hata önleme.
6. İş yükü yönetimi.
7. Etkin iletişim ve koordinasyon, iletişimde kültürel farklılıklar.
8. Liderlik, işbirliği, sinerji, karar verme ve yetki aktarımı.
9. Kalabalığın kontrolü, yolcu stresi, çatışma yöntemi.
10. Uçak tiplerine ait özellikler (dar gövde, geniş gövde, ekip oluşumu vb.).
11. Kurum emniyet kültürü, ve organizasyonel faktörler.

2.8.9. Havacılık Tıbbi Konuları ve İlk Yardım Eğitimi

Kabin ekiplerinin, uçuşta ani gelişen ve ilk yardım gerektiren acil durumları (kalp krizi, yüksek tansiyon, erken doğum, yanık vb.) doğru teşhis edip gerekli ilk yardım müdahalesini zamanında başlatmaları gerekir. Havacılık Tıbbi Konuları ve İlk Yardım Eğitimi, kabin ekiplerine ilk yardım konusunda gerekli bilgi ve becerileri kazandırmayı amaçlamaktadır.

İlkyardım, herhangi bir kaza ya da yaşamı tehlikeye düşüren bir durumda sağlık görevlilerinin tıbbi yardımını sağlanıncaya kadar hayatın kurtarılması ya da durumun daha kötüye gitmesini önleyebilmek amacıyla olay yerinde, tıbbi malzeme aranmaksızın eldeki mevcut araçlarla yapılan ilaçsız uygulamalardır (SHGM, 2002).

Hava Yolu İşletmeleri, kabin ekiplerine havacılık tıbbi ve ilk yardım konularında gerekli bilgi ve beceriyi kazandırmalıdır. İlk yardım eğitimleri, havayolu işletmelerinin temel eğitim programlarında yer almalıdır (IOSA, 2014).

Kabin ekiplerinin alması gerektiği Havacılık Tıbbi ve İlk Yardım konuları başlıca şu konulardan oluşmaktadır; astım, tıkanma, kalp krizi, şok, sara nöbeti, şeker hastalığı, uçak tutması, hiperventilasyon, mide rahatsızlıkları, acil doğum, şuur kaybı, yanıklar, kırıklar, uçakta hijyen, uçakta ölüm, tıbbi atıklarla ilgili uygulamalar, uçağın dezenfekte edilmesi, zehirlenme, ilk yardım oksijen tüplerinin kullanımı, ilk yardım ve acil medikal malzemelerin kullanımı usulleri (SHGM, 2013).

2.9. Uçak Tipi ve İşletici Dönüşüm Eğitimi

Kabin Memuru Temel Eğitim Programını başarıyla tamamlayan kabin memuru adayları, hava yolu işletmecisi tarafından düzenlenen uçak tipi ve işletici dönüşüm eğitimine planlanırlar.

Uçak Tipi ve İşletici Dönüşüm eğitiminin amacı; uçağın teknik özelliklerini, kokpit bölümünü, kabin ekibi çalışma alanlarını, uçağa ait acil durum ekipmanlarını ve hayatta kalma teçhizatlarını tanıtmak, normal veya acil durumda uçağın çıkışlarını emniyetle kullanma becerisini kazandırmaktır (SHGM, 2013).

Ticari yolcu taşımacılığı yapan hava yolu şirketi, ilk defa kabin memuru olarak görevlendirilecek personel için uçak tipi ve işletici dönüşüm eğitimi vermeli ve her bir kabin ekibi üyesinin görevlendirileceği uçak tipine ait bilgileri ve özellikleri öğrendiğinden emin olmalıdır (IOSA, 2014).

Uçak Tipi ve İşletici Dönüşüm Farklılık Eğitiminin başlıca eğitim konuları aşağıda belirtilmiştir (SHGM, 2013).

1. Uçak içerisinde çıkan bir yangın durumunda uygun söndürücü ile söndürülmesi ve koruyucu solunum teçhizatının kullanımı.
2. Uçağın teknik özelliklerinin tanıtımı ve kullanımı.
3. Kapıların ve çıkışların ve kokpit pencerelerinin kullanımı.
4. Tahliye kaydırağı (slide) eğitimi, tahliye usulleri ve diğer acil durumlar. Tahliye kaydırağı bir uçağa veya uygulamalı eğitim aracına takılı olmalıdır.
5. Kokpit bölümünün tanıtımı ve pilotun görev yapamaz duruma gelmesi.
6. Mutfak düzeni ve elektrikli aletlerin kullanım özellikleri ve sigortaların yeri.
7. Kabin oksijen sistemi ve ani basınç kaybı. Taşınabilir oksijen tüplerinin kullanımı.
8. Çeşitli acil durum olaylarında kalabalığın kontrolünün sağlanması.
9. Tuvaletlerde bulunan duman ikaz sistemleri ve otomatik yangın söndürücülerin yeri.
10. Uçak tipine bağlı ekip kaynak yönetimi.

Eğitimi başarıyla tamamlayan kabin memuru adayı, kabin ekibi sayısına dahil olmadan ilgili uçak tipinde alıştırma uçuşlarına planlanır ve psikolojik olarak kendisini uçuş görevine hazır hissetmesi sağlanır (SHGM, 2013).

2.10. Kabin Memurluğu Mesleği Hizmet İçi Eğitim Yöntemleri

Kabin memurluğu mesleğinin uluslararası standartlara çıkartılması ve hava yolu işletmelerinin hizmet kalitesinin yükseltilmesi için mesleğe yönelik hizmet içi eğitim programlarından ve yeni eğitim metotlarından yararlanılmaktadır.

SHGM, sivil havacılığının geliştirilmesine yönelik hizmet içi eğitim programlarını yüksek öğretim seviyesine çıkartarak YÖK işbirliği ile Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri eğitim programını geliştirmiş ve hava yolu işletmelerinin hizmetine sunmuştur.

Hizmet içi eğitim bireylere iş yaşamlarında gerekli mesleki bilgi, beceri ve tutumları kazandırmak amacıyla düzenlenen eğitimidir (Orhan ve Akkoyunlu, 1999). Başka bir ifadeyle, herhangi bir meslek sahibinin, mesleğe başladığı ilk günden mesleği bıraktığı güne kadar kendini mesleği için yetiştirmesi veya yetiştirilmesi sürecidir (Can, 2011). Dolayısıyla uçuş emniyeti ve güvenliğinin sağlanması, yolcu beklentilerinin karşılanması ve hava yolu işletmesinin hizmet standardının korunması için kabin ekiplerinin de belli aralıklarla hizmet içi eğitimden geçmeleri bir zorunluluk haline gelmiştir.

Hava Yolu İşletmeleri, MYO Sivil Havacılık Kabin Hizmet Eğitim programlarından faydalandıkları gibi kendi bünyelerinde de hizmet içi eğitim programları geliştirmektedirler. Bu eğitimlerin arasında, simülatör destekli eğitimler, vaka çalışmaları, uygulamalı eğitimler, kişisel gelişim eğitimleri ve hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik eğitimler yer almaktadır.

2.11. Kabin Ekipleri Simülasyon Eğitimleri

Simülasyon, gerçek yaşamda yer alan bir durumu temsil eden bir eğitim metodudur. Bu metotta eğitilen kabin personeli veya kabin memuru adayları; verdikleri kararların ve davranış biçimlerinin, gerçek iş durumlarında ne tür sonuçlar doğurabileceğini yaşayarak öğrenirler. Kabin ekipleri kararlarının etkilerini yapay ve risksiz bir ortamda görmelerine imkan veren simülasyonlar, acil durum ve emniyet yönetimi, zaman yönetimi, tahliye yönetimi ve ekip becerilerinin geliştirilmesinde kullanılmaktadır (Çetin, 2009).

Simülâtör araçlarının kabin personeli eğitiminde pek çok yararları bulunmaktadır. Bu yararları aşağıdaki gibi maddeler halinde sıralamak mümkündür (Savaş ve Can, 2004):

1. Motivasyonu artırır ve sosyal bir atmosfer oluşturur.
2. Öğretme sürecini kolaylaştırır ve öğrenme olayının etkin bir biçimde gerçekleştirilmesini sağlar.
3. Karşılıklı bir etkileşim gerektirdiğinden kabin ekiplerinin pasif durumdan aktif konuma geçmelerini sağlar.

Kabin personeli eğitimlerinde kullanılan başlıca simülâtörler şunlardır:¹⁸

CEET (Cabin Emergency Evacuation Trainer): Kabin acil durum tahliye eğitimi simülâtörü, uçuş esnasındaki seslerin ve uçağın iniş, kalkış, türbülans durumu gibi hareketleri ile ilgili deneyim ve tecrübelerin gerçek uçakla aynı olması için planlı senaryo yöntemi gerçekleştirilebilmektedir. Alçalma, İniş, kalkış, tırmanış ve düz uçuş safhalarının zamanı isteğe göre ayarlanabilmekte; yolcu pencerelerinde gerçekçi dış ortam görüntüleri sunulabilmektedir. Senaryolar dahilinde, gece ve gündüz görüntüleri, motor yangını, kapı önü engeller (duman, yangın su, ormanlık alan) gibi durumlar simüle edilebilmektedir. Kabin içinde, tuvaletlerde ve kokpit bölümünde yangın ve duman uygulamaları yapılabilmektedir.

Kabin içi basınç boşalması uygulaması esnasında kabine soğuk hava akışı yönlendirilmesi ve senaryonun ses efektleri ile desteklenmesiyle kursiyerlere gerçekçi bir eğitim ortamı sağlanmaktadır (Doğru, 2013). CEET, kabin ekiplerine acil ve normal tahliye yöntemlerinin, yolcu idare ve yönetiminin ve uçuş esnasında oluşabilecek yangınlarla mücadele yöntemlerinin uygulamalı olarak anlatıldığı simülâtördür.

CST (Cabin Service Trainer): Kabin Servis Eğitimi Simülâtörü, tuvalet, yolcu koltukları ve kabin memuru istasyonları, yolcu baş üstü panelleri, yolcu çağırma düğmeleri, kabin ışıklandırma ve haberleşme sistemlerine sahip bir uygulamalı eğitim aracıdır. Yolcu hizmeti eğitimlerinin verildiği uygulamalı eğitim alanlarıdır.

¹⁸10.06.2015 tarihinde <http://construction.tfc-kaeuffer.de/products/service-trainer/> sitesinden indirildi.

CST' lerde yemek ve içecek servisi, yolcu karşılama ve yerleşimi ve kabin hazırlığı eğitimleri uygulamalı olarak verilmektedir.

DT (Door Trainer): Kapı Simülatörü uçak tiplerine ait kapı özelliklerini taşır. Kapı simülatörlerinde çeşitli senaryolar oluşturulabilir. Örneğin, kapı üzerindeki gözetleme penceresine deniz, duman veya yangın görüntüsü verilebilir veya kapı kolu bloke konuma getirilebilir.

RFFT (Real Fire Fighting Trainer):¹⁹ Gerçek Yangınla Mücadele Eğitim Simülatörü, çeşitli yangın senaryolarının (tuvalet yangını, fırın yangını, koltuk yangını, baş üstü dolabı vb.) birebir yaşatıldığı ve uygun yangın söndürücülerle ve doğru söndürme teknikleri ile alevlerin söndürüldüğü uygulamalı simülatör aracıdır.

Uygulamalı eğitimler kapsamında kullanılmakta olan RFFT, kabin içinde oluşabilecek gerçek yangını yansıtmaktadır. Bu simülatörle; kabin memurlarının, gerçek yangın ile yüz yüze gelmeleri ve yangın korkusunu yenmeleri sağlanmaktadır. RFFT ile kabin memurlarının, gerçek yangınla mücadele etme becerilerini geliştirmeleri ve yangın söndürme tekniklerini öğrenmeleri hedeflenmektedir (Budaklıer, 2014).

Ülkemizde SHGM tarafından yetkilendirilmiş Kabin Acil Durum Eğitim Merkezleri ve verdikleri simülasyon eğitimleri şunlardır (SHGM,2015):²⁰

Türk Hava Yolları A.O. :

- Birleşik Kabin Acil Durum Tahliye Eğitim Cihazı
- Boeing 737 400/800 Tip I ve Airbus 310, A330/340 Tip A Kapısı
- Airbus 320 Kabin Acil Durum Tahliye Eğitim Cihazı
- Airbus 320 ve B777 Kapı Eğitim Cihazı
- Gerçek Yangınla Mücadele Eğitim Cihazı
- Kabin İçi Servis Eğitim Cihazı
- Suya Tahliye İçin Havuz

AFSC Uçuş Simülatör Özel Eğitim Hizmet ve Ticaret. A.Ş.:

- Boeing 737 Kabin Acil Durum Tahliye Eğitim Cihazı
- Gerçek Yangınla Mücadele Eğitim Cihazı

¹⁹ 10.06.2015 tarihinde (<http://www.interfire.fi/>) sitesinden indirildi.

²⁰ Yetkili Kabin Acil Durum Eğitim Merkezleri 05.06.2015 tarihinde (shgm.gov.tr) sitesinden indirildi.

Pegasus Hava Taşımacılığı A.ř. :

- Airbus 320 Kabin Acil Durum Tahliye Eğitim Cihazı
- Suya Tahliye İçin Havuz
- Gerçek Yangınla Mücadele Eğitim Cihazı
- Boeing 737 Kapı Eğitim Cihazı

2.12. Yolcu Hizmetleri Eğitimleri

2.12.1. Servis Eğitimleri

Kabin ekiplerinin yolcu emniyeti ve güvenliğinin sağlanması ile ilgili görev ve sorumluluklarının yanı sıra, yolcu hizmeti ve ikram servisi ile ilgili görevleri de bulunmaktadır. Her hava yolu işletmesi, kabin personeline yolcu hizmeti ve ikram servisi eğitimi vermektedir. Kabin ekiplerinin servis ile ilgili görevleri şirketlere göre değişkenlik göstermektedir. Servis, havayolu şirketinin uygun gördüğü ürün ve malzemelerin uçağa yüklenmesi sonrasında yine şirket tarafından belirlenen akış ve düzen çerçevesinde yolculara sunumunun gerçekleştirilmesi olarak özetlenebilir.

Servis eğitimlerin amacı; hava yolu şirketinin hizmet kalitesinin korunması, ikram malzemelerinin tanıtımı, servis ve sunuş tekniklerinin öğretilmesi, yemek ve içecek servisinin hazırlanış şekli, ekonomi sınıfı servis düzeni, özel servis kuralları (VIP, First Class, Business Class servisi vb.), kokpit ekibi servis kuralları, ikram malzemelerinin korunması ve ikram temizliği konularında kabin ekiplerine gerekli bilgi ve becerileri kazandırmaktır.

2.12.2. Diksiyon Eğitimleri

Kabin ekiplerinin, uçuşun her safhasında yolcularla iletişim halinde olmaları gerekmektedir. Örneğin, kalkış öncesi uçuş bilgilerinin anons edilmesi, yolculara kalkış ve iniş öncesi gerekli emniyet bilgilerinin aktarılması, uçuş süresince yolcu ihtiyaçlarının karşılanması ve hatta kuraldışı yolcunun sakinleştirilmesinde bile yolcu hitap şekli ve diksiyon önem arz etmektedir.

Diksiyon eğitimlerinde kabin ekiplerine, anons teknikleri, hitap şekilleri, uçağa ait anons teçhizatlarının kullanımı, havayolu işletmesine ait anons kitabının tanıtımı, uçuşta yapılması gereken anonsların sıralaması, ses tonunun kullanımı, vurgulamalar, bazı kelimelerin nasıl telaffuz edilmesi gerektiği ve İngilizce anonslar öğretilmektedir. Yolcu bilgilendirme anonslarının düzgün ve doğru yapılmasının, müşteri memnuniyetinin sağlanması ve havayolu işletmesinin tanıtımı açısından çok önemli olduğu vurgulanarak kabin ekiplerine farkındalık kazandırılması amaçlanmaktadır.

2.13. Türkiye’de Sivil Havacılık Faaliyetlerinin Tarihçesi

Türkiye’de havacılık çalışmaları 1912 yılında bugünkü Atatürk Hava Limanının hemen yakınında küçük bir meydanda başlamıştır. 1925 yılında kurulan ve Türk Hava Kurumu adını alan Türk Tayyare Cemiyeti ile Türk Sivil Havacılığının kurumsal temelleri atılmıştır. İlk Sivil Hava Taşımacılığı ise 1933 yılında 5 uçaklık küçük bir filo ile "Türk Hava Postaları" adı ile başlatılmıştır.

Cumhuriyetimizin 10.yılında Milli Savunma Bakanlığı'na bağlı olarak kurulan "Havayolları Devlet İşletme İdaresi", Türkiye'de sivil hava yolları kurmak üzere görevlendirilmiştir. Sivil havacılığının dünyada hızlı bir gelişim göstermesi karşısında ulusal çıkarlarımızın korunması, uluslararası ilişkilerimizin düzenli bir şekilde yürütülmesi ve denetlenmesi için 1954 yılında ulaştırma bakanlığı bünyesinde kurulan "Sivil Havacılık Dairesi Başkanlığı", 1987 yılında "Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü" olarak günün koşullarına göre yeniden yapılandırılmıştır. Ülkemizdeki havacılık faaliyetleri, 2920 Sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu ve bu kapsamda yayımlanmış olan İdari ve Teknik Yönetmelikler ve Havacılık Talimatları çerçevesinde yürütülmektedir (SHGM, 2015).²¹

²¹ 15.05.2016 tarihinde (www.shgm.com) sitesinden indirilmiştir.

2.13.1. Türkiye’de Sivil Havacılık Faaliyetleri

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından yürütülen sivil havacılık faaliyetleri başlıca şunlardır (SHGM,2015):²²

1. Eğitim standartlarını belirlemek, eğitim kuruluşlarını yetkilendirmek .
2. Türk tescilli uçakların uçuşa elverişliliğini kontrol etmek .
3. Yeterlik belgesi alacak personelin belgelendirme şartlarını belirlemek.
4. Eğitim kuruluşlarının işletme şartlarını belirlemek ve yetkilendirmek .
5. Personele yeterlik belgesi için sınav yapacak kuruluşları belirlemek.
6. Pilotaj eğitimi veren kuruluşları yetkilendirmek, ve denetlemek.
7. Türk hava sahası üzerinden uçan tüm sivil uçaklara uçuş onayı vermek.
8. Eğitim kuruluşlarını denetlemek.

2.14. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü ve Yükseköğretim Kurulu Ortaklığı

Türkiye’de sivil havacılık sektörünün gelişimi ve sektörde yetişmiş eleman ihtiyacının karşılanması için, SHGM ile YÖK arasında iş birliği oluşturulmuştur. Sivil havacılığın tüm alanlarını kapsayacak şekilde üniversitelerde ilgili bölümlerin açılması, gerekli müfredatlarının oluşturulması ve eğitim içeriklerinin kalitesinin artırılarak belirli bir standardın sağlanabilmesi amacıyla SHGM ve YÖK arasında işbirliği protokolü imzalanmıştır. Bu işbirliği protokolü sayesinde, ülkemizde havacılık sektöründe artan kalifiye personel ihtiyacının karşılanması, sivil havacılığının sürdürülebilir bir şekilde büyümesi ve üniversitelerde sivil havacılık eğitimlerinin yaygınlaştırılması hedeflenmiştir. Bu hedef doğrultusunda yürütülen çalışmalar sonucunda Pilotluk, Uçak Bakım Teknisyenliği, Kabin ve Yer hizmetleri gibi branşlarda eğitim veren üniversitelerin ve meslek yüksek okullarının sayısında önemli bir artış sağlanmıştır (SHGM, 2015)²³.

²² 15.05.2016 tarihinde www.shgm.com sitesinden indirilmiştir.

²³ 15.05.2016 tarihinde (www.shgm.com) sitesinden indirilmiştir.

Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri, Uçak Teknolojisi gibi Programlardan başarıyla mezun kişilerin hava yolu şirketlerine istihdam edilmesi; sektörde donanımlı personel sayısının artırılmasının yanı sıra, şirketlere hem zaman hem de maliyet açısından büyük kazanç sağlamaktadır. Göreve yeni başlayan personel, mesleği ile ilgili gerekli eğitimleri yetkilendirilmiş eğitim kuruluşlarından daha önce aldığı için, hava yolu şirketi tarafından tekrar ayrıntılı bir eğitim programına dahil edilmesi gerekmiyor. Dolayısıyla eğitilmiş elemanlar sayesinde personel eğitimlerine ayrılan eğitim süresi kısalıyor ve eğitim maliyetleri düşüyor. Akademik düzeyde meslek eğitimi almış personel sayısının artışı, iş verimliliğini ve hizmet kalitesini arttırdığı gibi işte hata riskini de azaltmaktadır (Tezeken, 2013).

BÖLÜM III

YÖNTEM

Bu bölümde yapılan araştırmanın modeli, evreni, veri toplama araçları ve verilerin analizi hakkında bilgiler yer almaktadır.

3.1. Araştırma Modeli

Araştırma nitel desende oluşturulmuştur. Nitel araştırma yöntemlerinde, olay ve olgular doğal ortamlarında gözlemlenir. Bu bağlamda gerçeğin birden fazla ve sosyal olarak yapılandığına inanan nitel araştırmacı, sosyal olayları araştırırken bunların gerçekleştiği doğal ortamda insanları inceleyerek araştırmasını yapar. Nitel araştırma yöntemleri, araştırmanın gerçekleştiği doğal ortamı anlamaya, tanımaya ve sonuçlara olan etkilerini açıklamaya duyarlı olduğundan eğitsel gerçekleri çok boyutlu olarak ortaya koyma imkanı tanır. Bu yönleri ile de eğitim araştırmalarında zenginlik katar (Işıkoğlu, 2005).

Görüşme yapılacak hava yolu işletmeleri ve bireyler, amaçlı örnekleme yöntemlerinden maksimum çeşitlilik örnekleme ile belirlenmiştir. Buradaki amaç, görel olarak küçük bir örneklem oluşturmak ve bu örnekleme, çalışılan probleme taraf olabilecek bireylerin çeşitliliğini maksimum derecede yansıtmaktır. Amaç, genelleme yapmak için çeşitliliği sağlamak değildir; tam tersine, çeşitlilik gösteren durumlar arasında ortak ya da paylaşılan olguların ve ayrılıkların olup olmadığını bulmaya çalışmak ve çeşitliliğe göre problemin farklı boyutlarını ortaya koymaktır (Yıldırım ve Şimşek, 2000).

Olgu bilim deseni, farkında olduğumuz ancak derinlemesine ve ayrıntılı bir anlayışa sahip olmadığımız olgulara odaklanmaktadır. Olgu bilim araştırmalarında veri kaynakları, araştırmanın odaklandığı olguyu yaşayan ve bu olguyu dışa vurabilecek veya yansıtabilecek bireyler ya da gruplardır. Alanda yapılacak gözlemler ve görüşmeler sonucu çalışma grubu belirlenir. Bu tür çalışmalar, uzun görüşmeler gerektirdiğinden çalışma grubunun sınırlı kalması doğaldır (Yıldırım ve Şimşek, 2005).

Nitel araştırma modelinde araştırmacı, insanlarla doğrudan konuşarak ve kendi ortamındaki davranış ve hareketlerini görerek yakından bilgi toplar. Doğal ortamda, araştırmacı, zaman içinde yüz yüze etkileşim halinde olur (Creswell,2013).

Nitel araştırmacı, kaynaklar inceleyerek, davranışları gözlemleyerek ve katılımcılarla görüşerek bizzat veri toplarlar. Nitel araştırmacı bir araç kullanabilirler; ancak bu araç açık uçlu sorular kullanarak araştırmacı tarafından oluşturulur.

Tek bir veri kaynağına güvenmekten çok, mülakatlar, gözlemler ve dokümanlar gibi çoklu biçimlerde veri toplanır. Sonra, tüm verileri kategoriler veya temalar halinde organize ederek, gözden geçirir ve anlamlandırmaya çalışırlar (Creswell,2013).

Bu bağlamda araştırmamızda nitel veriler, görüşme formu verilerine dayalı olarak, görüşme sırasında yazılı kayıt tutularak ve ses kayıt cihazı ile elde edilmiştir. Hava Yolu İşletmelerinde görevli eğitimci ve idarecilerinin, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı ile ilgili algıları görüşme tekniği kullanarak araştırılmıştır.

3.2. Araştırma Evreni

Araştırma evrenini, 2014 – 2015 iş yılı İstanbul merkezli faaliyet gösteren Türk Hava Yolları, Onur Hava Yolları, Pegasus Hava Yolları, Atlasglobal Hava Yolları, Borajet Hava Yolları ve Tailwind Hava Yollarından oluşmaktadır. Araştırma için tüm şirketlere ulaşılmaya çalışılmış ancak araştırma uygulamalarına izin alınabilen Türk Hava Yolları, Atlasglobal, Onur Air, Boarajet ve Tailwind Firmaları ile uygulamalar gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda araştırma grubu, söz konusu hava yolu işletmelerinin kabin hizmetleri birimlerinde görev yapan başkan, müdür, şef ve eğitmen olmak üzere 47 kadın ve 9 erkekten oluşmuştur.

Araştırmada hava yolu işletmeleri isimleri H1, H2 gibi kodlarla belirtilmiştir. Bu kodların yanına E1, M2, ř1 gibi kodlarla (1.Eğitmen, 2.Müdür, 1.şef vb.) işletmedeki pozisyonu ve cinsiyeti yazılmıştır (reğin; H1; E2; K, EğİTMEN).

3.3. Veri Toplama Araçları

Olgu bilim araştırmalarında başlıca veri toplama aracı görüşmedir. Olgulara ilişkin yaşantı ve anlamları ortaya çıkarmak için görüşmenin araştırmacılara sunduğu etkileşim, esneklik yoluyla irdeleme özelliklerinin kullanılması gerekir. Araştırmacının görüşülen bireyle güven ve empatiye dayalı bir etkileşim ortamı oluşturabilmesi önemlidir. Böyle bir ortam içinde bireyler kendilerinin bile daha önce farkında olmadıkları ya da üzerinde fazla düşünmedikleri yaşantılar ve anlamları dışa vurabilir, ortaya kayabilirler (Yıldırım ve şimşek, 2005).

Araştırmada eğitimcilerin ve idarecilerin Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı ile ilgili görüşlerini almak amacıyla açık uçlu sorulardan oluşan Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı İle İlgili Hava Yolu İşletmelerin Görüşleri Görüşme Formu hazırlanmıştır (Bkz. EK-1).

Araştırmada yapı bakımında standartlaştırılmış açık uçlu görüşme kullanılmıştır. Standartlaştırılmış açık uçlu görüşmenin temel amacı, aynı katılımcılara aynı tür sorular sorarak araştırmacının araştırmaya etkisini azaltmaktır.

3.4. Veri Toplama Aracının Geçerlilik ve Güvenirlik alışmaları

Nitel araştırmada geçerlilik araştırmacının araştırdığı olguyu, olduğu biçimiyle olabildiğince yansız gzlememesi anlamına gelmektedir. Görüşülen bireylerden doğrudan alıntılara yer vermek ve bunlardan yola çıkararak sonuçlar açıklamak geçerlilik için önemli olmaktadır (Yıldırım ve şimşek, 2005).

Verileri analiz ederken bazı etik meseleler önem kazanır. Araştırmacılar, katılımcılar ile taraf olabilirler veya araştırmanın sadece olumlu yönlerini ortaya koyabilirler. Araştırma boyunca katılımcılar aldatılmamalı ve veri toplama sürecinde araştırmanın genel doğası değerlendirilmelidir. Yönlendirici sorular sormaktan kaçınılmalı, dürüstlük önemsenmeli, dürüstlük önemsenmelidir (Creswell, 2013).

Araştırılacak konunun bulunduğu yere ne şekilde, hangi süreçlerin birbiri ardına yaşanması sonucu geldiği hususları, veri toplama aşamasında yönlendirici olmalıdır. Neden sonuç ilişkisinin analizinin sağlıklı bir biçimde gerçekleştirilebilmesi için veri toplama hayati öneme sahiptir (Baş ve Akturan, 2013).

Araştırmamızda da kodların ve kategorilerin elde edildiği hava yolu işletmelerinde görevli eğitimcilerin ve idarecilerin görüşlerinden birebir alıntılar yapılarak geçerlilik sağlanmıştır.

3.5. Verilerin Toplanması

Olgu bilim araştırmalarında, bireylerle derinlemesine sözlü görüşmeler yapılmalı, bunlar kaydedilmeli ve çözümlenmelidir. Araştırmada görüşmelerin kaydedilmesi önemlidir (Baş ve Akturan, 2013). Bu bağlamda araştırmamızda görüşmeler araştırmacı tarafından, kişiye uygun mekanlarda gerçekleştirilmiştir ve ses kayıt cihazıyla kaydedilmiştir. Bazı görüşmeler kişilerin talebi doğrultusunda yazılı olarak kayıt altına alınmıştır. Görüşmeler ortalama 15 ile 20 dakika sürmüştür.

3.6. Verilerin Çözümlemesi

Olgu bilim araştırmalarında veri analizi, yaşantıları ve anlamları ortaya çıkarmaya yöneliktir. Bu amaçla yapılan içerik analizinde verinin kavramsallaştırılması ve olguyu tanımlayabilecek temaların ortaya çıkarılması çabası vardır. Sonuçlar betimsel bir anlatım ile sunulur ve sık sık doğrudan alıntılara yer verilir. Bunun yanında ortaya çıkan temalar ve örüntüler çerçevesinde elde edilen bulgular açıklanır ve yorumlanır. Görüşme kayıtları yazıya dökülerek incelenmiştir.

Hava Yolu İşletmelerinden elde edilen verilerin çözümlemesinde içerik analizi kullanılmıştır. İçerik analizi, toplanan verilerin önce kavramsallaştırılması daha sonra da ortaya çıkan kavramlara göre mantıklı bir biçimde düzenlenmesi ve buna göre veriyi açıklayan temanın saptanması verilerin tanımlanması, kodlanması ve kategorileştirilmesi sürecidir (Yıldırım ve Şimşek, 2005).

BÖLÜM IV

BULGULAR

4.1 Görüşme Sorularıyla Elde Edilen Cevapların İçerik Analizi

4.1.1. Hava Yolu İşletmelerinde Görevli Eğitimcilerin ve İdarecilerin, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programının Gerekliliği İle İlgili Algıları

Hava Yolu İşletmelerinin algıları; MYO’ da kabin hizmetleri alanında eğitimlerin veriliyor olmasının ülkemizde hızla gelişen havacılık sektörü açısından önemli olduğu, kabin memurluğu mesleğinin tanıtımında önemli bir rol aldıkları, ancak verilen eğitim kalitesinin hava yolu işletmelerinin beklentilerini henüz karşılamadığı üzerinde yoğunlaşmaktadır;

“ Sivil Havacılık ve Kabin Hizmetler Eğitim Programının açılmış olması havacılık sektörüne katkı sağlayacaktır. Havacılık sektörü çok hızlı geliyor buna paralel hava yolu işletmelerin personel ihtiyacı artıyor. Bu bölümler sayesinde daha eğitilmiş ve kalifiye personel istihdam edileceğine inanıyorum. “
(H1; E2; K; EĞİTMEN)

“ MYO’ da bu meslek eğitim programının açılmış olmasını yararlı buluyorum. Belli bir genel kültür seviyesine ulaşmış oluyorlar ve her açıdan hazır bir şekilde mesleğe katılıyorlar. Havacılık sektörü çok büyüdü. Bu açıdan kabin hizmetlerine yönelik eğitimlerin MYO düzeyinde verilmesi bence çok iyi. Ancak bu meslek eğitimi sadece kabin memurluğu mesleği ile sınırlı kalmamalı, çünkü bu iş biraz da insan fizyolojisine ve psikolojik yapıya da bakıyor. Öğrenci, eğitimine ilk başladığı gün kabin memuru olabileceğini düşünürken iki sene sonra belki sağlık nedenlerinden ötürü bu mesleği yapamayacağını anlar. Örneğin; kargo taşımacılığı, DGR taşımacılığı, yer hizmetleri veya lojistiğe yönelebilirler. “ (H1; E39 ; E; EĞİTMEN)

“ Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programının açılmış olması ve sayılarının artması çok sevindirici. Bir işkolunun meslek olarak kabul görmesi için, bu işkolu ile ilgili eğitim programlarının açılması ön şartlardan biri olmalı. Dolayısıyla kabin memurluğu mesleğinin, meslek olarak kabul görmesi girişimlerimizin halen sürdüğü bu dönemde bu programın açılmasını oldukça yararlı buluyorum. “ (H1;Ş1; K; ŞEF)

“... Hava Yollarının kendi yetiştirdikleri personel sayısı yetmiyor ve sürekli yeni personel yetiştirmek çok maliyetli. Meslek Yüksek Okullarında Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programlarının açılmış olması ve sektörün ihtiyaç duyduğu kabin memurlarını yetiştirmesi çok faydalı.” (H1; E40; K; EĞİTMEN)

“ Bu meslek sektöründen biri olarak kabin memurluğu mesleğinin, üniversitelerin eğitim programlarında yer almasından ötürü çok mutluyum. Havacılık yükselen bir trend ve bu meslek dalında çalışacak kişilerin üniversite mezunu olması gerektiğini düşünüyorum. (H1; E2; K; EİTMEN)

“ Hava Yolu İşletmeleri, bu bölümden mezun olmuş öğrencilere hazır eleman olarak bakıyorlar. Mezun olan öğrencilerin bir çoğu Hava Yolu İşletmeleri tarafından istihdam ediliyor. “ (H1; E4; E; EĞİTMEN)

“ İşletmemizde görevli bir kabin memuru sayesinde bu eğitim programı hakkında bilgi sahibi oldum. Mesleğimizin temel konularını bu eğitim programında öğrenmiş oluyorlar. Hava Yolu İşletmeleri açısından bakıldığında bu son derece yararlı. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programları sayesinde Kabin Memurluğu mesleği tanınmaya başladı ve halk arasında kullanılan “ Hostes “ kelimesi yerine artık ‘Kabin Memuru’ deyimini kullanılıyor.” (H2 ;E1; K; EĞİTMEN)

“ Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programından mezun kişiler, Kabin Memurluğu mesleğini daha çok sahiplenecekler. Dışardan meslek kurslarına katılmış veya farklı bölümlerden mezun kişileri, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri bölümünden mezun olmuş kişilerle kıyasladığımızda görüyoruz ki üniversite ortamında mesleki eğitim almış kabin memurlarının mesleki aidiyetleri daha yüksek. MYO’ da verilmiş iki senelik bir emek var, öğrenilmiş konular var ve her şeyden önce bir hedef var. Kısa dönem kurslara katılmış kişiler veya üniversitelerin farklı dallarından mezun kişiler, kabin memurluğu mesleğine kısa dönem bir iş olarak bakıyorlar. “ (HI 1; E35; K; EĞİTMEN)

“...Kapadokya MYO’ dan gelen öğrencilerde şunu fark ettim; kabin memurluğu mesleği ile ilgili temel bilgileri çok iyiydi. Daha önce hiç mesleki eğitim almamış kabin memuru adayları ile Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programından mezun kabin memuru adayları bir araya geldiğinde tabii ki okullu olanlar hemen dikkat çekiyor. Diğer meslek dallarında olduğu gibi kabin memurluğu için de MYO’ da bir eğitim programının açılmış olmasını hava yolu işletmeleri açısından çok faydalı görüyorum. “ (H1; E21; K; EĞİTMEN)

Hava Yolu İşletmeleri, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programları desteği ile Kabin Memurluğunun meslek olarak kabul edildiğini ve bu meslek kolu için kullanılan Hosteslik kelimesi yerine “ Kabin Memuru / Kabin Personeli “ meslek isimlerinin kullanıldığını belirtmişlerdir;

“ Yaptığımız işin meslek olarak adlandırılması açısından yararlı buluyorum. Bu bölüm MYO’ da açılana kadar kabin memurluğu ile ilgili akademik seviyede üniversitelerde eğitim verilmiyordu. Bu yüzden kabin memurluğu ciddi anlamda meslek olarak görülüyordu, ancak MYO sayesinde ülkemizde de, halk arasında da meslek olarak görülmeye başladı. “

(H1; E8; K ; EĞİTMEN)

“ MYO’ da bu eğitim programının açılmış olmasını çok olumlu değerlendiriyorum. Kabin Memurluğunun meslek olarak kabul edilmiş olmasının bir ispatıdır bu. Kalifiye personel yetiştirilmesi için üniversitelerde önemli çalışmaların başlatılmış olmasını havacılık sektörü için çok faydalı buluyorum. “ (H1; Ş1; K ; ŞEF)

“ MYO’ da açılan bu meslek eğitim programı, sivil havacılığının gelişmesine daha da katkı sağlayacaktır. Kabin memurluğunun meslek olarak tanınmış olmasının ilk adımıdır.” (H1; M1; K; MÜDÜR)

“...Bu mesleğe 1982 yılında başladım. O zamanlar bu mesleğin eğitimleri üniversitelerde verilmiyordu. Kabin memurluğu mesleği tanınmıyordu ve kabin memuru yerine hostes kelimesi kullanılıyordu. Kabin memurluğu artık bir meslek olarak kabul edildi, tabi ki bu çok güzel.” (H1;E19; K; EĞİTMEN)

4.1.2. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programının Gerekliliği İle İlgili Olumsuz Algılar

Hava Yolu İşletmelerinin, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programının geliştirilmesine yönelik önerileri;

“ Meslek Yüksek Okullarının uygulamalı eğitimler için alt yapıları henüz yetersiz. Ancak Türkiye genelinde uygulamalı eğitim alanları sadece bir iki şirkette var. Hava Yolu İşletmeleri tarafından uygulamalı eğitim alanları geliştirilememişken bu ihtiyacın meslek yüksek okullarından beklenmesi haksızlık olur. Belki SHGM ve YÖK bu konuda destek olabilirler. Uygulamalı eğitim alanları çoğaltılabilir.” (H1; E6; K; EĞİTMEN)

“ Meslek Yüksek Okulları’nın şöyle bir sıkıntısı var; havacılık sektörünü henüz öğrenmiş değiller ve havacılık kavramı tam olarak oturmuş değil. Örneğin meslek yüksek okullarında 70 kişilik sınıflara ders verilirken, hava yolu işletmelerinde derse katılımcı öğrenci sayısı 20 ile sınırlıdır. “ (H1;E40; K; EĞİTMEN)

Hava Yolu İşletmelerinde Kabin Hizmetleri Müdürü olan bir görüşmeci, kabin memurluğu mesleğinin sadece bu eğitim programından mezun öğrenciler tarafından icra edilmesi, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programının eğitim kalitesini artıracığı yönünde öneride bulunmuştur;

“ Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programını başarıyla bitirmiş kişiler kabin memuru olarak görevlendirilir yönünde bir zorunluluk getirilirse, bu eğitim programı o zaman hak ettiği önemi kazanacaktır.”

(H4; M1; K; MÜDÜR)

Hava Yolu İşletmelerinin, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programlarının MYO bünyesinde açılmış olmasını gereksiz gördüklerine dair görüşleri;

“ Daha önce işletmemize bu bölümden mezun stajyerler geldi. Bu stajyerlerin neredeyse hiç bir şey öğrenmemiş olduklarını gördük. Bilgileri çok eksikti. Bu eğitim programını gereksiz buluyorum, çünkü Hava Yolu İşletmeleri bütün eğitimleri kendi bünyelerinde de verebiliyor. “ (H4; E2; K; EĞİTMEN)

“ Bu bölümden mezun olan kişiler, hava yolu işletmeleri tarafından verilen eğitimlere katıldıklarında sıkıntı yaşıyorlar. MYO’ da öğretilen bilgilerle hava yolu işletmecisi tarafından verilen bilgiler örtüşmeyince, kabin memuru adayları çelişkiye düşüyor. Bir kişiyi sıfırdan eğitmek bizim için çok daha kolay.” (H2 4;Ş1; K ; ŞEF)

“... Bu bölümden mezun olmuş kabin memurlarımız var. Kendileri, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programında iki sene boyunca çok fazla bir şey öğrenmediklerini söylüyorlar. “ (H1; E36; K; EĞİTMEN)

Hava Yolu İşletmeleri, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programına giriş puanının yükseltilmesi gerektiğini belirtmişlerdir;

“ Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı alt yapı olarak henüz istenilen seviyede değil. Bu eğitim programının giriş puanı yükseltilmeli. Öğrenci, bu mesleği araştırmalı ve tercihini bilinçli olarak yapmalı. “ (H3; E2; E; EĞİTMEN)

“ Havacılık sektörü çok hızlı geliyor ve yolcu beklentileri artıyor. Dolayısıyla bu bölümlerin giriş puanları artırılmalı ve öğrenciler tarafından bu bölüm bilinçli olarak tercih edilmeli. Hava Yolu İşletmelerinin ihtiyaçları göz önünde bulundurularak bilgili ve mesleki yeterliliğe erişmiş öğrenciler yetiştirilmeli.”
(H1; E29; K; EĞİTMEN)

Yapılan görüşmelerde bir eğitmen, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programlarında hava yolu işletmelerine ait el kitapları üzerinden ders anlatıldığını. Ancak bu bölümde verilen eğitimlerin, kabin memurluğu ile ilgili genel havacılık kurallarını içermesi gerektiğini bildirmiştir;

“ Hava Yolları İşletmelerine ait şirket el kitapları ile eğitim veriliyor. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programında okutulmak üzere ders kitapları oluşturulmalı. Her hava yolu işletmecisinin kendine ait prosedürleri var. Bu prosedürler üzerinden ders anlatılmamalı.” (H3; B1; BAŞAKAN)

“ Proje çok güzel, ancak henüz tam olarak hayata geçirilmediğini görüyorum. SHGM ve YÖK’ün bir araya gelerek müşterek bir genelge oluşturmaları gerekir. Hava Yolları İşletmeleri olarak bizler nasıl ulusal ve uluslararası regülasyonlara bağlı çalışıyorsak, MYO mevzuatlara bağlı kalarak eğitimleri yürütmelidir.”(H1; Ş4; K; ŞEF)

“...Örneğin; SHGM kabin memuru alım kriterlerini tanımlamıştır. Bir kabin memuru İngilizce bilmek zorunda ve sağlık sorunları olmamalı. Bu gereklilikler, MYO tarafından da karşılanıyor olması gerekir. Öğrencinin görme veya işitme gibi sağlık sorunu var ama hayalinin peşinde koşmuş ve bu bölümden mezun olmuş. Sorgulanması gereken diğer konular ise, bu bölümlerde verilen eğitimlerin güncelliği ve eğitim elemanlarının yeterliliği.”
(H1;Ş4; K; ŞEF)

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programında görevlendirilen eğitim görevlilerinde kabin memurluğu tecrübesinin gerekli olduğu ve mesleki açıdan yeterli bilgi ve donanıma sahip olmaları gerektiğini savunmaktalar;

“ Şimdilik bu bölümlerin sadece adı var. Henüz alt yapı olarak yetersizler. Özellikle bölümlerin idari kadroları, bu bölümleri gerçek amacına yönlendirmekten yetersizler. Bu eğitim programında görevli bir bölüm başkanı ile bir araya gelme fırsatım oldu. Havacılık sektörü deneyiminin olmadığını öğrendim.” (H1; E28; K; EĞİTMEN) .

“ Acil durum kuralları, ekip kaynak yönetimi ve havacılık güvenliği gibi dersler özellikle mesleki tecrübesi olan eğitim elemanları tarafından anlatılması gereken dersler. Hava Yolu İşletmelerinden temin edilen dokümanlar üzerinden ders anlatmak yeterli gelmez. Sektörde yetişmiş ve hatta eğitmenlik yapmış eğitim elemanlarının MYO’ da görevlendirilmeleri gerekir.” (H1; Ş2; K; ŞEF)

“ Ekip Kaynak Yönetimi gibi dersler mesleki tecrübe gerektiriyor, Hava Yolu İşletmelerinden doküman temin etmiş olmak ve bu dokümanlar üzerinden ders anlatmak yeterli değil. Bizzat sektörde deneyim kazanmış kişiler bu bölümlerde eğitim elemanı olarak görevlendirilmeli. “ (H3; E1; E; EĞİTMEN)

“ Kabin memurluğu eğitimlerinin, kitaplardan okuyarak öğrencilere aktarılmasına karşıyım. Eğitimler bu mesleği bilen kişiler tarafından verilmeli. Tecrübeler ve yaşanmışlıklar öğrencilere aktarılmalı.” (H1;E5; K; EĞİTMEN)

Hava Yolu İşletmesinde görevli bir eğitimci, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programlarında görevlendirilecek eğitim elemanlarıyla ilgili YÖK ve SHGM kriterlerinin örtüşmediğini belirtmiştir;

“ YÖK, eğitim elemanlarında lisans diploması ve ALES ‘den yetmiş puan alınmasını şart koyuyor. SHGM ise havacılık tecrübesi arıyor. Kabin memuru olarak yıllarca uçup emekli olduktan sonra MYO’ da eğitim elemanı olarak görev almak isteyen arkadaşlarımız ALES sınavında zorlanıyorlar. Oysaki kabin memurluğu mesleğine çok hakimler ve yıllardır kabin amiri olarak görev almışlar. Açıkçası meslek yüksek okullarının en büyük sıkıntısı öğretim elemanı bulmak. Dolayısıyla bu meslekte gelmeyen ya da çok az tecrübesi olan kişiler ALES’ den yetmiş puan alarak bu bölümlerde eğitim verebiliyorlar. Bazı meslek yüksek okullarında kabin amirliği tecrübesi olmayan, birkaç yıl kabin memuru olarak uçmuş öğretim elemanları var. ALES’ den yetmiş alan, öğretim elemanı olarak derslere giriyor.”
(H1;E40;K;EĞİTMEN)

4.1.3. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programının Eğitim Süresi İle İlgili Algıları

Hava Yolu İşletmelerinin, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programının eğitim süresi ile ilgili algıları; iki yıllık eğitim süresinin yeterli olduğu, ancak eğitim süresinin etkin kullanılmadığı yönünde yoğunlaşmaktadır.

4.1.4. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programının Eğitim Süresi İle İlgili Olumlu Görüşler

Hava Yolu İşletmeleri, ulusal ve uluslararası mevzuatlar çerçevesinde kendi eğitim sürelerini belirlemektedirler. Uçuş operasyondaki yoğunluk ve eğitimlerini tamamlamış uçuş görevine hazır kabin personeli ihtiyacını göz önünde bulundurarak kabin memuru temel eğitim programını en fazla bir veya iki aylık bir süresi içerisinde tamamlamaktadırlar.

Dolayısıyla hava yolu işletmelerinin kabin memuru temel eğitim programı için ayırdıkları eğitim süresi, MYO ile kıyaslandığında hava yolu işletmelerinde eğitimlerin kısa dönemde tamamlandığı gözlemlenmektedir.

Yapılan görüşmelerde hava yolu işletmeleri tarafından verilen kabin memuru temel eğitim süresinin bu meslek kolu için çok kısa olduğu ve eğitim süresi iki yıl olan Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programının süresinin bu meslek için uzun olmadığı ifade belirtilmiştir;

“ İki yıllık eğitim süresi bence uzun bir süre değil. Sonuç olarak akademik formatta eğitim veriliyor. YÖK’ün de zorunlu kıldığı bazı dersler var. Dolayısıyla sadece kabin memurluğu ve sivil havacılık konuları üzerinde eğitim verilmiyor. Üniversite eğitimi, insanı hayata hazırlıyor. Bu yüzden olaya sadece meslek eğitimi olarak bakmamak gerekir. Üniversite eğitimi almış bir kişi ile hiç üniversite eğitimi almamış bir kişi arasında ciddi fark olduğuna inanıyorum .Bu nedenle iki yıllık bir eğitim süresi uzun değil.”
(H1;M1; K; MÜDÜR)

“ Hava Yolu İşletmeleri bünyesinde bir iki aylık eğitim süresi içerisinde verilen kabin memuru temel eğitimini yetersiz buluyorum. Bu açıdan MYO’da Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri bölümünün açılmış olmasını destekliyorum. Buradan mezun olan öğrenciler daha donanımlı oluyorlar. Kabin Memurluğu ile ilgili mesleki bilgileri daha fazla oluyor. Bu nedenle Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programına olumlu bakıyorum. “ (H1; E2; K; EĞİTMEN)

“ İki yıllık bir eğitim süresi fazla görünüyor olabilir, ancak bu eğitim programı MYO’ da verilen bir eğitim. Hava Yolu İşletmeleri olarak biz, kendi şirket politikamızdan yola çıkarak iki yıllık kabin memurluğu eğitimini fazla buluyor olabiliriz. Bizler, bir an önce görev alacak kabin memuru yetiştiriyoruz. Bu yüzden eğitim süremiz çok kısa. “ (HYİ 1; K; EĞİTMEN)

“ Havacılığın gelişimi ve eğitim seviyesinin yüksek nitelikli personel yetiştirilmesi açısından son derece yararlı görüyorum bu eğitim programının yaygınlaştırılması gerektiğini düşünüyorum. “ (H3; E2; K; EĞİTMEN)

“ Dünya genelinde havacılık sektörü her geçen gün daha da büyüyor. Bu büyüme sadece hava limanlarının çoğalmasını veya hava yolu işletmelerinin artmasını sağlamadı aynı zamanda havacılık sektörüne yeni meslek kolları kazandırdı (uçan aşçı, uçan dadı vb.) ve bazı meslek kollarını da ön plana çıkardı ki bunlardan biri kabin memurluğu. Gençlerimiz bu mesleği çok cezbedici buluyor. Ancak mesleğimiz dışardan görüldüğü gibi değil. Çok ağır bir iş temposu var ve riskli bir iş. Dolayısıyla bu mesleği seçenler ciddi ve detaylı bir eğitimin geçmeliler. Bu açıdan kabin memurluğu mesleğinin meslek olarak kabul görmesi, üniversite ortamında incelenmesi ve araştırılması çok güzel.” (H3; B1;K;BAŞAKAN)

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programının, hava yolu işletmelerinin eğitim sürecini hem zaman yönetimi hem de ekonomik açıdan desteklediği belirtilmiştir;

“ Bu eğitim programı hava yolu işletmelerine katkı sağlıyor. Her şeyden önce iş yükü ve eğitim süreleri azalıyor. Meslek hakkında bilgi sahibi olmayan sıfırdan başlayan kişilere eğitim vermektense bunun eğitimini almış okullu kişilerle bir araya gelmek, uygulamalı eğitim vermek ve kabin memurluğu mesleği üzerinde konuşmak veya tartışmak daha keyifli oluyor.” (H2; E3; K; EĞİTMEN)

“ Kabin Memurluğu eğitimlerini veren MYO açılmış olmasını olumlu değerlendiriyorum. Hava Yolu İşletmeleri, kabin memurluğu eğitimlerine çok fazla zaman ayırmak zorunda kalıyor. Dolayısıyla MYO’ da verilen eğitimler, hava yolu işletmelerini hem ekonomik açıdan hem de gerekli temel eğitimlerin MYO’ da tamamlanıyor olması açısından desteklemiş oluyor. “ (H1; E27; K; EĞİTMEN)

“ THY olarak biz duruma göre otuz beş gün içerisinde Kabin Memuru yetiştiriyoruz. MYO’ dan hazır yetişmiş elemanı al daha kısa dönemde meslek eğitimlerini ver ve uçuşa planla.” (H1; E31; K; EĞİTMEN)

“ Hava Yolu İşletmeleri bu konuya son derece sıcak bakıyor. İşe başvurduklarında hazır yetişmiş eleman olarak düşünülüyor. “ (H1; E4; K; EĞİTMEN)

“...Dolayısıyla bu bölümden mezun bir kişiye tekrar temel eğitim planlanması gerekmiyor, çünkü bu kişiler MYO’ da servisten tutun, acil durum kuralları, İngilizce vb. eğitim almışlar. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programını başarıyla tamamlamış kişilerin çoğu hava yolu işletmeleri tarafından istihdam ediliyor. “ (H1; E4; K; EĞİTMEN)

“Açıkçası bu eğitim programından mezun kişilerden oluşan bir sınıf, sıfırdan kabin memuru temel eğitimi alacak bir sınıf ile kıyaslandığında eğitim her anlamda daha verimli geçiyor; ders konuları daha hızlı ilerliyor, öğrencilerimize kısa sürede çok fazla bilgi yüklemek zorunda kalmıyoruz. Eğitimlerimiz daha interaktif geçiyor yani öğrencilerimiz derste daha aktifler. “ (H3; B1; K; BAŞKAN)

Yapılan görüşmede bir eğitmen, Sivil Havacılık Eğitim Programının MYO’ da sayıca arttığı ve kontrolsüz çoğaldıklarını belirtmiştir;

“Başta THY olmak üzere ülkemizde sivil havacılık hızla gelişiyor ama ileride ne olur bilemem ? Bence, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programları sektörün personel ihtiyacına yönelik açılmıyor. Üniversitelerin ticari yaklaştığını düşünüyorum. Kabin memuru yetiştiren MYO sayıca artmaya başladı, ancak bu artışın kontrolsüz olduğunu düşünüyorum.“ (H1, E9; K;EĞİTMEN)

4.1.5. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programının Süresi İle İlgili Olumsuz Görüşler

“İki yıllık üniversite eğitimi aslında bu meslek dalı için süre açısından biraz fazla. Çünkü baktığınızda Hava Yolu İşletmeleri kendi belirlediği kısa bir eğitim süresi içerisinde kabin memuru temel eğitimini verebiliyorlar. Bu açıdan baktığımda ben iki yıllık mesleki eğitimini fazla buluyorum. (H1;E23; K ; EĞİTMEN)

“ İki yıl süren bu eğitim bence gereksiz. Teorik ve uygulamalı bir çok konu Hava Yolu İşletmeleri tarafından zaten veriliyor. Sonrasında da bir çok şey uçtukça pratik yapılarak öğreniliyor. “(H3; E2; E; EĞİTMEN)

“ Teorik eğitim açısından ele alacak olursak bence iki yıllık bir eğitim biraz uzun. Teorik eğitimin yanı sıra uygulamalı eğitimleri de içeriyor olsa, yani hava yolu işletmeleri ile bir anlaşma yapsalar ve bütün öğrenciler uygulamalı bir staj süreciyle uçuşa planlanıyor olsa, o zaman iki yıllık eğitim verimli olabilir. “ (H 2; Ş1; K ; ŞEF)

“ Bana göre bu meslek kolu için üniversitelerde bölüm açılması gereksiz. Hava Yolu İşletmeleri kendi prosedür ve kuralları çerçevesinde kabin memuru yetiştiriyor. Bu yüzden Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programını gereksiz buluyorum. “ (H2;M3;K; MÜDÜR YRD.)

“ Ben, bu eğitim programından daha fazlasını bekliyordum. İki yıl az bir süre değil. Öğrencilerin mesleğimiz ile ilgili her şeyi öğrenmiş olmalarını beklerdim. “(H1, E9; K; EĞİTMEN)

“ Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programını gerekli görmüyorum ve amacına uygun bulmuyorum. Çünkü bir hava yolu işletmesinin kendi aidiyet duygusunu ve kurum kültürünü yansıtarak bu eğitimi vermesi gerektiğini düşünüyorum. “ (H1; E20; K; EĞİTMEN)

Yapılan görüşmelerde bir eğitmen, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programında öğrenim gören öğrencilerin iş garantisi olmadığını ve bu durumun eğitim verimliliğini olumsuz etkilediğini belirtmiştir;

“ İki yıl süren bu meslek eğitiminin sonunda iş garantisi yok. Dolayısıyla bu belirsizlik eğitimin verimliliğini etkiliyor. Oysaki hava yolu işletmeleri tarafından seçilmiş adaylar, kabin memuru temel eğitime tabi tutuluyorlar ve ardından kabin memuru oluyorlar. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programında durum çok farklı; iki sene okuyorlar ama kabin memuru olarak iş bulabileceklerinden emin değiller. (H1; E31; K ; EĞİTMEN)

Yapılan görüşmelerde iki eğitimci, meslek eğitimi açısından bakıldığında iki yıllık eğitim süresini çok uzun bulduğunu, kabin memurluğu eğitimlerinin üniversitelerde lisans programına dönüştürülmesi gerektiğini savunmuştur;

“ Bu meslek için 2 yıllık eğitim süresi gereksiz. Hava Yolu İşletmeleri bu eğitimi iki ayda veriyor. Bu eğitim lisans programına dönüştürülsün ve her şeyi kapsayacak şekilde (kabin amirliği, kontrol kabin amirliği, kabin hizmetleri yönetimi, liderlik, kriz yönetimi, davranış bilimleri, dünya kültürü vb.) akademik seviyede eleman yetiştirilsin.” (H1; E20; K; EĞİTMEN)

“ Mümkünse bu eğitim iki yıllık meslek eğitimi ile sınırlandırılmayıp dört yıla çıkartılsın. Müfredat daha da zenginleştirilsin ve Türkiye’de faaliyet gösteren tüm Hava Yolu İşletmelerinin ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde eğitim verilsin.” (H1;E1; K ; EĞİTMEN)

4.1.6. Meslek Yüksek Okulu ve Hava Yolu İşletmeleri Arasında Yürütülen İşbirliği Konusundaki Algıları

MYO ile Hava Yolu İşlemleri arasında yürütülen işbirliği hakkındaki algılar; kabin memurluğu mesleğinin geliştirilmesi açısından işbirliğinin artırılması ve daha etkili hale getirilmesi gerektiği konusunda yoğunlaşmaktadır;

“ Meslek Yüksek Okulları Eğitim Programları, Hava Yolu İşletmelerinin desteği ile hazırlanıyor. Tabi ki Özel Hava Yolları ’ndan da destek sağlanıyor örneğin; Onur Hava Yolları Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programında eğitim gören öğrencilere gözlemci olarak uçuşlara katılma olanağı sağlıyor. Kabin memuru olarak istihdam edilmeleri bu öğrencilerin mesleki yeterlilikleri ile alakalı. MYO ile istihdam protokolleri hazırlanıyor, ancak mezun olan öğrenci hava yolu işletmesinin kriterlerini karşılamıyorsa mülakat aşamasında maalesef eleniyor .” (H1; M1; K; MÜDÜR)

“ Sivil Havacılık Kabin Hizmetlerinin kurulma amacı, hava yolu işletmelerine kabin memuru yetiştirmekse tabi ki ortak çalışmalar içerisinde bulunulması gerekir. Hava Yolu İşletmeleri, kendilerine uygun gördükleri personel nitelikleri ve eğitim içeriğinde değiştirilmesi veya ilave edilmesi gereken konular hakkında MYO’ na geri bildirimlerde bulunmaları gerekir. Bu tarz bir işbirliği sağlanmalı. Mevcut bir işbirliği var, ancak çok etkili değil.”
(H1; Ş2; K; ŞEF)

“ ...Şu anki desteği yeterli görmüyorum. Çünkü havacılık sektörü ile ilgili eğitimler çok pahalı (örneğin; simülasyon ortamındaki eğitimler). Dolayısıyla Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programlarının hem maddi hem de kaynak açısından hava yolu işletmeleri tarafından desteklenmesi gerektiğini düşünüyorum. Aslında bakacak olursanız THY olarak bizim yaklaşık 70’e yakın eğitmenimiz var ancak pek çoğumuzun bu MYO hakkında bilgisi yok. Dolayısıyla işbirliği arttırılmalı ve seminerler düzenlenmeli. Örneğin onların öğretim görevlileri ile hava yolu işletmelerinin eğitmenleri düzenli aralıklarla bir araya gelebilir ve fikir alış ve bilgi paylaşımında bulunabiliriz.”
(H1; E27; K; EĞİTMEN)

Yapılan görüşmelerde, hava yolu işletmesinde görevli olan bir Kabin Hizmetleri Başkanı, kabin memurluğu eğitimlerine yönelik her iki sektör arasındaki işbirliğinin daha verimli ve sürekli hale getirilmesi için, SHGM tarafından bazı zorunlulukların getirilmesi gerektiği önerisinde bulunmuştur;

“ Bu işbirliği açıkçası mevcut imkanlar ve kaynaklar doğrultusunda, gerek hava yolları işletmeleri gerekse meslek yüksek okullarının çabaları ile yürütülmeye çalışılıyor. Bu konuda YÖK ve SHGM bazı yasal zorunluluklar getirmeli. Örneğin, emeklilik gibi nedenlerden ötürü sektörden ilişkisini kesmiş ama eğitmen olarak kabin memurluğu eğitimlerini veren kişiler ile sektöre tamamen yabancı olan öğretim elemanlarının düzenli aralıklarla birlikte bazı eğitimlere girmeleri planlanmalı. Bu eğitimler, SHGM tarafından planlanabileceği gibi hava yolu işletmelerinden de destek alınabilir.” (H3; B1; K; BAŞKAN)

“... en büyük sıkıntı Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programlarında görevli eğitim elemanlarının, sektördeki mevzuat değişikliklerini ve değişen yolcu profili ile birlikte hizmet yeniliklerini takip edememeleri. MYO ve Hava Yolu İşletmeleri arasında ciddi anlamda bir iletişim trafiği sağlanmalı. Yani demek istediğim şu ki ikili ilişkilerin güçlendirilmesi ve işbirliğinin artırılmasını istiyorsak bununla ilgili yasal gereklilikler oluşturulmalı. Aksi takdirde bu işbirliği yüzeyselliğini devam ettirecektir.” (H3; B1; K; BAŞKAN)

“ Meslek Yüksek Okulları ağırlıklı olarak teorik eğitimler vermektedirler, ancak mesleğimizde önemli olan bu bilgilerin uygulamaya geçirilmesi. Dolayısıyla işin uygulama kısmında hava yolu işletmeleri gerekli kaynakları sağlayabilirler ya da öğrencileri gözlemci olarak uçuşlara planlayabilirler.” (H2; Ş1; K; ŞEF)

“ Başarılı bir işbirliği sayesinde her iki tarafta kazanır. Sonuçta bu eğitim programını başarı ile bitiren öğrenciler, hava yolu işletmelerinde kabin memuru olarak vazife alacaklar. Öğrencilerin başarılı olması için hava yolu işletmeleri, eğitim araçlarını ve dokümanlarını hizmete sunmalı.” (H1; E12; E; EĞİTMEN).

“ Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programlarının, hava yolu işletmeleri tarafından desteklenmeleri önemli. Örneğin kariyer günleri düzenlenerek, mezun olma aşamasında olan öğrencilerle etkileşim içerisinde olunabilir. Ayrıca, eğitim müfredatlarının şekillenmesi noktasında fikir alışverişi yapılmalı. Özellikle MYO, sektörümüzde gelişen ve mesleğimizi ilgilendiren önemli değişiklikleri takip etmeli. Dolayısıyla ciddi anlamda bir işbirliği sağlanmalı. “ (H1; Ş3; K; ŞEF)

Yapılan görüşmelerde bir eğitmen, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programlarında görevli öğretim görevlilerinin, hava yolu işletmeleri tarafından düzenlenen eğitimlere dinleyici olarak katılmaları, hava yolu işletmelerinde görevli eğitmenlerin de Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programlarında bazı eğitimleri vermek üzere derslere katılmaları önerisinde bulunmuştur;

“ Havacılık sektöründe mevzuat çok sık değişir, dolayısıyla Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programında görevli eğitim elemanlarının mesleki bilgilerinin de güncel olması gerekir. Bu öğretim görevlileri, hava yolu işletmelerinin kabin memuru eğitimlerini dinlemeye gelebilirler veya hava yolu işletmeleri tarafından seminerler düzenlenip eğitim görevlilerinin seminerlere davet edilmeleri sağlanabilir ya da hava yolu işletmelerinin eğitmenleri bazı spesifik dersleri vermek üzere bu okullara gidebilirler. Örneğin ben otelcilik okudum ve bize otel işletmeciliği ile ilgili bazı eğitimleri sektörde otel yöneticiliği yapan bir iş adamı vermişti ve dolayısıyla eğitimlerimiz çok verimli geçmişti.” (H1; E 39; E; EĞİTMEN)

“...Şu ana kadar her hangi bir MYO işletmemizi ziyarete gelip eğitim müfredatları hakkında bilgi vermedi ya da müfredatlarının geliştirilmesi konusunda önerimizi almadı. Özel hava yolu şirketi olarak bizim beklentimiz nedir sorulmadı.” (H2; M3; K; MÜDÜR YRD.)

“ Eğitim görevlilerinin, hava yolu İşletmeleri ile daha sık iletişim içerisine girmeleri gerekir. Uçuş emniyeti ve güvenliği ile ilgili ulusal ve uluslararası mevzuatlarda çok sık güncelleniyor. Diğer bir konu hava yolu işletmeleri tarafından verilen eğitimlerde örneklemelere ve yaşanmış vaka çalışmalarına çok sık yer verilir. Hava yolu işletmeleri tarafından verilen kabin memurluğu eğitimlerine katılım sağlanmasını öneririm. ” (H3; E 3; K; EĞİTMEN)

4.1.7. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programından Mezun Kişilerin Mesleki Yeterlilikleri İle İlgili Algıları

Hava Yolu İşletmelerinin, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programından mezun öğrencilerin mesleki yeterlilikleri ile ilgili algıları; öğrencilerin mesleki yeterliliklerin henüz istenilen seviyede olmadığı yönünde yoğunlaşmaktadır;

“ Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı çok eski bir program değil. Kendisini yavaş yavaş geliştiren bir eğitim programı. Kapadokya Üniversitesi veya İstanbul Üniversitesi gibi bazı üniversitelerin eğitim kadrolarına havacılık kökenli mesleği bilen öğretim elemanları alınmaya başlandı. Bu çok önemli, çünkü bir mesleği öğretirken deneyimlerin de paylaşılması gerekir. Hava Yolu İşletmeleri olarak bizler bu öğrencilerde tam olarak aradığımızı henüz bulamıyoruz. Ancak bu bir süreç biraz zaman tanımak gerekir. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programları sayesinde işimiz bayağı hafifleyecektir. “ (H3; B1; K; BAŞKAN)

“ Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programını bitirip, hava yolu işletmelerinde birbirinden değişik uçak tiplerinde eğitim aldıklarında ve farklı prosedürlerle karşılaştıklarında doğal olarak biraz bilgi karmaşası yaşıyorlar. Ancak daha önce hiç bu eğitimlerden geçmemiş kişilerle kıyaslarsak, bu öğrencilerde öğrenme ve kavrama süreleri daha kısa oluyor. “ (H4; M1; K; EĞİTMEN)

“ Bu eğitim programlarında, mesleki farkındalık ve kurum kültürü verilmiyor. Hava Yolu İşletmeleri bünyesinde aldıkları eğitimlere daha ciddi yaklaştıklarını görüyoruz çünkü bu işin sonunda para kazanacaklar. “ (H1; E23; K; EĞİTMEN)

“ Bazılarında mesleki farkındalığı görüyoruz ama tabii ki bu oran az. Ziyaretinde bulunduğum bir MYO’ da bölüm başkanı “yirmi öğrenci aldıysak bunların en az beşi kabin memuru olarak istihdam edilirse istediğimiz oranı yakalıyoruz “ dediğini hatırlıyorum. “ (H1; E39; E; EĞİTMEN)

“Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programını bitirip işletmemize kabin memuru adayı olarak giren ve şirket içi eğitimlere katılan öğrenciler var. Açıkçası mesleki bilgilerini çok yetersiz buluyorum. Neden sonuç ilişkisi kuramıyorlar çünkü ders kitaplarını ezberleyip gelmişler. “ (H1; E5; K; EĞİTMEN)

“ Sıfırdan eğitim alan kabin memuru adayları ile Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programını bitirmiş kişiler arasında hiç fark göremiyorum. Bu durumu şuna bağlıyorum; MYO’ da maalesef uygulamalı eğitim yok ya da yetersiz. Öğrenciler sadece işiterek öğreniyorlar yani malzemelere dokunarak veya bizzat uygulayarak bu mesleği öğrenmiyorlar. Bu bölümden mezun kabin memuru adaylarına uygulamalı servis eğitimlerini verirken çok çaba sarf ediyoruz. İkrâm nedir? Niçin yolcu servisi yapılır bilmiyorlar. “ (H3; E2; K; EĞİTMEN)

“ Üniversiteler öğrenci kabul ederken fonetik ve diksiyona dikkat etmiyorlar. Bir Kabin Memurunun diksiyonu ve hitap şekli çok iyi olmalı. Aksanı bozuk veya Türkçeyi iyi konuşamayan öğrenciler mezun ediliyor. “ (H3; E2; K; EĞİTMEN)

“ Kabin Memuru Temel Eğitimine giren öğrencilerle, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programını bitirmiş öğrencileri kıyasladığımda hiçbir fark gözlemleyemiyorum. İki yıl meslek eğitimi alan kabin memuru adaylarımızın bilgilerini çok eksik görüyoruz. Mesleğimize yönelik konuların çoğunu hatırlamıyorlar. Örnek vermem gerekirse en son eğitim verdiğimiz bir sınıfta Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programından mezun iki öğrencimizin başarı puanları maalesef sınıf ortalamasının altında çıktı .” (H2; M3; K; MÜDÜR)

“ Bu bölümlerin giriş puanları yükseltilmeli. Öğrenci bu bölümü isteyerek seçmeli ki derslerden verim alabilsin. Benim derslerine girdiğim öğrencilerin çoğu ilk defa kabin memurluğu mesleği ile ilgili bir şey öğreniyorlarmış izlenimini bıraktı bende. Tabi bu MYO’ da eğitim veren eğitim elemanlarının ders işleyişleri ile de ilgili. Bu eğitimlere giren hocalarda kesinlikle mesleki tecrübe aranmalıdır. ” (H1; E 41; K; EĞİTMEN)

Yapılan görüşmelerde hava yolu işletmelerinde Performans Şefi olan bir görüşmeci, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programından mezun olmuş kişilerin işe alım mülakatlarının daha başarılı sonuçlandığını belirtmiştir;

“ İşe alım mülakatlarında gözlemlediğim, bu bölümden mezun kişilerin kabin memurluğu mesleği ile ilgili daha fazla bilgileri olması nedeniyle diğer adaylara göre daha başarılı oluyorlar.” (H1; Ş3; K; ŞEF)

4.1.8. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programında Öğrenim Gören Öğrencilerin Staj Eğitimleri İle İlgili Algıları

Hava Yolu İşletmelerinin staj eğitimleri uygulaması ile ilgili görüşleri, öğrencilere uygulanan stajın yetersiz olduğu ve amacına hizmet etmediği konusunda yoğunlaşmaktadır;

“ Kabin memuru olmayı hedefleyen bir öğrencinin, staj eğitimi ofis içerisinde olmamalı. “ (H3; E1; E; EĞİTMEN)

“ Mezuniyet aşamasına gelen bütün öğrenciler, kabin hizmetleri alanda staj yapma fırsatını bulamıyorlar. Onur Hava Yollarında stajyerler git gel seferlere gözlemci olarak katılıyorlar. Ancak stajyerler kabinde görev alamıyorlar. Hava Yolu işletmelerinde staj yapacak olan öğrenci sayısında da sınırlama var. Maalesef stajyer kabulünde kontenjanın üstüne çıkamıyoruz. Daha fazla öğrenciye staj olanağı sağlanması gerekiyor.” (H1; M1; K; MÜDÜR)

“ Bu öğrencilerin stajları maalesef masa başında, getir götür doküman işleriyle geçiyor. Meslek Yüksek Okullarında Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programları sayıca artıyor ve her sene öğrenci mezun ediyorlar, ancak mezun olan öğrencilerin hepsine kabin hizmetleri birimlerinde staj imkanı sağlamak zor. Belli sayıda öğrenciye staj imkanı sağlayabiliyoruz. Çoğu stajını, kabin memurluğu mesleği ile pek ilgisi olmayan birimlerde staj eğitimlerini tamamlıyorlar (insan kaynakları, personel işleri vb.).” (H3; B1; K; BAŞKAN)

“....Ben elimden geldiğince bu öğrencilere bir şey öğretmeye çalışıyorum. Hatta şöyle bir uygulama başlattım üst yönetimden onay alarak; her öğrencilerin git gel seferlerine gözlemci olarak katılmasını sağlıyoruz. Bu uygulama ile onlara ileride çalışacağı ortamı ve işlerin nasıl işlediğini görme olanağı sağlıyoruz .” (H3; B1; K; BAŞKAN)

“ Bu öğrencilerin oryantasyon amaçlı staj yapmasında fayda var. Tabi ki bu staj eğitimleri kabin memurluğu mesleğine yönelik olmalı. Gözlemlediğim kadarıyla stajyerlerin çoğu farklı alanlarda görevlendiriliyorlar. Açıkçası staj yapmıyorlar diyebilirim. “ (H1; E39; E; EĞİTMEN)

Hava Yolu İşletmelerinin, staj eğitimlerinin daha verimli hale dönüştürülmesine yönelik konu ile ilgili önerileri aşağıda yer almaktadır;

“ Bu bölümde okuyan öğrencilerin stajları başarısız bir dönem gibi geçiyor. Bizim bünyemizde de geçen sene çok sayıda stajyerlerimiz vardı. Bize ofis çalışmalarında çok yardımcı oldular. Ama maalesef biz bu arkadaşlarımızı aprona çıkartamıyoruz veya uçak başına gidemiyoruz. Bunların hepsi özel müsaadelerle olacak işler. SHGM, bu konuda bir çalışma başlatmalı .” (H2; E1; K; EĞİTMEN)

“ Hava yolu işletmeleri imkanlar çerçevesinde bu öğrencileri stajyer olarak kabul ediyor. Ancak staj eğitimleri sadece kağıt üzerinde gösterilen bir eğitim . Açıkçası öğrenci açısından bakıldığında çok verimli geçmiyor. Amaçlanan bu öğrencilerin kabin memurlarının çalıştıkları ortamı görmelerini sağlamaksa eğer, işte o zaman SHGM ve YÖK bir çalışma başlatmalı ve gerekli müsaadeler alınarak öğrencilere uçak başı eğitim almaları sağlanmalı. Meslek Yüksek Okulları, uçak başı eğitim müsaadeleri için SHGM ile bir çalışma içerisine girebilirler. Hava Yolu İşletmeleri de bu konuda yardımcı olmaya çalışabilirler. “ (H2, M1; K; MÜDÜR)

“ Bu öğrencilerin stajları, hava yolu işletmelerinin ofislerinde değil hava limanlarında olmalı. Nasıl uçuşa hazırlanıyorlar ? Nerede toplanıyorlar ? Nasıl briefing yapıyorlar ? Yolcular uçağa nasıl geçiyor ? Öğrencilerin bütün bunları izleme fırsatı olmalı. Ekip odalarında da staj yapma fırsatı sağlanabilir. “ (H1; E5; K; EĞİTMEN)

“ Bu sene stajlarla ilgili bir çok sorun yaşandı. Öğrencilerin çoğu yerleştirilmiyor ve stajlar bir sonraki seneye kalıyor. Staj yapamayan öğrenciler maalesef mezun olamıyor. Öğrencilerin bir bölümü açıkta ve staj için beklemedeler. Öğrencileri, stajyer olarak hava yollarına yerleştiren SHGM . “ (H1; E40; K; EĞİTMEN).

“ ...nasıl öğretmenlik fakültesinde okuyan bir öğrenci, stajını öğretmen adayı olarak kendi branşında yapıyorsa aynı durum kabin memuru olmak isteyen öğrenci için de geçerli olmalı. Özel müsaadeler alınarak uçak başına çikabilir ve hava limanındaki işleyişi izleyebilirler. “

(H1; E 25; K; EĞİTMEN)

4.1.9. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programından Mezun Öğrencilerin İngilizce Seviyeleri İle İlgili Algıları

Hava Yolu İşletmelerinin, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programını bitirmiş öğrencilerin İngilizce seviyeleri ile ilgili görüşleri, öğrencilerin İngilizce seviyelerinin beklentileri karşılamadığı yönünde yoğunluk göstermektedir;

“ İngilizce bilgisi, Sivil Havacılığın bu meslek kolu için şart koyduğu bir kriterdir. Meslek Yüksek Okullarında kanaatimce bununla ilgili bir farkındalık oluşmamış. Ders müfredatlarında İngilizce var ama yeterli değil bence. Meslek Yüksek Okulların İngilizce seviye barajı belirlenmeli ve öğrenciler bu barajı geçmeli. “ (H3; B1; K; BAŞKAN)

“ Havacılık lisanı İngilizcedir. Meslek Yüksek Okullarının havacılık ile ilgili bölümleri havacılık sektörüne personel yetiştiriyorsa İngilizce eğitimlerinin de iyi olması gerektiğini düşünüyorum. Kabin memurluğu ile ilgili mesleki eğitimleri hava yolu işletmeleri de veriyor, ama İngilizce eğitimi vermiyor. Bu açıdan bu meslek yüksek okulları, hava yolu ihtiyaçlarını göz önünde bulundurmalı ve İngilizce eğitimlerine ağırlık vermeli. “ (H3;E2; E; EĞİTMEN)

“...Havacılık sektörü alanında akademik eğitim verme süreci 1980’li yıllarda ilk Eskişehir Anadolu Üniversitesi başlattı ve bu eğitimlerin başına İngilizce hazırlık sınıfları açtı. İngilizce hazırlık sınıfı olmadan havacılık ile ilgili hiçbir branşta eğitim verilmemeli.”(H1;E39;E;EĞİTMEN)

“ İngilizce zorunlu bir ders olarak ders programında yer almalı ve geçer notu da yüksek tutulmalı, çünkü bu öğrenciler mezun olup geldiklerinde en büyük sıkıntı İngilizce seviyelerinin düşük olması.” (H1; E37; K; EĞİTMEN)

“ Kabin Memuru yetiştiriyorlarsa o zaman bu bölümlerde havacılık mevzuatlarını içeren bir eğitim verilmeli. Ayrıca kabin memuru olabilme kriterleri arasında ‘İngilizce biliyor olmak’ da var.” (H1; E35; K; EĞİTMEN)

Hava Yolu İşletmesinde görevli bir Kabin Hizmetleri Müdürü, İngilizce yeterliliği ile ilgili görüşlerini mevcut eğitim sistemini eleştirerek ifade etmiştir;

“ Şu anda bu öğrencilerin İngilizce seviyelerini yetersiz olarak değerlendiriyorum ve maalesef bu sorun öğrencilerin kendisine bırakılmış durumda. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programları, İngilizce eğitimlerine ağırlık vererek hava yolu işletmelerindeki yabancı dil ihtiyacını karşılayabilir.” (H1; Ş2; K; EĞİTMEN)

“ Yabancı dil sorunu Türkiye’nin gerçeği. Belki bu bölümler eğitimlerini önce İngilizce hazırlık sınıfı ile başlatabilirler. Ancak İngilizce seviye barajı belirlenirse, o zaman çok sayıda öğrenci ya bu bölüme giremeyecek ya da mezun olamayacak.” (H2; M1; K; EĞİTMEN)

“...Üniversiteler olaya ticari bakıyor. Lütfen şu konu araştırılsın; şu ana kadar bu eğitim programını bitirmiş kaç öğrenci hava yolu işletmelerine istihdam edilmiş? Kaçı kabin memuru olabilmiş ? Belki sadece yüzde onu kabin memuru olabilmiştir.” (H2; M1; K; EĞİTMEN)

“ İngilizce seviyelerini kesinlikle yetersiz buluyorum. Havacılık terminolojisinde yer alan İngilizce terimleri bile okuyamayan var. Bu meslek yüksek okulları madem kabin memuru yetiştiriyor o zaman İngilizce eğitimine ağırlık vermeliler.” (H2; M2; K; MÜDÜR YRD.)

“...SHT OPS 1 minimum kabin memuru gereklilikleri meslek yüksek okullarını da kapsamalı ki öğrenciler İngilizcelerini geliştirip ondan sonra hava yolu işletmelerine başvurabilsinler.” (H1; E14; E; EĞİTMEN)

“ Havacılıkta İngilizce çok önemli ama meslek yüksek okullarından gelen öğrencilerin İngilizce seviyeleri çok düşük.” (H1; E27; K; EĞİTMEN)

“ Bu bölümden mezun öğrencilerin ancak belli bir İngilizce seviyesine geldikten sonra hava yolu işletmelerine başvurmaları gerekir. En azından bu mesleğe adım atmadan önce İngilizce seviyelerini yükseltmeleri hava yolu işletmelerine katkı sağlayacaktır. Bir MYO’ da Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programına eğitmen olarak katıldım ve havacılık terminolojisi dersi verdim. Ancak öğrencilerin İngilizce seviyeleri çok düşüktü. Aslında iki yıl eğitim görüyorlar. MYO, havacılık İngilizcesi ve İngilizce gramer eğitimlerine ağırlık verebilir.”(H1; E8; K; EĞİTMEN)

“ Bir yıl hazırlık dersi verilirse çok iyi olur. Belki öğrencilere girişte seviye tespit sınavı yapılabilir. Yani en azından İngilizce seviyeleri standart bir seviyeye çıkartılmalı. Hiç İngilizcesi olmayan öğrencilerle karşılaşıyoruz. Hatta bu meslek kolu için İngilizce bilgisinin çok önemli olduğu hususunda hiç bilgilendirilmemiş öğrencilerle karşılaştım.” (H1; E25; K; EĞİTMEN)

“ Stajını işletmemiz bünyesinde yapmaya gelen öğrencilerin İngilizce seviyelerinin çok az olduğunu görüyoruz.” (H4;M1;K;MÜDÜR)

“ Mesleki açıdan daha donanımlı ve İngilizce seviyesi iyi olan öğrencilerin yetiştirileceğini düşünmüştüm. Maalesef bu bölümlerden mezun öğrencilerin bilgilerinin ve İngilizce seviyelerinin yetersiz olduğunu görüyorum.”
(H1, E9; K; EĞİTMEN)

“ Bu bölüme gelen öğrencilerin büyük bir çoğunluğu meslek lisesi çıkışlı. Çoğunun İngilizce alt yapısı zayıf. Bu bölümlerde yapılması gereken İngilizce ders saatlerinin çoğaltılması. Meslek Yüksek Okullarının müfredatlarını incelediğimizde İngilizce ders saatleri farklılık gösteriyor. Haftada 2 saat İngilizce eğitim veren meslek yüksek okulları var.
(H1; E40; K; EĞİTMEN)

4.1.10. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programına Kabul Edilen Öğrencilerin Genel Görünümü (boy, kilo, dış görünüş vb.) İle İlgili Görüşleri

Yapılan görüşmelerde, SHGM tarafından yetkilendirilmiş Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programları dışında diğer MYO’ da öğrenci kabulünde, boy kilo orantısına ve dış görünüşe çok dikkat edilmediği belirtilmiştir ;

“ İşletmemize kabin memuru olarak başvuruda bulunmuş olan bir adayı, boyunun çok kısa olmasından ötürü kabin memuru olarak istihdam edemedik. Bunun üzerine kendisi çok üzüldü. Dolayısıyla öğrenci kabul ederken bazı kriterleri göz önünde bulundurmaları gerekir.”(H4; M1; K ; MÜDÜR)

“Üniversiteler bu öğrencileri alırken alım kriterlerine dikkat etmiyor. Boy kilo orantısını hiç dikkate almıyorlar. İşletmelerinin alım kriterlerini karşılamayan kişiler istihdam edilemiyor. Bu durumda veliler, çocuklarının üniversite eğitimi için boşu boşuna para vermiş oluyor.” (HYİ 1;E19; K; EĞİTMEN)

“ Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programında okuyan öğrencilerle bir araya gelme fırsatım oldu. Açıkçası niçin bu bölümde okuduklarının farkında olmadıklarını anladım. Kabin Memurluğu mesleği ile ilgili farkındalık oluşmamıştı zihinlerinde. Kabin Memurluğu mesleğinin gerekliliklerini (boy, kilo ve yabancı dil) karşılamayan öğrenciler vardı aralarında .”
(H1;E25 K; EĞİTMEN)

“ Boy kilo oranına hiç dikkat edilmiyor. Fakat hava yolu işletmelerinde boy ve kilo orantısı, boy ölçüsü önemli bir kriter. Öğrenciler eğitimin en başında bu kriterler hakkında bilgilendirilmeli. İki yıl bu bölümde okuduktan sonra dış görünüş nedeni ile kabin memuru olamayan kişiler var.”
(H1,E23,K,EĞİTMEN)

Bir görüşmeci, hava yolları işletmeleri açısından boy kilo ölçüsünün niçin dikkate alındığı ve kabin memurlarında dış görünüşün neden önemli olduğunu aşağıda belirttiği şekilde açıklamıştır;

“ Kabin Ekipleri, hava yolu işletmelerinin reklam yüzü. O yüzden dış görünüş çok önemli. Ancak öğrenci alımlarında dış görünüşe pek dikkat edilmiyor. Bu bölümü başarıyla bitiren bir öğrencinin fiziksel bir kusuru varsa (şaşı bakmak ya da bedensel bir engel vb.) maalesef kabin memuru olamıyor. Boy ve kilo ölçüsü dışında ayrıca herhangi bir fiziksel kusuru var mı ona bakılır. Adayın vücudunun görünen her hangi bir yerinde dövme olması durumunda da mülakattan geçemez. Boy kilo orantılı olmalı. Boy ölçüsünü niçin dikkate alıyoruz? Çünkü uçakların yolcu baş üstü dolapları yüksekte. Kabin ekiplerinin bu baş üstü kapaklarını rahat açıp kapatabilmeleri gerekir. Bir ihtiyaç durumunda kullanacağımız acil durum malzemeleri baş üstü dolaplarının içerisinde olabiliyor, dolayısıyla kabin memurunun bu malzemelere rahat ulaşabilmesi gerekir.” (H3, B1; K; BAŞKAN)

BÖLÜM V

SONUÇ, TARTIŞMA ve ÖNERİLER

Bu bölümde araştırma bulgularına bağlı olarak elde edilen sonuçlar, bu sonuçlara bağlı olarak da oluşturulan tartışma ve önerilere yer verilmiştir.

5.1. Sonuç

1. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programlarında, verilen eğitimlerin kalitesinin henüz istenilen seviyede olmadığı ve hava yolu işletmelerinin beklentilerini karşılamadığı belirtilmiştir.
2. Önceki yıllarda özellikle halk arasında “ Hosteslik “ olarak bilinen bu mesleğin, günümüzde meslek yüksek okulları sayesinde Kabin Memurluğu mesleği adı altında akademik bir kimlik kazanmış olduğu belirtilmiştir.
3. Ülkemizde, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programlarının Meslek Yüksek Okullarının bünyesinde sayıca arttığı ve artışın kontrolsüz olduğu belirtilmiştir.
4. Meslek Yüksek Okullarının, özel hava yolu işletmeleri ile işbirliği içerisine girmedikleri belirtilmiştir.
5. MYO ile Hava Yolu İşletmeleri arasında yürütülen işbirliğinin, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programının geliştirilmesi açısından yetersiz olduğu belirtilmiştir.
6. Verilen, eğitimlerin Hava Yolu İşletmelerinin ihtiyaçlarını karşılaması için, SHGM ve YÖK tarafından mevzuatların iyileştirilmesi gerektiği belirtilmiştir.
7. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programında öğrenim gören öğrencilerin staj eğitimlerinin yeterli olmadığı, bu öğrencilere dokümantasyon işi verildiği ve ilgisiz birimlerde görevlendirildikleri belirtilmiştir.
8. Öğrencilerin hepsinin staj için hava yolu işletmelerine yerleştirilemediği, stajların bir sonraki seneye kaldığı belirtilmiştir.
9. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programında eğitim veren eğitim elemanlarında kabin memurluğu tecrübesinin olması gerektiği belirtilmiştir.

10. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programında verilen İngilizce eğitiminin yeterli düzeyde olmadığı ve hava yolu işletmelerinin beklentilerini karşılamadığı belirtilmiştir.
11. MYO 'da öğrenci kabulünde boy kilo ölçüsüne dikkat edilmediği belirtilmiştir.
12. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programından mezun olmuş öğrencilerin, kabin memurluğu mesleği ile ilgili bilgilerinin yetersiz olduğu belirtilmiştir.
13. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programında uygulamalı eğitimlerin yetersiz olduğu belirtilmiştir.
14. İşe alım mülakatlarına çağırılan adayların, İngilizce seviyelerinin yetersiz görülmesi durumunda işe kabul edilmedikleri belirtilmiştir.
15. Hava Yolu İşletmeleri, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programını bitirmiş olan kabin memuru adaylarının, farklı bölümlerden mezun olan kabin memuru adayları ile kıyaslandıklarında mesleki bilgi ve donanım açısından bakıldığında bir fark göremediklerini belirtmişlerdir.
16. Eğitim kitaplarının yetersiz olduğu, işletmelere ait el kitapları üzerinden öğrencilere ders anlatıldığı belirtilmiştir.
17. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programında görevlendirilecek eğitim elemanları ile ilgili YÖK ve SHGM tarafından belirlenmiş kriterlerin birbirleri ile örtüşmediği belirtilmiştir.
18. Hizmet sektörü alanında öğrenci yetiştirmeyen meslek liselerinden (muhasabe bölümü, teknisyenlik bölümü vb.) mezun öğrencilerin, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programına direk geçiş yapabildikleri belirtilmiştir

5.2. Tartışma

Bu araştırmada hava yolu şletmelerinde görevli eğitimcilerin ve idarecilerin, MYO'da verilen Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim programı hakkındaki görüşleri irdelenmiş ve problemlerin verilif sırasına uygun olarak tartışılmıştır. Yapılan görüşmelerde, eğitimciler ve idareciler arasında görüş farklılığı olmadığı tespit edilmiştir.

Hava Yolu şletmelerinde görevli eğitimcilerin ve idarecilerin, MYO bünyesinde kabin memurluğu mesleğine yönelik eğitim programının açılmış olmasını olumlu değerlendirdikleri gözlemlenmiştir. Kabin memurluğu mesleği ile ilgili eğitimlerin akademik formatta verilmeye başlanmış olması, mesleğin ülkemizde değer kazandığını ve otoriteler tarafından bu mesleğin önemsendiğini göstermiştir.

Eğitimciler ve idareciler açısından bakıldığında, kabin memurluğu ile ilgili eğitimlerin akademik düzeyde ele alınması, bu mesleğe saygı kazandıracak ve halk arasında kullanılan “ Hostes “ kelimesi yerine “ Kabin Memuru “ ifadesi kullanılması yaygınlaşacaktır.

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı, hava yolu şletmelerine katkı sağlıyor mu? Yararlı buluyor musunuz? Sorularına verilen cevapların ağırlıklı olarak olumsuz olduğu tespit edilmiştir. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programının, meslek tanıtımı açısından bir başlangıç olduğu, ancak verilen eğitimlerin içerik ve kalite açısından henüz istenilen seviyede olmadığı belirtilmiştir. Bu olumsuz algıların nedenleri arasında; SHGM ve YÖK mevzuatlarının birbirleri ile örtüşmemesi ve bu mevzuatların geliştirilmesi gerektiği, alt yapı eksiklikleri ve eğitim görevlilerinde aranılan kriterlerin standart olmayışı yer almaktadır. Örneğin; eğitim görevlilerinde aranılan mesleki tecrübe kaç yıl olmalı ? Ya da bu mesleğe kaç yıl ara vermiş bir kişi eğitim elemanı olabilir ? Bu soruların netlik kazanması gerektiğini vurgulayan eğitimci ve idareciler olmuştur. Hava Yolu şletmelerinin kalifiye kabin memuru ihtiyaçlarının karşılanması maksadıyla bu eğitim programları açılıyorsa o zaman eğitim görevlilerin seçimi ile ilgili kriterlerin gözden geçirilmesi gerektiği belirtilmiştir.

Daha önce Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programında eğitim elemanı olarak görev almış bir eğitimci, YÖK'ün seçim kriterleri ile SHGM tarafından oluşturulmuş kriterlerin birbirleri ile örtüşmediğini, YÖK kriterleri çerçevesinde ALES sınavından 70 puan alan ve lisans mezunu olan kişilerin bu bölümlerde eğitim görevlisi olarak görev alabildiklerini, dolayısıyla bazı MYO' da meslek tecrübesi hiç olmayan veya çok az bir tecrübeye sahip eğitim elamanları tarafından öğrencilere meslek eğitimi verildiğini belirtmiştir.

Konu ile ilgili ifade edilen bir başka sıkıntı ise, uzun yıllar kabin görevlisi olarak çalışmış ve emekliliğe ayrılan kişilerin lisans mezunu oldukları halde ALES sınavından 70 puan alamadıkları için MYO' da eğitim görevlisi olarak görev alamamalarıdır.

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programlarının ülkemizde sayıca çoğaldığı, ancak bu bölümlerde eğitim verebilecek mesleki tecrübe ve donanıma sahip eğitim elemanı sayısında sıkıntısı yaşandığı yapılan görüşmelerde eğitimci ve idareciler tarafından belirtilmiştir.

Eğitimcilerin ve idarecilerin üzerinde yoğunlaştıkları diğer konular ise, uygulamalı eğitim alanlarının ülkemizde sayıca az olması ve Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programlarına yönelik ders kitaplarının henüz oluşturulmamış olması. Altyapı eksikliği nedeniyle çoğu öğrencinin uygulamalı eğitim merkezlerinden faydalanamadıkları ve bu eğitim programlarında standart ders kitaplarının kullanılmadığı bilakis hava yolu işletmelerine ait el kitapları üzerinden ders işlendiği belirtmiştir.

Meslek Yüksek Okulları ve Hava Yolu İşletmeleri arasında yürütülen işbirliğinin ağırlıklı olarak hava yolu işletmeleri idarecileri ile üniversitelerin bölüm başkanları ve öğretim görevlileri arasında olduğu, eğitimcilerin MYO ile yürütülen işbirliğinde aktif rol almadıkları gözlemlenmiştir. Ülkemizde hangi MYO' da Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı mevcut, öğretim görevlilerini tanıyor musunuz? Eğitim müfredatı hakkında bilginiz var mı? Bu bölümde okuyan öğrencilerle bir araya gelme imkanınız oldu mu? Bu soruların eğitimciler tarafından cevaplanamadığı gözlemlenmiştir.

Bunun nedenleri arasında ğretim görevlileri ile hava yolu işletmeleri eğitmenleri arasında hiçbir bilgi paylaşımının olmaması, alıştay veya seminer türü etkinliklerin planlanmamasıdır.

Yapılan görüşmelerde, meslek yüksek okullarının ağırlıklı olarak THY ile işbirliği içerisinde olduğu belirtilmiştir. Bunun başlıca nedenleri arasında, THY'nın dev bir marka olması ve milli hava yolu olarak bünyesinde 8000'nin üzerinde kabin memuru alıştırmasıdır. Ancak lkemizde büyük ölçekli özel hava yolları da bulunmaktadır.

Örneğin; Pegasus Hava Yolları, Atlasjet Hava Yolları, Sunexpress Hava Yolları, Onur Hava Yolları ve Freebird Hava Yolları lkemizde yolcu taşımacılığı yapan özel hava yolları arasında yer almaktadır. Dolayısıyla, zel hava yolları ile de ortak çalışma içerisine girilmesi ve özel hava yolu şirketlerinin faaliyetlerinin öğrencilere tanıtılması, öğrencilerde hava yolu tercih seçeneği sayısını artıracaktır. Mezun olan öğrencilerin açıkta kalmaması ve sektörde eğitimi personel sayısının artırılması amacıyla, meslek yüksek okullarının özel hava yolları ile de işbirliği içerisine girmeleri ve bu işbirliğinin sürdürülmesi gerektiği yönünde görüşlerini bildiren eğitimci ve idareciler olmuştur.

Hava Yolu işletmelerinde görevli eğitimciler ve idareciler, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programından mezun kişilerde kabin memurluğu mesleği ile ilgili farkındalık gzlemleyemediklerini, istihdam edilen personelin kabin memurluğu mesleği ile ilgili konuları sanki ilk defa duyuyormuş izlenimini oluşturduğunu belirtmişlerdir. Eğitimci ve idareciler, bu izlenimin sebeplerini şöyle belirtmişlerdir; meslek yüksek okullarında havacılık kültürü tam yansıtılamadığı için öğrencilerde aidiyet duygusu oluşmuyor. Öğrenciler niversitelerin sınıf ortamlarında, havalimanı atmosferinden ve hava yolu işletmelerinden tamamen uzak, kabin personeli ile hiç etkileşime girmeden bu mesleği öğrenmeye çalışıyorlar. Dolayısıyla ğrenci kabin memurluğu mesleğini gözünde canlandıramıyor. Oysa hava yolu şirketi bünyesinde verilen temel kabin memuru eğitimlerinde öğrenciler kurum kültürünü bizzat yaşıyorlar ve çalışanlarla etkileşim halindedir. Bu durum öğrencileri motive ediyor ve mesleği benimsemelerine ve meslek ile ilgili teorik konuları daha çabuk öğrenmelerini sağlıyor.

Yapılan görüşmelerde bir eğitimci, bu sorunun çözüme kavuşması için hava yolu işletmelerinde görevli eğitimcilerin, meslek yüksek okullarının Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programlarında misafir eğitimci rolünde derse katılmaları önerisinde bulunmuştur. Konuya yönelik başka bir sorun olarak, meslek yüksek okullarında görevli eğitimci elamanlarının meslek tecrübelerinin çok az veya hiç olmaması gösterilmiştir. Kabin memurluğu mesleğini veren eğitimci elamanlarının mesleki tecrübelerini paylaşmaları ve örneklendirme yöntemiyle ders anlatmaları gerektiği belirtilmiştir.

Yapılan görüşmelerde, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programında öğrenim gören öğrencilerin tamamlamak zorunda oldukları staj eğitiminin öğrenci açısından hiç verimli geçmediği belirtilmiştir. Öğretmenlik, hemşirelik ve benzeri meslek dallarında olduğu gibi, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programlarında öğrenim gören öğrencilerin de eğitim stajları mesleğe yönelik olmalıdır. Ancak bu öğrencilerin hepsinin hava yolu şirketlerinde kabin hizmetleri departmanlarında staj yapmaları kontenjan sıkıntısı nedeniyle mümkün olamamaktadır. Maalesef hava yolu işletmeleri sınırlı sayıda stajyer kabul edebiliyor. Daha önce MYO' da görev almış bir eğitimci, mezuniyeti gelen öğrencilerin staj eğitimi için beklediklerini ve stajını tamamlayamayan öğrencinin mezun olmadığını mezuniyetlerinin ertelendiğini belirtmiştir. Bunun nedeni olarak, sektör ihtiyacı göz önünde bulundurulmadan Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri eğitim programlarının açılması ve her geçen gün sayıca artması gösterilebilir.

SHGM' nün ilgili mevzuatlarında kabin memurlarının İngilizce biliyor olması gerektiği tanımlı olmasına rağmen, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programlarından mezun kişilerin İngilizce seviyelerinin yetersiz olduğu, yapılan görüşmelerde eğitimci ve idareciler tarafından belirtilmiştir.

Oysa kabin memuru alımlarında İngilizce seviye tespit sınavı yapılmakta olup barajı geçemeyen aday maalesef mülakatta elenmektedir. Eğitimci ve İdarecilerin konuyla ilgili açıklamaları şöyledir; üniversiteler öğrenci kabulünde İngilizce seviye tespit sınavı yapmalıdırlar. İngilizce seviyesi düşük olan öğrenciler için hazırlık sınıfı açılmalı ve bir yıl İngilizce eğitim almaları sağlanmalı.

Daha önce Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim programında eğitim elemanı olarak görev yapmış bir eğitimci, MYO' da verilen İngilizce eğitimlerinin ders saati olarak çok az olduğunu, oysaki eğitim müfredatının müsait olduğunu ve İngilizce ders saatlerinin arttırılabileceği yönünde görüş bildirmiştir.

Ülkemizde pilot ihtiyacının karşılanması için, yabancı uyruklu kaptan veya pilot görevlendirilmektedir. Uçuş esnasında ekip arasında etkin iletişim kurulması açısından kabin personelinin kendisini İngilizce olarak, iyi ifade edebiliyor olması ve karşı tarafı anlayabilmesi önemlidir.

Meslek Yüksek Okulları, eğitim müfredatlarını oluştururken (ders saati, eğitim konuları, eğitim içeriği vb.), havacılık sektörünün ihtiyaçlarını da göz önünde bulundurması gerekir. Küreselleşmeyle beraber havacılık sektöründe gelişen değişimler, yenilikler ve yolcu beklentileri MYO' da görevli eğitim görevlileri tarafından da takip edilmelidir.

SHGM tarafından yetkilendirilmiş ve THY ile protokol antlaşması olan meslek yüksek okullarının, öğrenci kabulünde boy kilo ölçüsüne ve dış görünüşe dikkat ettikleri THY eğitimci ve idarecileri tarafından belirtilmiştir. Ancak özel sektör ile yapılan görüşmelerde bu konuda ciddi sıkıntı yaşadıkları tespit edilmiştir. Öğrenci alımlarında hava yolu işletmelerinin alım kriterlerinin göz önünde bulundurulması gerektiği belirtilmiştir.

Eğitimci ve idareciler, MYO' da öğrencilerin dış görünüş ve boy kilo orantılarına bakılamamasının sebeplerini şöyle belirtmişlerdir: Ticari nedenlerden ötürü meslek yüksek okullarının kontenjanlarını doldurmak zorunda oldukları. Diğer bir nedeni ise, meslek lisesi mezunu öğrencilerin bu eğitim programına direk geçiş yapabilmeleridir. Bu nedenlerden ötürü öğrenci yerleştirilmesi ve öğrencilerde olması gereken kriterlerle ilgili YÖK mevzuatlarının geliştirilmesi gerektiği belirtilmiştir.

SHGM tarafından belirlenmiş kabin memuru gereklilikleri dışında hava yolu işletmelerinin kendi iç politikaları doğrultusunda kabin memuru seçim kriterleri mevcuttur. Örneğin; dövme bu kriterler arasında yer almaktadır.

Yapılan görüşmelerde bir hava yolu şirketinin kabin hizmetleri başkanı, gözü rahatsız etmediği sürece dövmesi olan adayı kabul ettiklerini belirtmiştir. Ancak başta THY olmak üzere vücudunun görünen bölgelerinde dövmesi olan adaylar geri çevrilmektedir. Bunun dışında kabin memuru seçimlerinde tespit edilen fiziksel kusurlar (şaşı bakmak, vücutta ya da yüzde göze çarpan fiziksel bir kusurla, yürüme ve duruş bozukluğu vb.) nedeniyle adaylar mülakattan elenmektedirler. Başka bir hava yolu işletmesinde görevli kabin hizmetleri müdürü ise, kabin memuru seçimlerinde çok zorlandıklarını, hayalleri peşinde koşan gençlerin sırf dış görünüşleri nedeniyle kabul edilmedikleri ve kendilerine açıklama yapmak zorunda kaldıklarını belirtmiştir.

Hava Yolu İşletmelerinin eğitimci ve idarecileri ile yapılan görüşmelerde Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programları tarafından iki yıllık eğitim süresinin etkin kullanmadığı ifade edilmiştir. MYO' da eğitim müfredatlarının farklılık gösterdiği belirtilmiştir. Bunun nedenleri arasında, eğitim müfredatlarının oluşturulmasında hava yolu işletmelerinin kabin eğitim birimleri ile işbirliği oluşturulmadığı gösterilmektedir. Özel sektörde görevli bir idareci, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programlarında görevli öğretim görevlilerinin ve bölüm başkanlarının bugüne kadar kendileri ile hiç iletişime geçmemiş olduklarını, özellikle eğitim müfredatlarının oluşturulmasında özel hava yolu şirketlerinin görüşlerinin alınmadığını belirtmiştir.

5.3. Öneriler

5.3.1. Uygulayıcılara Yönelik Öneriler

Araştırmadan elde edilen sonuçlar bağlamında, MYO Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programlarında görevli eğitim görevlilerine, ilgili otoritelere ve hava yolu işletmelerine şu önerilerde bulunulabilir:

1. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programında, İngilizce hazırlık sınıflarının açılması ve seçmeli ders olarak ikinci bir yabancı dil eğitiminin eğitim müfredatına dahil edilmesi önerilebilir.

2. SHGM ve YÖK desteği ile, kabin ekibi eğitimleri için kullanılan simülâtör ve uygulamalı eğitim alanlarının sayıca artırılması önerilebilir.
3. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programlarında okutulmak üzere, ilgili otoritelerin onayından geçmiş, öğrencilerin ve eğitim elemanlarının kolaylıkla temin edebilecekleri ders kitaplarının oluşturulması önerilebilir.
4. Meslek Yüksek Okullarının sadece THY ile değil, kabin memurluğu mesleğinin geliştirilmesi ve bu bölümden mezun olan öğrencilerin kabin memuru olarak işe istihdam edilme oranlarının artırılması açısından tüm hava yolları işletmeleri ile işbirliği içerisinde olmaları önerilebilir.
5. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programlarında görevli eğitim görevlilerinin, hava yolu işletmeleri tarafından verilen Kabin Memuru Temel Eğitimlerine dinleyici olarak katılmaları önerilebilir.
6. Staj eğitimlerinin iyileştirilmesi gerektiği, bu öğrencilerin uçak başı eğitimi alabilmeleri ve terminal dahilinde çalışabilmeleri için özel müsaadelerin alınması önerilebilir.
7. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programının eğitim kalitesinin yükseltilmesi ve havacılık sektörüne nitelikli personel yetiştirilmesi açısından, bu bölümlerin giriş puanlarının yükseltilmesi önerilebilir.
8. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programını açmak isteyen Meslek Yüksek Okullarının, öncelikle SHGM şartlarını yerine getirmeleri ve SHGM tarafından yetkilendirildikten sonra bu eğitim programını açmak için YÖK'ten onay almaları önerilebilir.

5.3.2. Yapılacak Araştırmalara Yönelik Öneriler

Araştırmadan elde edilen sonuçlar bağlamında MYO Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı ve Kabin Memuru Temel Eğitimi faaliyetlerine yönelik çalışmak isteyen araştırmacılara şu önerilerde bulunulabilir:

1. MYO Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programında öğrenim gören öğrencilerin motivasyonları üzerine araştırma yapılması önerilir.

2. MYO' da kabin memurluğu meslek farkındalığının geliştirilmesinde öğretim görevlisinin rolü ve öğrenciler üzerindeki etkisi üzerinde araştırma yapılması önerilir.
3. Kabin Emniyeti Kültürünün geliştirilmesinde simülasyon eğitimlerinin verimliliği üzerinde araştırma yapılması önerilir.
4. Hava Yolu İşletmelerinin, MYO Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı'nın geliştirilmesindeki rolü üzerinde araştırma yapılması önerilir.
5. MYO Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı'nda verilen Kabin Memuru Temel Eğitiminin, hava yolu işletmeleri bünyesinde verilen Kabin Memuru Temel Eğitimi ile karşılaştırılması üzerine araştırma yapılması önerilir.
6. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programından mezun olan öğrenci sayısı ile bu eğitim programından mezun olup Hava Yolu İşletmelerinde Kabin Memuru olarak görev yapan kişi sayısının karşılaştırılması üzerine bir araştırma yapılması önerilir.

KAYNAKÇA

Kabin Ekibi Üyeleri Sağlık Kontrollerine İlişkin Esas ve Usuller Talimatı. (2013). Ankara. T.C. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Basımı

Kabin Memuru Temel Eğitim Verilmesine İlişkin Genelge.(2012). Ankara. T.C. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Basımı.

Sivil Havacılık Güvenlik Eğitimi ve Sertifikasyon Talimatı. (2009). Ankara. T.C. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Basımı.

Uçuş Operasyon Dairesi. Sivil Uçakla Ticari Hava Taşıma İşletmeciliği Operasyon Usul ve Esasları Talimatı. Bölüm O.(2013). Ankara. T.C. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Basımı.

İlk Yardım Yönetmeliği.(2002).Ankara. T.C Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Basımı.

T.C. Milli Eğitim Bakanlığı.(2011). Ulaştırma Hizmet Alanı Tehlikeli Madde Taşımacılığı. Sayfa 65-66. Ankara.

Türk Standartları Enstitüsü. (2009). TSE EN ISO 9001:2008 Standardı. Ankara.

Meslek Yeterlilik Kurumu. (2012). Ulusal Meslek Standardı Uçak Kabin Memuru. Sayı 2. Sayfa 8.

European Civil Aviation Conference ECAC. (2010). Policy Statement in The Field Of Civil Aviation Security, Annex III.

International Civil Aviation Organization.(2014). ICAO Cabin Crew Safety Manual, First Adition.

IATA. (2014). Operation Safety Audit Standards Manual. CAB. 1, Ed 8.

International Air Transport Association. (2015). Dangerous Goods Regualtions. 56 th Edition. Number 9. Montreal- Geneva.

IATA Cabin Operation Safety Best Practice Guide. 2nd Edition. (2013). (<https://www.iata.org>) adresinden 06.06.2016 tarihinde indirilmiştir.

Çiçekoğlu, M. (2004). *Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi 'nde Yürütülen Eğitici Eğitimi Programının Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İzmir.

- Şekerli, E.B. (2006). *Ekip Kaynak Yönetimi Uygulamaları ve Kültürel Farklılıklar*. Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Eskişehir.
- İyigün, U.H. (2014). *Kişilik Özelliklerinin İş Performansına Etkisi : Çalışanlar Üzerinde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Bahçeşehir Üniversitesi. İstanbul.
- Can, E.(2011). *Türkiye’de Kamu Personelinin Hizmetçi Eğitiminde Bilişim Teknolojilerinin Rolü*. Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İzmir.
- Kiracı, K., Bayrak, Ü.(2014). *Sivil Havacılık Lisans Mezunlarının İstihdam ve Kariyer Durumları Üzerine Bir Çalışma*. Journal of Educational Research Magazine, Volume 5.
- Tezeken, Ö. (2013). *Havacılık Eğitiminde Büyük Ortaklık*. Türk Hava Yolları Turkish Aviation Academy Dergisi, 9,4-5.
- Aktunç, İ.(2013). *Kabin Memuru Tanımı*. Türk Hava Yolları Uçuş Eğitim Başkanlığı Cabin Interphone Dergisi, 1, 9-10.
- Baltaş, A. (2009). *Kabin Memurunun Kişiliği*. TASSA Hava Yolları Kabin Memurları Derneği Dergisi, Sayı 9, 22-23.
- Sönmez, V., Bircan, İ., Karakütük, K., Tezcan, M. (2010). *Eğitim Bilimine Giriş*. Ankara. Anı Yayıncılık.
- Ünver, K. (2010). *Geçmişten Günümüze Sahnedekiler: Kabin Ekibi*. TASSA Hava Yolları Kabin Memurları Derneği Dergisi, 13, 32-33.
- Çolak, N.(2013). *Havacılık Sektöründe Değişen Beklentilerin Eğitim İle Karşılanması ve Bu Süreçte Kabin Memuru Rolü*. Türk Hava Yolları Turkish Aviation Academy Dergisi, 6 ,38-39.
- Özçelik, M.(2012). *Anadolu Üniversitesi Havacılık ve Uzay Bilimleri Fakültesi*. Türk Hava Yolları Turkish Aviation Academy Dergisi, Sayı 5 ,20-21.
- Ergün, N. (2014). *Sivil Havacılık Güvenliğinde Eğitim Standardizasyonu*. The Journal of International Social Research, Volume: 7, Issue: 29
- Çetin, C.(2009). *İnsan Kaynaklarının Eğitimi ve Geliştirilmesi*. Beta Yayıncılık. İstanbul.
- Çavaş, B., Huyugüzel, P., Can, B. (2004). *Eğitimde Sanal Gerçeklik*. The Turkish Online Journal of Educational Technology . Volume 3. Article 15.
- Yıldırım, A. Ve Şimşek, H. (2005). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Seçkin Yayınları. Ankara.

Creswell,J. (2013). Beş Yaklaşım Göre Nitel Araştırma Deseni. Siyasal Yayın Dağıtım. Ankara.

Baş,T., Akturan,U.(2013). Nitel Araştırma Yöntemleri. Seçkin Yayıncılık. Ankara.

Karagülle, Ö. (2013). *Sektörün Eğitimli Personel İhtiyacı*. Türk Hava Yolları Turkish Aviation Academy Dergisi, 9, 6-7.

Orhan,F.,Akkoyunlu,B.(1991).*Uzaktan Eğitim Yaklaşımında Temel Eğitim 1. Kademe Öğretmenleri'nin Video Destekli Hizmetiçi Eğitimi*. Hacettepe Üni. Eğitim Fakültesi Dergisi, 16-17,134-141.

Budaklıer,N.(2014). *Yangın Simülatorü*. THY Uçuş Eğitim Başkanlığı Cabin Interphone Dergisi, 2, 28-29.

Doğru,E. (2013). *A320 CEET Kabin Eğitim Simülatorü*. Türk Hava Yolları Turkish Aviation Academy Dergisi, 9. 30-31.

<http://web.shgm.gov.tr/tr/mevzuat/2155-mevzuat>

<http://www.bilgi.edu.tr>

<http://dokuman.osym.gov.tr>

<http://www.meb.gov.tr/>

<http://www.tassa.org.tr>

<https://akademi.thy.com>

<http://construction.tfc-kaeufer.de/products/service-trainer>

<http://www.interfire.fi/>

<http://www.yok.gov.tr>

myk@myk.gov.tr

EKLER

EK-1

GÖRÜŞME FORMU

Araştırma Konusu

Meslek Yüksek Okulları Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı İle İlgili,
Hava Yolu İşletmelerinde Görevli Eğitimcilerin ve İdarecilerin Görüşleri .

Hava Yolu Şirketi :

Görüşme Tarihi :

Görüşmecinin Ünvanı :

Görüşmecinin Yaşı :

Görüşmecinin Cinsiyeti :

Görüşmecinin Tahsili :

Görüşme Süresi :

Havacılık Sektöründe İş Tecrübesi (yıl olarak) :

Görüşen : Özlem Tezeken / Yüksek Lisans Öğrencisi

Yeditepe Üni. Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Yönetimi ve
Denetimi

Amaç

Meslek Yüksek Okulları Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı ile ilgili,
Hava Yolu İşletmelerinde görevli eğitimci ve idarecilerin görüşleri analiz edilerek,
eğitim ihtiyacının ve etkinliğinin değerlendirilmesi.

Görüşme Soruları

1. Hava Yolu İşletmelerinde görevli eğitimcilerin ve idarecilerin, MYO tarafından verilen Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programının gerekliliği ile ilgili görüşleri nelerdir?
2. Hava Yolu İşletmelerinde görevli eğitimci ve idarecilerin, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programı'nın süresi ile ilgili görüşleri nelerdir ?
3. Hava Yolu İşletmelerinde görevli eğitimcilerin ve idarecilerin, MYO ve Hava Yolu İşletmeleri arasındaki işbirliği ile ilgili görüşleri nelerdir?
4. Hava Yolu İşletmelerinde görevli eğitimcilerin ve idarecilerin, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programından mezun olan öğrencilerin mesleki yeterlilikleri ile ilgili görüşleri nelerdir?
5. Hava Yolu İşletmelerinde görevli eğitimcilerin ve idarecilerin, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programında öğrenim gören öğrencilerin staj eğitimleri ile ilgili görüşleri nelerdir?
6. Hava Yolu İşletmelerinde görevli eğitimcilerin ve idarecilerin, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programından mezun olan öğrencilerin İngilizce seviyeleri ile ilgili görüşleri nelerdir?
7. Hava Yolu İşletmelerinde görevli eğitimcilerin ve idarecilerin, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programında eğitim gören öğrencilerin dış görünüşü (boy ölçüsü, fiziksel kusur vb.) ile ilgili görüşleri nelerdir?

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı :Özlem TEZEKEN
Doğum Tarihi :29.08.1970
Doğum Yeri :Almanya / Hildesheim
Mesleği : Eğitimci
Medeni Durumu :Bekar

Eğitim Bilgileri

İlk Okul :
Orta Okul : İzmir Agah Efendi Orta Okulu
Lise : İzmir Eşref Paşa Lisesi
Lisans : Marmara Üniv. Fen Edebiyat Fak. Alman Dili ve Edebiyatı

Görev Yaptığı Şirketler

İstanbul Hava Yolları / İSTANBUL
Atlasjet Hava Yolları / İSTANBUL
Türk Hava Yolları / İSTANBUL