



MYK

ULUSAL MESLEK STANDARDI

**UÇAK KABİN MEMURU
SEVİYE 4**

REFERANS KODU /

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI /

Meslek :	UÇAK KABİN MEMURU
Seviye :	SEVİYE 4¹
Referans Kodu:	
Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar):	TÜRK HAVA YOLLARI A.O.
Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:	MYK Ulaştırma, Lojistik ve Haberleşme Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/Sayı:	 Tarih ve Sayılı Karar
Resmi Gazete Tarih/Sayı:	
Revizyon No:	00

¹ Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye dört (4) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

ACCOMPANIED DEPORTEE (DEPA):: Refakatçi eşliğinde seyahat eden sınır dışı edilmiş yolcuyu,

ACİL DURUM MALZEMESİ:: Kabinde acil durumda kullanılacak yangın söndürücü, oksijen tüpü v.b. malzemeleri,

ANONS:: Yolcuyu bilgilendirmek için kabinde kullanılan sesli sistemi,

APRON:: Uçağın park ettiği, yolcunun indirilip bindirildiği, yükleme ve boşaltmanın yapıldığı terminal ve pist dışında kalan sahayı,

APRON GÜVENLİK KARTI:: Aprona çıkmak için taşınması zorunlu tanıtma kartını,

ARMED:: Acil durumda kapı üzerinde tahliye için kullanılacak donanımı (slide'ı) hazır hale getirmeyi ve aktive etmeyi,

ASSCL (AIRCRAFT SECURITY SEARCH CHECK LIST):: Her uçuş öncesi uygulanan uçak içi güvenlik kontrolünü ve bu kontrolün yapıldığını ibraz etmek için düzenlenen formu,

BEBEK KEMERİ:: Bebeklerin ebeveyn kucağında emniyete alınmasını sağlayan kemeri,

BRİFİNG:: Bilgilendirme konuşmasını,

CHECK-LIST:: Kabin içerisinde her bir uçak kabin görevlisinin yapılacaklar listesini,

CO-MAIL (ŞİRKET POSTASI):: Şirket evraklarının iç sisteme dayanarak taşınmasını,

DEBRİFİNG:: Kapanış bilgilendirme konuşmasını,

DISARMED:: Acil durumda kapı üzerinde tahliye için kullanılacak donanımı (slide'ı) kullanım dışı bırakmayı ve de-aktive etmeyi,

DUTY FREE:: Gümrüksüz satış ürünlerini,

EKİP KAYNAK YÖNETİMİ (CRM):: Ekip üyeleri arasında haberleşme ve koordinasyon becerisini,

ELT (EMERGENCY LOCATOR TRANSMITTER):: Acil durumda yer belirleyici frekans yayan aleti,

EVRENSEL TEDBİR EKİPMANI (UNIVERSAL PRECAUTION KIT):: Kabinde salgın hastalık şüphesi olması durumunda kullanılan ekipmanı,

GALLEY:: Uçak mutfağını,

GEN-DEC (GENERAL DECLARATION):: Genel beyan formunu,

GİDİŞ-GELİŞ KONTROL VE ARAMA FORMU:: Uçağın gümrük evrakını,

HAREKET KABİLİYETİ KISITLI YOLCU (HKK):: Engelli yolcuyu,

HAVALİMANI:: Uluslararası hava trafiği geliş ve gidişlerine hizmet vermek amacıyla tesis edilmiş olan hava meydanını,

IASA (INTERNATIONAL AVIATION SAFETY ASSESSMENT PROGRAM) :: Uluslararası Uçuş Emniyet Değerlendirme Programını,

IATA (INTERNATIONAL AIR TRANSPORTATION ASSOCIATION):: Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği'ni,

ICAO (INTERNATIONAL CIVIL AVIATION ORGANISATION):: Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü'nü,

INADMISSIBLE PASSENGER (INAD):: Bir ülkeye girişine ya da transfer noktasında yolculuğunun devamına o ülkenin ilgili otoritesi tarafından izin verilmeyen yolcuyu,

ISCO:: Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

İKRAM MALZEMELERİ:: Yolcuya uçuş süresince sunulan ikram ve konfora yönelik tüm servis malzemelerini,

İLAVE KEMER:: Kemer kısa gelen yolcunun emniyete alınmasını sağlayan ilave kemeri,

İSG:: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

İSTASYON PERSONELİ:: İstasyona gelen ve giden uçakların yer hareket işlemlerini gerçekleştirmek, gerekli evrakları düzenlemek ve yolcuyu hazırlamak gibi görevleri üstlenen ilgili meydan personelini,

JAR-OPS1 (JOINT AVIATION REQUIREMENTS/COMMERCIAL AIR TRANSPORTATION):: Ortak Havacılık Gerekliliklerini ve Ticari Hava Taşımacılığı Kurallarını,

K/A:: Kabin Amirini,

KABİN ARIZA DEFTERİ:: Kabin içerisinde meydana gelmiş olan arızaların kayıtlarının tutulduğu defteri,

KABİN EKİBİ EL KİTABI:: İşletmenin kabin ekiplerinin operasyon ve hareket tarzlarını tanımladığı SHGM onaylı el kitabını,

KABİN HAZIR RAPORU:: Bütün kabin ekiplerinin kalkış öncesi ve alçalma esnasında sorumlu oldukları bölümlerdeki yolcu, tuvalet ve mutfak kontrolünü tamamladıktan sonra kabin amirine, kabin amirinin de sorumlu kaptan pilota ilettiği raporu,

KABİN İÇİ HABERLEŞME SİSTEMİ:: Uçak içi görüşme sağlayan telefon sistemini,

KABİN MEMURU SERTİFİKASI:: Kabin ekibinin almış olduğu eğitimler doğrultusunda uçmaya hak kazandığı uçak tiplerini gösteren sertifikayı,

KARGO MANİFESTOSU:: Uçağın kargosuna yüklenen malzeme ile ilgili bilgi dokümanını,

KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM (KKD):: Bir veya birden fazla sağlık ve güvenlik tehlikesine karşı korunmak için kişilerce giyinmek veya taşınmak amacıyla tasarlanmış herhangi bir cihaz, alet ya da malzemeyi,

K/M:: Kabin Memurunu,

KOKPİT:: Uçağı uçuran mürettebata ayrılan ve uçağın ön kısmında bulunan yeri,

KONFIGÜRASYON:: Uçağın sınıflara göre ayrılmış koltuk düzenini,

LANDING CARD (CABIN CREW CERTIFICATE):: Uçuş ve kabin ekibi için sınırlı bir tür pasaportu,

LOAD AND TRIM SHEET (BALANCE):: Uçağın ağırlık ve denge formunu,

MRT (MANUEL RELEASE TOOL):: Açılmayan oksijen maske kapaklarını açmak için kullanılan kanca ve iğne uçlu aleti,

OTORİTE:: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nü,

RELAX SET/AMENITY KIT:: Yolcu konforu için sunulan dinlendirici seti,

SHGM: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nü,

SLIDE:: Şişme tahliye brandasını,

SMOKE HOOD:: Yangın ile mücadelede kullanılan duman başlığını,

SORUMLU PİLOT:: Uçuş emniyetinden sorumlu kaptan pilotu,

STANDART UNIT:: Uçaktaki özel bölümlere yerleştirilen taşınabilir malzeme dolaplarını,

ŞEMA:: Acil durum teçhizatlarının uçağın neresinde yer aldığını gösteren resimli tabloyu,

ŞÜPHELİ MADDE:: Kabinde tespit edilen uçağa ait olmayan her türlü yabancı maddeyi,

TANITMA KARTI (ID CARD):: Personele çalıştığı kurum tarafından verilen tanıtma kartını,

TEHLİKELİ MADDE (DANGEROUS GOODS):: Taşımada sağlığa, güvenlik ve emniyete, diğer varlıklara ve çevreye zarar verme riski taşıyan, uluslararası mevzuatlarda tehlikeli maddeler listesinde tanımlanmış veya bu kurallara göre sınıflandırılmış olan maddde veya nesneleri,

TRANSİT YOLCU:: İlk çıkış noktasından son varış noktasına dek ara noktalara uğrayarak aynı uçuş numarası ile devam eden yolcuyu,

TURBÜLANS:: Gökyüzünde oluşan dikey ya da yatay ani hava hareketlerini,

UÇAK İÇİ YOLCU EĞLENCE SİSTEMİ (IFE):: Yolcunun konforlu bir uçuş geçirmesi için kabinde yer alan film, müzik v.b. yayını yapan sistemi,

UNACCOMPANIED DEPORTEE (DEPU):: Eskort eşliğinde seyahat etmesi gerekmeyen, sınır dışı edilmiş yolcuyu,

UNACCOMPANIED MINOR (UM):: Refakatsiz seyahat eden çocuk yolcuyu,

VIP (VERY IMPORTANT PASSENGER):: Çok önemli yolcuyu,

WHRC (WHEELCHAIR):: Tekerlekli sandalyeyi,

YOLCU EMNİYET BRİFİNGİ (DEMO):: Her uçuş öncesi yolcuyu kemer kullanımı, acil çıkışlar v.b. konularda bilgilendirmek amacı ile kabin ekipleri tarafından uygulamalı yapılan ya da ekranlardan gösterilen yolcu bilgilendirmesini,

YOLCU MANİFESTOSU:: Yolcu isim listesini,

ifade eder.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	7
2. MESLEK TANITIMI	8
2.1. Meslek Tanımı	8
2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri	8
2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile İlgili Düzenlemeler	8
2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat	8
2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları	8
2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler	8
3. MESLEK PROFİLİ	10
3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri	10
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman	27
3.3. Bilgi ve Beceriler	27
3.4. Tutum ve Davranışlar	27
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	29

1. GİRİŞ

Uçak Kabin Memuru (Seviye 4) ulusal meslek standardı 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan "Ulusal Meslek Standartlarının Hazırlanması Hakkında Yönetmelik" ve "Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik" hükümlerine göre MYK'nın görevlendirdiği Türk Hava Yolları A.O. tarafından hazırlanmıştır.

Uçak Kabin Memuru (Seviye 4) ulusal meslek standardı, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş, MYK Ulaştırma, Lojistik ve Haberleşme Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Uçuş görevinin icrasında, bağlı 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.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08:: 5111 (Seyahatlerde hizmet veren elemanlar)

2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler

4857 sayılı İş Kanunu

5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu

Parlayıcı, Patlayıcı, Tehlikeli ve Zararlı Maddelerle Çalışılan İşyerlerinde ve İşlerde Alınacak Tedbirler Hakkında Tüzük

Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimlerinin Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik

Güvenlik ve Sağlık İşaretleri Yönetmeliği

Gürültü Yönetmeliği

İlkyardım Yönetmeliği

İş Ekipmanlarının Kullanımında Sağlık ve Güvenlik Şartları Yönetmeliği

Ayrıca; iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili yürürlükte olan kanun, tüzük ve yönetmeliklere uyulması ve konu ile ilgili risk analizi yapılması esastır.

2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat

3308 sayılı Mesleki Eğitim Kanunu

İş Kanununa İlişkin Çalışma Süreleri Yönetmeliği

İş Kanununa İlişkin Fazla Çalışma ve Fazla Sürelerle Çalışma Yönetmeliği

Yıllık Ücretli İzin Yönetmeliği

Ayrıca meslek ile ilgili yürürlükte olan diğer mevzuat, kanun, tüzük ve yönetmeliklere uyulması esastır.

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Uçak kabin görevlisi, görevini havalimanında ve uçak kabini içerisinde icra eder. Çalışma ortamı, gürültülü, basınç değişiklikleri gösteren, sarsıntılı, kapalı ve dardır. Uçak kabin görevliliği, personel ve yolcu yönüyle her operasyon sürecinde farklılık arz eden insanlarla etkileşim halinde olmayı gerektiren bir iş koludur. Bu mesleği icra eden kişiler, çalışma koşullarından kaynaklı strese bağlı rahatsızlıklar ile uçuş ortamından kaynaklanabilen fizyolojik ve psikolojik etkilere maruz kalabilirler. Uçak kabin görevlisinin çalışma saatleri çok değişik olup, gece, gündüz, hafta sonu görev yapabildikleri gibi, tatil günlerinde de çalışmak söz konusudur. Uçak kabin görevlisi uçuş planı ve görevinin uzunluğu, aylık uçuş ve mesai saatleri uluslararası ve ulusal sivil havacılık otoritelerinin yazılı talimatlarına uygun şekilde düzenlenmektedir. Nöbet görevi, ev nöbeti icra edebilir. Yatı görevleri nedeniyle mevsim şartlarına göre aşırı sıcak veya soğuk ortamlarda bulunması gerekebilir.

2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Uçak kabin görevlisi ulusal ve uluslararası sivil havacılık otoritelerinin yönetmeliklerini gözetmekle yükümlüdür. SHGM tarafından verilmiş ve onaylanmış geçerli bir Kabin Memuru Sertifikasına sahip olmalıdır. Ayrıca mesleğin icrası için zorunlu olan temel emniyet eğitimi ve her sene bir kez yenileme ile ilgili havayolunun uygun gördüğü periyodik eğitimleri tamamlaması ve geçer not alması gerekmektedir.

Uçak kabin görevlisi mesleğini icra edecek kişilerin ilaveten aşağıdaki gereklilikleri yerine getirmesi beklenir:

- a)En az 18 yaşını doldurmuş ve çalışacağı havayolu firmasının belirleyeceği yaş aralıklarında olmak
- b)Fiziki şartlar yönüyle bayanlar için 160-180 cm arası boya sahip olmak, baylar için ise 170-190 cm arası boya sahip olmak ve boyu ile kilosuna arasında uygun fark bulunmak
- c)Fiziki kusuru olmamak, sağlık durumunun uçuşa müsait olduğunu Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nün yetki verdiği tam teşekküllü hastane raporu ile belgelemek.

3. MESLEK PROFİLİ

3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	İş sağlığı ve güvenliği (İSG) faaliyetlerini yürütmek.	A.1	Eğitilere ve tatbikatlara katılmak.	A.1.1	İSG konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır.
				A.1.2	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri güncelleyerek işinde uygular.
				A.1.3	Risk faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik çalışmalar yapar.
		A.2	Yasal ve işyerine ait kurallara uymak.	A.2.1	İSG koruma ve müdahale araçlarının uygun ve çalışır şekilde bulundurulmasını denetler.
				A.2.2	Astlarının yapılan çalışmaya uygun iş elbisesini ve KKD'yi giymesini sağlar.
				A.2.3	Astlarının uyarı işaret ve levhalarını talimatlar doğrultusunda kullanmalarını sağlar.
				A.2.4	Kendisinin veya astlarının belirlediği tehlikeli durumları hızlı bir şekilde yok etmek üzere ilgili birimlerle işbirliği içinde gerekli önlemleri alır ve/veya aldırır ve takibini yapar.
				A.2.5	Saptadığı, tanık olduğu ya da yaşadığı kazayı, kazaya neden olabilecek potansiyel bir durumu, tehdit ve tehlikeleri, iletişim olanaklarını kullanarak ilgili dokümanlarda tanımlanmış birimlere en kısa sürede bildirir.(??????/Revize Edilecek)

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	Çevre koruma mevzuatına uygun çalışmak.	B.1	Çevre koruma yöntemlerini öğrenmek.	B.1.1	Çevre koruma yöntemleri konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır.
				B.1.2	Eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular ve astlarına öğretir.
				B.1.3	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri astlarına aktarır.
		B.2	Çevresel risklerin azaltılması çalışmalarını yürütmek.	B.2.1	Risk faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalara katılır.
				B.2.2	Astlarının doğal kaynakları verimli ve tasarruflu bir şekilde kullanıp kullanmadıklarını denetler.
				B.2.3	Astlarının çalışırken yaptığı uygulamaların çevresel etkilerini gözlemler ve zararlı sonuçlarının önlenmesi çalışmalarına katılır.
				B.2.4	Sorumluluğu altındaki alanlarda bulunan dönüştürülebilen malzemelerin doğru yere iletilmesini sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Kalite yönetim sistemini uygulamak.	C.1	Kalite yönetim sistemi ile ilgili faaliyetleri yürütmek.	C.1.1	İşletmenin hizmet kalite standartlarına uygun şekilde kendi hizmet kolu ile ilgili talimatların oluşturulmasında amirine yardımcı olur.
				C.1.2	İşletmenin kalite yönetim ve hizmet gerekliliklerine ilişkin eğitim faaliyetlerine katılır.
				C.1.3	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri uygular.
				C.1.4	İletişim toplantılarına katılır.
		C.2	Yapılan çalışmaların kalitesini denetlemek.	C.2.1	Araç-gereç ve malzemelerin standartlara uygunluğunu denetler, kullanımlarını öğrenir.
				C.2.2	İşlem formlarında yer alan talimatlara ve planlara göre kalite gerekliliklerini uygular.
				C.2.3	İşlerin kalite standartlarına göre yapılıp yapılmadığına ilişkin raporları düzenler.
				C.2.4	Sorumlu olduğu alanlarda saptanan hata ve arızaları yetkili kişilere işletme izleklerine uygun olarak bildirir ve ilgili birimlerle işbirliği içerisinde giderilmesini sağlar.
		C.3	Geri bildirim (personel) sistemini işletmek.	C.3.1	Astlarının şikâyet ve önerilerini dinler, konuyla ilgili amirini bilgilendirir.
				C.3.2	Yolculardan gelen öneri ve şikâyetleri üstlerine bildirir, şikâyetlerin sebeplerini araştırır, kendi inisiyatifi dâhilindekileri çözer.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İcra edilecek seferin havalimanında ön hazırlığını yapmak.	D.1	Gerekli dokümanları hazır bulundurmak.	D.1.1	Kişisel dokümanları (pasaport, kabin memuru sertifikası, landing kart, apron güvenlik kartı, tanıtım kartı, gerekirse aşı kartı v.b.) hazır bulundurur.
				D.1.2	İlgili uçak tipine ait dokümanları (check-list, anons kitabını v.b.) hazır bulundurur.
				D.1.3	Gidilen meydana ait şayet var ise özel bilgileri hazır bulundurur ve var ise bu bilgileri sistemden ya da ilgili dokümandan temin eder.
				D.1.4	Uçağa geçerken ilgili ülkenin/mezdanın gümrük mevzuatını bilir ve uygular.
		D.2	Kişisel hazırlıkları tamamlamak.	D.2.1	Gerekli olması halinde yatı valizi ile birlikte ilgili havayolunun üniforma kullanım esaslarına uygun şekilde hazır bulunur.
				D.2.2	İlgili Ulusal ve Uluslararası otoritelerin kurallarına göre uçuş görev mesai ve saat limitlerine uygun hareket eder ve dinlenme gerekliliklerini dikkate alır.
				D.2.3	Ekip Planlama birimine ya da ilgili sistem vasıtasıyla zamanında kendi yoklamasını yaptırır.
				D.2.4	Seferi icra edecek ekip ile tanışır.
				D.2.5	Görev icra edilecek uçağın bilgilerini, park yerini, kuyruk adını sistemden ya da mahalli personelden temin eder ve uçağın hazır olup olmadığını takip eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Ekip birifingine iştirak etmek.	E.1	Sorumlu kaptan pilot tarafından yapılan brifinge iştirak etmek.	E.1.1	Uçuş süresi, irtifa ve hava durumu ile ilgili bilgi alır.
				E.1.2	Uçakta özel bir kargo (cenaze, tehlikeli madde v.b.) bulunması halinde bunlarla ilgili bilgi alır.
				E.1.3	Uçuş güvenliği ve emniyeti ile ilgili konularda bilgi alır.
		E.2	Kabin amiri ile yapılan brifinge iştirak etmek.	E.2.1	Kabin ekibi numaralandırılması ve görev paylaşımı yapar.
				E.2.2	Uçuş güvenliği ve emniyeti ile ilgili konularda uçak tip bazlı bilgi alır.
				E.2.3	Yolcu memnuniyeti ve konforu ile ilgili bilgi alışverişi yapar.
				E.2.4	Gidilecek meydan ile ilgili özel bilgileri paylaşır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	İcra edilecek seferin kabin hazırlığını yapmak. (devamı var)	F.1	Uçuş öncesi kabin emniyet hazırlığını yapmak.	F.1.1	Kabin arıza defterinde kayıtlı açık ve devam eden arıza olup olmadığını kontrol eder ve ekibe bilgi verir. 1) ^I
				F.1.2	Giderilebilecek/giderilmesi gereken bir arıza söz konusu ise kabin amiri, sorumlu kaptan pilota bilgi verir ve kabin ekibi takibini yapar.
				F.1.3	İlgili hava yolunun işletme talimatlarına göre kabin içerisinde bulunması gereken dokümanların (kabin ekibi el kitabı v.b.) hazır bulunmasını sağlar.
				F.1.4	Kabin içi haberleşme, kokpit-kabin haberleşmesi, anons sistemlerinin çalıştığını kontrol eder.
				F.1.5	Acil durum ışıkları, kabin ışıkları, sigara/kemer ikaz ışıklarının yandığını kontrol eder.
				F.1.6	Seferin icra edileceği uçak tipine ait acil durum teçhizatlarının 2) yerinde ve kullanılabilir durumda olduklarını check-list ve şemaya göre kontrol eder. ^{II}
				F.1.7	Duman dedektörlerinin testlerini/kontrollerini check-liste göre yapar.
				F.1.8	Uçağın su göstergesi olması halinde, su plakartına göre yeterli temiz su olduğunu ve atık su deposunun boş olduğunu kontrol eder.
				F.1.9	Uçak kapı kontrollerini (slide, basınç göstergeleri, kollar, emniyet bantı v.b.) check-liste göre yapar.
				F.1.10	Galleylere ve tuvaletlere ait elektrik ve su sistemlerinin faal olduğu kontrol eder.
		F.2	Uçuş dokümanlarını teslim almak. (devamı var)	F.2.1	Dış hat için; kargo evrakları, yolcu manifestosu, load and trim sheet, geliş/gidiş kontrol ve arama formunu, general decleration'ı istasyon yetkilisinden teslim alır.
				F.2.2	İç hat için; yolcu manifestosu, load and trim sheet istasyon yetkilisinden alır.
				F.2.3	Özel yolcu olması halinde INAD, DEPA-DEPU, UM yolcu teslim tutanak formunu istasyon yetkilisinden teslim alır.

^I 1)K/A'ya ait görev.

^{II} 2)Yangın söndürücüler, oksijen tüpleri, ilk yardım çantaları, can yelekleri, v.b.)

Görevler		İşlemler		Başarı Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	İcra edilecek seferin kabin hazırlığını yapmak. (devamı var)	F.2	Uçuş dokümanlarını teslim almak.	F.2.4	İhtiyaç olması halinde, varış meydanına ait ülkeye giriş fişlerini ve gümrük beyan formlarını istasyon yetkilisinden teslim alır.
				F.2.5	Seferde şirket postası bulunması durumunda buna ait sevk formunu imza karşılığı teslim alır.
		F.3	Uçuş öncesi kabin konfor hazırlığını yapmak.	F.3.1	Uçakta kabin içi eğlendirici sistem ve müzik sistemi bulunması halinde bunları kullanıma açar.
				F.3.2	Uçakta kabin içi eğlendirici sistemin bulunması halinde yolcu koltuklarının ses/kanal kontrolü ile kabindeki bütün monitörlerin faal olduğuna dair kontrolü yapar.
				F.3.3	Kabin, kokpit, tuvalet ve galley temizliğini check-list'e göre kontrol eder, gerekli malzemeleri yerleştirir.
				F.3.4	Yolcu konforunu ve hizmet kalitesini artırıcı ürünlerin (kulaklık, yastık, amenity kit, hoşgeldiniz içeceği, gazete v.b.) kullanılacağı seferlerde bunların hazırlıklarını tamamlar.
				F.3.5	Gerekli temizlik/ikram malzemesi ile seferde sunulması halinde duty free satış malzemelerini teslim alır.
				F.3.6	Sefere çıkacak uçakta malzeme ve temizlik yönünden herhangi bir ihtiyaç oluşması halinde istasyon personeli vasıtasıyla bunları giderir.
		F.4	Kabin içi güvenlik aramasını yapmak. (devamı var)	F.4.1	ASSCL formunda tanımlanan kabin içerisindeki bölgelerde yabancı madde olmadığını kontrol eder.
				F.4.2	Yabancı madde bulunması halinde ilgili birimlerin çağırılması için pilota bilgi verir.
				F.4.3	Güvenlik araması ve hazırlıklar tamamlandıktan sonra ASSCL formunu doldurur ve imzalar.3) ¹

¹ 3(K/A'nın görevi

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	İcra edilecek seferin kabin hazırlığını yapmak.	F.4	Kabin içi güvenlik aramasını yapmak.	F.4.4	Doldurulan formları istasyon görevlisine imzalatarak sorumlu kaptan pilota iletir.4) ¹

¹ 4(K/A'nın görevi

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Uçağa yolcu kabul etmek (devamı var)	G.1	Yolcu karşılamak.	G.1.1	Yolcu karşılama öncesi, yolcu konforu için kabin içi müzik yayını başlatır.
				G.1.2	Yolcu karşılama öncesi tam üniformalı olarak check-list'te belirtilen karşılama yerinde hazır bulunur.
				G.1.3	İstasyon görevlisinden özel yolcu bilgilerini ve yolcu listesini alır.5) ^I
				G.1.4	Özel durumlu yolcu olması halinde sorumlu kaptan pilota ve bütün kabin ekibine bilgi verir.6) ^{II}
		G.2	Yolcu yerleştirmek.	G.2.1	Özel durumlu yolcuların (HKK, refakatsiz yolcu, DEPA v.b.) öncelikli olarak kabine kabulünü gerçekleştirir ve yerlerine oturmalarını sağlar.
				G.2.2	Güvenlik için yolcu profili incelenir.
				G.2.3	Biniş kartlarındaki yer numaralarına göre yolcuları oturma yerlerine yönlendirir.
				G.2.4	Yaşlı, hamile, v.b. yolcuların bagaj yerleştirmesine yardımcı olur.
				G.2.5	İlave hizmet(ceket asılması, yastık, gazete, içecek servisi v.b.) sunulacak olması durumunda bu hizmeti gerçekleştirir. ^{III}
				G.2.6	İhtiyaç olması durumunda ilave kemer7) ve bebek kemerini dağıtır.
				G.2.7	Ulusal ve uluslararası sivil havacılık mevzuatına uygun şekilde yolcuların yerleşmesini sağlar.
				G.2.8	Talep olması halinde yolcu sayımını yapar ve istasyon görevlisi ile mutabakata vararak sorumlu pilota bilgi verir.

^I 5)K/A'nın görevi

^{II} 6)K/A'nın görevi

^{III} 7)Kemer kısa gelen yolcuya verilir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Uçağa yolcu kabul etmek	G.3	Uçağın kapısını kapatmak.	G.3.1	Load and Trim Sheet'i istasyon görevlisinden teslim alarak sorumlu pilot izniyle uçağın kapısını kapatır.8(^I
				G.3.2	Uçak kapısının slide'ını acil durumda tahliye için kullanılmak üzere armed konumuna getirir.9) ^{II}
				G.3.3	Karşılıklı kapı slidelarının acil durumda tahliye için kullanılmak üzere armed konumuna getirildiğini kontrol eder.

^I 8)K/A'nın görevi

^{II} 9)K/A'nın veya sorumlu pilot komutuyla yerine getirilir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Kabini ve yolcuları kalkışa hazırlamak.	H.1	Yolcuyu bilgilendirmek.	H.1.1	Anonsa dikkat çekilebilmesi için kabin içi müzik yayını kapatır.
				H.1.2	Emniyet, güvenlik, konfor, uçuş süre ve irtifasını içeren anonsları yapar.
		H.2	Emniyet brifingini yapmak.	H.2.1	Uçak tipine göre gerekli olması halinde acil çıkışlarda oturan yolculara, acil çıkış brifingini yapar.
				H.2.2	İşitme ve/veya görme engelli yolcu olması halinde bu yolculara özel emniyet brifingi yapar.
				H.2.3	Yolcuların emniyet brifingini daha iyi görebilmeleri için, kabin ışıklarını uygun konuma alır.
				H.2.4	Emniyet brifingini uygulamalı ya da ekranlar üzerinden tüm yolcuya gösterir.
		H.3	Kabin içi kalkış öncesi son kontrolleri yapmak.	H.3.1	Galley, tuvalet, kabin ve yolcu emniyetinin kontrolünü check-list'te tanımlanan kurallara göre yapar.
				H.3.2	Kalkış için kabin hazır raporunu K/A'ne iletir.
				H.3.3	Kabin hazır raporunu karşılıklı veya kabin içi haberleşme sistemi vasıtasıyla sorumlu pilota iletir. ¹⁰⁾
				H.3.4	K/M, kalkış için check-list'te tanımlanan oturma yerine oturur ve kendini emniyete alır.

¹ 10)K/A'nin görevi

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
I	Uçuş sürecinde emniyet ve konforunu sağlamak. (devamı var)	I.1	Kalkış sonrası öncelikli kabin hazırlıklarını yapmak.	I.1.1	Kemer ikaz ışıklarının pilot tarafından söndürülmesi ile kabin ışıklarını konfor için uygun konuma getirir.
				I.1.2	Kabin içi eğlendirici sistem olduğu durumlarda bu sistemleri aktif duruma geçirir.
				I.1.3	Yolcu, kabin ve tuvaletleri emniyet ve konfor açısından kontrol eder.
				I.1.4	Özel durumlu yolcuları kontrol eder, talepleri olması halinde (bebek için puset v.b) bunları yerine getirir.
				I.1.5	Pilotlara, kabin emniyeti ve konforu ile ilgili bilgi verir, servis talepleri olması durumunda bunları karşılar.
				I.1.6	Havayolu işletmesine veya gidilecek meydana ait özel bilgiler(özel yolcu programları, servis bilgisi, giriş fişi v.b.) olması durumunda anons yapar.
		I.2	İkram servisi hazırlıklarını yapmak.	I.2.1	Sunulacak menünün içeriği ve içecek çeşitleri hakkında ayrıntılı bilgi sahibi olur.
				I.2.2	Tüm ikram malzemelerini servis için hazırlar.(sıcak yemekler yerleştirilir, ekmekler ısıtılır v.b.)
				I.2.3	İkram servisine çıkmadan şahsi hazırlıklarını tamamlar.
				I.2.4	Özel yemek talebi olması durumunda ilgili yolcularla mutabakata varır.
		I.3	İkram servisini yapmak.	I.3.1	Havayolu işletmesinin ikram talimatlarını bilir ve uygular.
				I.3.2	Ekip ile koordineli olarak aynı anda servise çıkar.
				I.3.3	Farklı yolcu sınıfları olması halinde havayolu işletmesinin ikram talimatlarına göre hareket eder.
				I.3.4	İkram servisinin sunulması ve toplanmasını uçuş süresine göre uygun bir zamanlama ve akış içerisinde tamamlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
I	Uçuş sürecinde emniyet ve konforunu sağlamak.	I.4	Alçalma ve iniş hazırlıklarını yapmak.	I.4.1	Gidilen meydana istasyon görevlisine verilmesi gereken evrakı (GEN-DEC, Yolcu manifestosu v.b.) hazırlar.
				I.4.2	Yatı görevi uygulanması halinde kişisel gümrük evrakını hazırlar.
				I.4.3	Kabinde tespit edilen arızaları kabin arıza defterine kaydeder. ¹¹⁾
				I.4.4	Galley, tuvalet, kabin ve yolcu emniyetinin kontrolünü check-list'te tanımlanan kurallara göre yapar.
				I.4.5	Kabin ışıklarını yolcu konforu ve emniyeti için uygun konuma getirir.
				I.4.6	Kabin içi eğilendirici sistemin mevcut olması halinde bunları kapatır.
				I.4.7	İniş için kabin hazır raporunu K/A'ne iletir.
				I.4.8	Kabin hazır raporunu karşılıklı veya kabin içi haberleşme sistemi vasıtasıyla sorumlu pilota iletir. ¹²⁾
				I.4.9	K/M, iniş için check-list'te tanımlanan oturma yerine oturur ve kendini emniyete alır.

^I 11)K/A'nin görevi

^{II} 12)K/A'nin görevi

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
J	Kabini ve yolcuyu gözlemlemek.	J.1	Kabini gözlem altında tutmak.	J.1.1	Olağanüstü ve acil durumlarda (uçak kaçırma, yangın, bomba ihbarı, basınç boşalması, turbülans v.b.) sorumlu pilot direktiflerine göre işletme prosedürlerini uygular.
				J.1.2	Kabin, galley'ler ve tuvaletlerin temiz kalmasını sağlar eksilen malzemeleri tamamlar.
		J.2	Yolcuyu gözlem altında tutmak ve ihtiyaçlarını karşılamak.	J.2.1	Yolcu çağrılarına zamanında geri döner ve taleplerini karşılar.
				J.2.2	Hastalanan yolculara temel ilk yardım kuralları çerçevesinde gerekli müdahalenin uygulanmasını sağlar.
				J.2.3	Güvenlik ve emniyet açısından ilgili kural dışı davranan (cep telefonu ile konuşmak, sigara içmek, v.b.) yolcuya kuralı hatırlatır ve kuralın uygulanmasını sağlar.
				J.2.4	Yolcuların, uçuğu sınıfa göre alması gereken uçak içi hizmetlerden eşit olarak yararlanmasını sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
K	Yolcuyu uçaktan indirmek. (devamı var)	K.1	Uçağın kapısını açmak.	K.1.1	Kemer ikaz ışıklarının sönməsi ile kabin ışıklarını yolcu konforu ve emniyeti için uygun konuma getirir.
				K.1.2	Uçak kapısının slide'ını disarmed konumuna getirir.13) ¹
				K.1.3	Karşılıklı kapı slidelarının disarmed konumuna getirildiğini kontrol eder.
				K.1.4	Sorumlu pilot izniyle uçağın kapısını açar.
		K.2	İstasyon yetkilisi ile briefing yapmak.	K.2.1	Özel durumlu yolcu (WCHR, VIP, v.b.) bulunması halinde istasyon yetkilisine bilgi verir.
				K.2.2	İstasyona ait özel durumlar (pasaport kontrolü, gecikme durumu, gümrük kuralları, v.b.) hakkında bilgi alır.
				K.2.3	Varış meydanına ve yolcuya ait gerekli evrakı (DEPA, UM, CO-MAIL, GEN-DEC, v.b.) istasyon yetkilisine imza karşılığı teslim eder.
		K.3	Yolcuyu uğurlamak.	K.3.1	İniş sonrası gerekli bilgilendirme (transit yolcu, bagaj v.b.) anonslarını yapar.
				K.3.2	Yolcuyu uğurlama öncesi kabin içi müzik yayınına başlatır.
				K.3.3	Tam üniformalı olarak check-list'te belirtilen yolcu uğurlama yerinde hazır bulunur.
				K.3.4	Yolcuyu uğurlar.
				K.3.5	Özel durumlu yolcuların (HKK, refakatsiz yolcu, DEPA v.b.) en son olarak uçaktan inmesini sağlar.
		K.4	Yolcu uğurlama sonrası gerekli işlemleri yapmak. (devamı var)	K.4.1	Bütün yolcular indikten sonra kabinde unutulmuş eşya olup olmadığını kontrol eder.
				K.4.2	Şüpheli madde bulunması halinde ilgili birimlerin çağırılması için pilota bilgi verir.
				K.4.3	Unutulan eşya olması durumunda istasyon yetkilisine ve sorumlu pilota bilgi vererek bu eşyayı imzalı form karşılığı teslim eder.
				K.4.4	Kabinde kullanılmış olan bebek kemeri ve ilave kemerleri yerine kaldırır.

¹ 13)K/A'nın veya sorumlu pilot komutuyla yerine getirilir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
K	Yolcuyu uçaktan indirmek.	K.4	Yolcu uğurlama sonrası gerekli işlemleri yapmak.	K.4.5	De-briefing'e iştirak eder.
				K.4.6	Uçaktan inerken inilen ülkenin/ meydanın gümrük mevzuatını bilir ve uygular.
				K.4.7	Yatı seferlerinde işletme talimatlarını bilir ve uygular.
				K.4.8	Operasyon sürecinde meydana gelen emniyet, güvenlik ve yolcu memnuniyeti ile ilgili olağan dışı bütün olayları üstlerine rapor eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
L	Mesleki ve kişisel gelişim faaliyetlerini yürütmek.	L.1	Kariyer planlamasını yapmak.	L.1.1	Kurumsal performans kriterleri dahilinde kişisel hedeflerini belirler.
				L.1.2	Mesleki gelişimine yönelik eğitim imkanlarını takip eder.
				L.1.3	Mesleki ve kişisel gelişim ile ilgili ihtiyaçlarını belirler.
				L.1.4	Kariyer hedefleri ve gelişimi hakkında üstleriyle bilgi alışverişi yapar.
		L.2	Bireysel ve mesleki gelişimi konusunda çalışmalar yapmak.	L.2.1	Mesleki ve kişisel gelişim için gerekli araştırma faaliyetlerini gerçekleştirir.
				L.2.2	Periyodik olarak mesleki gelişim eğitimlerine katılır.
				L.2.3	Gelişen teknoloji ve süreçlerdeki değişimlere eş zamanlı uyum sağlar.
				L.2.4	Bilgi ve tecrübelerini birlikte çalıştığı çalışma arkadaşlarına aktarır.
		L.3	Alanıyla ilgili ulusal ve uluslararası değişiklikleri ve yenilikleri takip etmek.	L.3.1	Ulusal ve uluslararası mevzuat değişiklikleri ve yenilikleri hem kurum hem kişisel imkânlarıyla araştırır.
				L.3.2	Yayınlanan ulusal ve uluslararası mevzuata ve temel görevlerine ilişkin revizyonları takip eder ve uygular.
		L.4	Uçak kabin görevlisi, işbaşı eğitimlerinin revizyonlarının yapılmasına katkı sağlar.	L.4.1	Değişen ya da yürürlükten kaldırılan ulusal ve uluslararası mevzuatlar hakkında üstlerine yazılı rapor iletir.
				L.4.2	İşbaşında yaşanan problemleri üstlerine yazılı ya da sözlü rapor eder.

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Anons Kitabı
2. Balta
3. Bebek Kemer
4. Can Yeleği
5. Check List
6. Çanta/Valiz
7. Demo Malzemesi
8. DGR Kit (TEHLİKELİ MADDELER KİTİ)
9. El Feneri
10. ELT
11. Evrensel Tedbir Ekipmanı (UNIVERSAL PRECAUTION KIT)
12. IFE (INFLIGHT ENTERTAINMENT SYSTEM)
13. İkram Malzemeleri
14. İlave Kemer
15. İlk Yardım Çantası
16. KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM (KKD)
17. Koruyucu Eldiven
18. Medikal Kit
19. Megafon
20. MRT (MANUEL RELEASE TOOL)
21. Operasyon El Kitabı
22. Saat
23. Slide
24. Smoke Hood
25. Standart Unit
26. Taşınabilir Oksijen Tüpü
27. Trolley
28. Uçak İçi Haberleşme Sistemi
29. Üniforma
30. Yangın Söndürücü

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Acil durumda uçaktan yolcuyla tahliye etme becerisi
2. Ekip kaynak yönetimi (CRM) becerisi
3. İkram, servis ve sunum becerisi
4. İlk yardım ve acil müdahale bilgisi
5. Mesleki gelişimi ile ilgili yenilikleri takip etmek ve gerekli eğitimleri almak
6. Mesleki prosedür ve talimatlar bilgisi
7. Orta düzey mesleki yabancı dil bilgisi
8. Problem çözebilme yeteneği
9. Saat farklılıklarına ve değişen iklim koşullarına dayanıklılık becerisi
10. Suda ve karada hayatta kalma becerisi
11. Tehlikeli maddeler bilgisi
12. Yangınla mücadele ve dumandan korunma becerisi
13. Yolcu ilişkileri ve yönetimi becerisi
14. Zamanı yönetebilme becerisi
15. Zor durum ve zor yolcu ile başa çıkma becerisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Davranışlarda uygun beden dili, zarafet, kibarlık ve güleryüz
2. Dikkatli ve soğukkanlı davranabilmek ve inisiyatif alabilmek
3. Ekip ruhu ve yardımseverlik
4. Gelişime ve yeniliklere açıklık

5. Mesleki disiplin
6. Müşteri memnuniyeti ve kurum kültürü odaklı çalışmak
7. Uzun süreli mesaiye dayanıklılık ve stresi yönetebilme
8. Zaman yönetimi
9. Zamanında ve doğru bilgi paylaşımı

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Uçak Kabin Memuru (Seviye 4) meslek standardını esas alan ulusal yeterliliklere göre belgelendirme amacıyla yapılacak ölçme ve değerlendirme, gerekli şartların sağlandığı ölçme ve değerlendirme merkezlerinde yazılı ve/veya sözlü teorik ve uygulamalı olarak gerçekleştirilecektir.

Ölçme ve değerlendirme yöntemi ile uygulama esasları bu meslek standardına göre hazırlanacak ulusal yeterliliklerde detaylandırılır. Ölçme ve değerlendirme ile belgelendirmeye ilişkin işlemler Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği çerçevesinde yürütülür.

Ek: Meslek Standardı Hazırlama Sürecinde Görev Alanlar

1. Meslek Standardı Hazırlayan Kuruluşun Meslek Standardı Ekibi

-, - - -

2. Teknik Çalışma Grubu Üyeleri

Gamze, THY A.O. Kabin Hizmetleri Başkanlığı - Kutval Sayın
Tansel, THY A.O. Kabin Hizmetleri Başkanlığı - Kaptan

3. Görüş İstenen Kişi, Kurum ve Kuruluşlar

- - - , -

4. MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar

-, - (-)

5. MYK Yönetim Kurulu

-, - (-)