

**T.C.**  
**KIRKLARELİ ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU**  
**SİVİL HAVACILIK VE KABİN HİZMETLERİ BÖLÜMÜ STAJ PROGRAMI**

**BİRİNCİ HAFTA**

1. İşletmenin faaliyet gösterdiği sektörün tanıtılması ( Türkiye'deki ve Dünyadaki durumu hakkında kısa bilgiler verilmesi)
2. Staj yapılan işletmenin hukuki yapısının tanıtılması (A.Ş., LTD. ŞTİ., vb. şeklinde)
3. İşletmenin ana faaliyet konusu dışında faaliyet gösterdiği çalışma alanları varsa tanıtılması
4. İşletmenin kuruluşunu ve gelişimini anlatan kısa bir tarihçe hazırlanması
5. İşletmenin organizasyon şemasının hazırlanması
6. İşletmede hangi bölümde staj yapılıyorsa, o bölümün organizasyon şemasının hazırlanması
7. İşletmenin personel sayısı, personelin öğrenim durumları ve iş tecrübeleri
8. İşletmede kullanılan bilgisayar programlarının, kullanım amaçları ile birlikte incelenmesi
9. İşletmenin uçak sayısı ve tipleri, yurtiçinde ve yurtdışında kaç noktaya uçuş gerçekleştirdiği gibi teknik bilgiler verilmesi

**İKİNCİ HAFTA**

1. Havaalanı ve havaalanı bölümlerinin tanıtılması
2. Staj yapılan işletmenin verdiği hizmetlerin tanıtılması
3. Ulusal ve uluslararası havacılık otoritelerinin tanıtılması ve staj yapılan işletmeyle ilişkilerinin anlatılması
4. Ulusal ve uluslararası havacılık kurallarının anlatılması ve bu kuralların işletme açısından öneminin vurgulanması
5. İşletmenin havacılık ile ilgili yürüttüğü eğitim faaliyetlerinin tanıtılması
6. İşletmenin kabin ekibi ile ilgili yürüttüğü eğitim faaliyetlerinin tanıtılması

**ÜÇÜNCÜ HAFTA**

1. İşletmede staj yapılan bölümdeki personelin görev tanımlarının yapılması
2. Staj yapılan işletmede kullanılan dokümanların tanıtılması
3. Kabin görevlisinin görev ve sorumluluklarının tanımlanması
4. Kabin görevlisinin kabin emniyeti üzerindeki rolünün açıklanması
5. Kabin emniyeti ve yolcu emniyeti arasındaki ilişkinin açıklanması
6. Kabin görevlisinin yanında bulundurması gereken evrakların tanıtılması
7. Vergisiz ürün satışı ve dokümantasyonu ile ilgili bilgiler verilmesi
8. Kabin içinde kullanılması zorunlu dokümanların tanıtılması
9. Havacılık güvenliği ile ilgili ulusal ve uluslararası mevzuat hakkında kısa bilgiler verilmesi
10. Havacılık güvenliğinin sağlanmasında insan faktörünün öneminin açıklanması
11. Havacılık güvenliğinin sağlanmasında kabin görevlilerinin rolü hakkında bilgiler verilmesi

**DÖRDÜNCÜ HAFTA**

1. Kabin görevlisinin yaşam biçimi hakkında bilgiler verilmesi
2. Uçuş emniyeti açısından kabin görevlisinin sağlıklı yaşam biçiminin öneminin açıklanması
3. Kabin görevlisinin kişisel bakımı, saç-makyaj standartları hakkında kısa bilgiler verilmesi
4. Kabin görevlisinin sahip olması gereken iletişim becerileri ile ilgili bilgiler verilmesi
5. Stres yönetimi, zaman yönetimi ve takım çalışması konusunda bilgiler verilmesi
6. Staj yapılan işletmenin, örgüt kültürü ve örgütsel iletişim açısından incelenmesi
7. İnsan ilişkileri ve grup çalışmalarının incelenmesi

#### BEŞİNCİ HAFTA

1. Rezervasyon ve bilet işlemleri ile ilgili kısa bilgiler verilmesi
2. Havacılıkta uçuş öncesi yolcuya verilen hizmetlerin tanıtılması
3. Uçuşta ikram ve öneminin anlatılması
4. Yiyecek-içecek kontrol sürecinin işletmeye ekonomik açıdan faydaları ve maliyet kontrol sürecinde kabin görevlisinin rolü konusunda bilgiler verilmesi
5. Kabin ikram malzemelerinin tanıtılması
6. Havacılıkta uçuş sonrasında yolcuya verilen hizmetlerin tanıtılması

#### ALTINCI HAFTA

1. Havacılık sektöründe ekip kaynak yönetimi ve önemi
2. Uçuş ekibi içinde ve yolcularla etkili iletişim konusunda bilgiler verilmesi
3. Yolcu karşılama-uğurlama, sınıflara göre yolcu tipleri ve beklentilerinin karşılanması
4. Memnuniyetsiz yolcu, kural dışı hareket eden yolcu, kalabalık kontrolü vb. konularda bilgiler verilmesi
5. Kabin görevlisinin ilk yardım sorumlulukları ile ilgili bilgiler verilmesi
6. Normal emniyet prosedürleri ile ilgili bilgiler verilmesi
7. Acil emniyet prosedürleri ile ilgili bilgiler verilmesi

#### YEDİNCİ HAFTA

1. İşletmenin uyguladığı uçuş görev limitleri hakkında bilgiler verilmesi
2. Tehlikeli maddelerin tanımı ve sınıflandırılması
3. Uçuş teorisi, uçak tipleri, hava trafik kontrol hizmetleri konularında kısa bilgiler verilmesi
4. Kabin ekibi yeterliliklerinin açıklanması
5. Kabin ekibi sağlık önlemlerinin açıklanması
6. Ekip oluşturulurken dikkat edilmesi gereken unsurlar

#### SEKİZİNCİ HAFTA

1. Kabin görevlisinin işletmenin kalite politikasındaki yeri ve öneminin açıklanması
2. Havacılık işletmelerinde insan kaynaklarının önemi
3. Uçuş emniyeti ve hizmet kalitesi açısından yabancı dil bilmenin önemi
4. Havacılık işletmelerinde finansman teknikleri konusunda kısa bilgiler verilmesi
5. Hizmet sektörü işletmeciliği konusunda kısa bilgiler verilmesi