



T.C.  
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI

2019-2020 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI İKİNCİ DÖNEM

# SİVİL HAVACILIK ALANI

ÇERÇEVE ÖĞRETİM PROGRAMI  
(BİLİŞSEL SÜREÇLER VE KRİTİK ADIMLAR)

ANKARA, 2020



## 2019-2020 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI İKİNCİ DÖNEM SİVİL HAVACILIK ALANI ÇERÇEVE ÖĞRETİM PROGRAMI (BİLİŞSEL SÜREÇLER VE KRİTİK ADIMLAR)

### PROGRAMIN UYGULANMASINA YÖNELİK AÇIKLAMALAR

1. Çerçeve öğretim programı 10. Sınıf alan ortak derslerini içermektedir. Bu derslerde; öğrencilerin temel mesleki yeterlilikleri edinmelerinde kritik öneme sahip; olgusal, kavramsal, işlemsel bilgi boyutlarının bir arada yer aldığı bilişsel süreçlere yönelik kazanımlar sunulmaktadır.
2. 31 Ağustos - 18 Eylül tarihleri arasında sürdürülecek uzaktan eğitim faaliyetlerinde; öğrencilerin ilgi ve ihtiyaçları doğrultusunda çerçeve öğretim programı referansı ile ders kazanımları, süreleri ve etkinliklerin planlanması alan zümre öğretmenleri tarafından yapılacaktır. Söz konusu planlamalarda mesleğin kritik adımları ile ilintili bilişsel süreçlere ağırlık verilmesi önem arz etmektedir.
3. Planlamalar dahilinde; 2019-2020 eğitim-öğretim yılının ikinci döneminde covid-19 salgını nedeni ile yüz yüze eğitime ara verilmesi ile birlikte öğretimi yapılamamış olan modül/kazanım seçimine öncelik verilmelidir.

### TEMEL YER HİZMETLERİ DERSİ

Bu derste öğrenciye; iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak temel yer hizmetleri ile ilgili bilgilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.

◆ **Kazanım 1:** Ulusal ve uluslararası mevzuatlara göre sivil havacılığı açıklar.

◆ **Modül Adı:** Havacılık ve Havacılığın Tarihiçesi

◆ **Modülün Süresi:** 40/36 ders saati

◆ **Bilgi**

1. Havacılığı tanımlar.
2. Havacılığın tarihi gelişimini açıklar.
3. Sivil havacılığı açıklar.
4. Uluslararası Sivil Havacılık Örgütünü (ICAO-International Civil Aviation Organisation) açıklar.
5. Avrupa Hava Seyrüsefer Güvenliği Örgütünü (EUROCONTROL-European Organisation for the Safety of Air Navigation) açıklar.
6. Avrupa Sivil Havacılık Konferansını(ECAC-European Civil Aviation Conference) açıklar.
7. Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliğini (IATA-International Air Transport

8. Association) açıklar.
9. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünü (SHGM) açıklar
10. Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü (DHMI) açıklar.
11. Gümrükler Genel Müdürlüğünü açıklar.
12. Gümrükler Muhafaza Genel Müdürlüğü açıklar.
13. Ülkemizin taraf olduğu çoklu havacılık antlaşmalarını listeler.
14. İkili hava ulaştırma antlaşmalarının önemini açıklar.

◆ **Kazanım 2:** İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda ulusal ve uluslararası mevzuatlara göre genel havacılık kavramını açıklar.

◆ **Modül Adı:** Genel Havacılık

◆ **Modülün Süresi:** 80/48 ders saati

◆ **Bilgi**

1. Havaalanı tanımını yapar.
2. Kara tarafını tanımlar.
3. Hava tarafını tanımlar.
4. Uluslararası havalimanı tanımını yapar.
5. Havaalanı kurumlarını tanımlar.
6. Hava aracını tanımlar.
7. Hava aracı çeşitlerini listeler.
8. Uçak bölümlerini açıklar.
9. Uçak tiplerini tanımlar.
10. Yolcu yerleşim planını açıklar.
11. Uçak yerleşimi ve yüklemenin önemini açıklar.
12. Uçuşa sağlayan uçak parçalarını tanımlar.
13. Aerodinamik genel tanımını yapar.
14. Uçağa etki eden kuvvetleri tanımlar.
15. Genel uçuş kontrolü elementlerini tanımlar.
16. Uçuşa sağlayan uçak parçalarını tanımlar.
17. Çalışma sahalarını tanımlar.
18. Emniyetin tanımını açıklar.
19. Uçak motorundan kaynaklanan riskleri açıklar.
20. Havaalanında kullanılan işaretlemeleri tanımlar.
21. Ramp sahası ve uçak altı emniyetini tanımlar.
22. Kazalar ve acil durumlarda dikkat edilmesi gereken kuralları açıklar.
23. Tehlikeli madde tanımlar.
24. Uçak yüklemesinde yasak olan maddeleri tanımlar.
25. Tehlikeli madde çeşitlerini tanımlar.

26. Gizli tehlikeli maddeleri tanımlar.
27. Tehlikeli madde yükleme prensiplerini tanımlar.
28. Acil durumlarda izlenecek prosedürleri tanımlar.

◆ **Kazanım 3:** İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda ulusal ve uluslararası mevzuatlara göre sivil havacılıkta haberleşmeyi açıklar.

◆ **Modül Adı:** Havacılıkta Haberleşme

◆ **Modülün Süresi:** 40/36 ders saati

◆ **Bilgi**

1. Havacılık alfabesini listeler.
2. Havacılık terimlerini açıklar.
3. Telsizi tanımlar.
4. Telsiz kullanım yerlerini açıklar.
5. Telsizle haberleşme kurallarını açıklar.
6. Frakans seçimini açıklar.
7. Ses ayarı yapmayı açıklar.
8. Işıklı ve sesli göstergelerin anlamlarını açıklar.
9. Telsizlerde oluşabilecek arızaları açıklar.
10. Telsizin korunması ve güvenliğinin önemini açıklar.
11. Teleks mesajlarını tanımlar.
12. Teleks mesajlarında kullanılan kısaltmaları açıklar.
13. Yolcu hizmetlerinde teleks mesajlarını açıklar.
14. Harekât hizmetlerinde kullanılan mesajları açıklar.
15. Ramp hizmetlerinde kullanılan mesajları açıklar.
16. Kargo hizmetlerinde kullanılan mesajları açıklar.

◆ **Kazanım 4:** İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda ulusal ve uluslararası mevzuatlara göre hava yolunda trafik ve yolcu haklarını açıklar.

◆ **Modül Adı:** Hava yolunda Trafik ve Yolcu Hakları

◆ **Modülün Süresi:** 40/30 ders saati

◆ **Bilgi**

1. Havayolu şirketini açıklar.
2. Havayolu şirketinin uçuş yapabilmesi için uluslararası kurullarla belirlenmiş haklarını açıklar.
3. Uçuş aksaklıklarını açıklar.
4. Havayolu ile seyahat eden yolcu haklarını açıklar.

◆ **Kazanım 5:** İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda ulusal ve uluslararası mevzuatlara göre yer hizmetleri türlerini açıklar.

◆ **Modül Adı:** Yer Hizmetleri Türleri

◆ **Modülün Süresi:** 80/66 ders saati

◆ **Bilgi**

1. Yolcu hizmetlerini açıklar.
2. Hava yolculuğunun aşamalarını açıklar.
3. Bagaj işlemlerinin aşamalarını açıklar.
4. Yolcu türlerine göre yapılacak işlemleri açıklar.
5. Birimler arası koordinasyonun önemini açıklar.
6. Harekât hizmetlerini tanımlar.
7. Uçak yük ve denge planlamasının önemini açıklar.
8. Birimler arası koordinasyonun önemini açıklar.
9. Ramp alanını açıklar.
10. Ramp araçlarını tanıtır.
11. Emniyet kurallarının önemini açıklar.
12. Yükleme kurallarının önemini açıklar.
13. Birimler arası koordinasyonun önemini açıklar.
14. Kargo olabilecek yükleri tanımlar.
15. Kargo paketlenme türlerini tanımlar.
16. Kargo yükleme kurallarının önemini açıklar.
17. Birimler arası koordinasyonun önemini açıklar.
18. Temsil hizmetini açıklar.
19. Gözetim ve Yönetim hizmetini açıklar.
20. İkram Servis hizmetini açıklar.
21. Uçak özel Güvenlik Hizmet ve Denetimini açıklar.
22. Uçak Hat Bakım hizmetini tanımlar.
23. Uçuş Operasyon hizmetini tanımlar.
24. Kara tarafı ulaşımı/yolcu taşıma hizmetini tanımlar.

## DİKSİYON DERSİ

Bu derste öğrenciye; Türkçeyi etkili konuşma ile ilgili bilgilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.

◆ **Kazanım 1:** Sesleri ve kelimeleri doğru telaffuz ederek güzel konuşma yapar.

◆ **Modül Adı:** Güzel Konuşma

◆ **Modülün Süresi:** 40/24 ders saati

### ◆ Bilgi

1. Doğru ve güzel konuşmanın toplum hayatındaki önemini açıklar.
2. Konuşmanın unsurlarını açıklar.
3. Doğru nefes almak teknikleri açıklar.
4. Doğru nefes almanın insan sağlığı üzerindeki etkilerini açıklar.
5. Türkçenin ses özelliklerini açıklar.
6. Yazı dili ile konuşma dili arasındaki farkları açıklar.
7. Ses, hece ve kelimelerin doğru anlaşılır olması için boğumlama yapmayı açıklar.
8. Duraklama, tonlama ve ulama yapmayı açıklar.

◆ **Kazanım 2:** Beden dilini kullanarak topluluk karşısında ve bulunduğu ortamlarda hitabet kurallarına uygun anlatım yapar.

◆ **Modül Adı:** Beden Dili ve Hitabet

◆ **Modülün Süresi:** 40/24 ders saati

### ◆ Bilgi

1. Anlatım öncesi yapılması gereken hazırlıkları listeler.
2. Anlatım sırasında sesini vermek istediği duygu ve düşünceye göre ayarlama tekniklerini açıklar.
3. Konuşma hızı ve ses tınısını açıklar.
4. Metinleri diksiyon kurallarına göre seslendirmeyi açıklar.
5. Beden dilini açıklar.
6. Beden dili ile iletişime geçme yöntemlerini listeler.
7. Beden dilindeki farklılıkları oluşturan unsurları sıralar.
8. Mesaj türlerini listeler.
9. Beden dili ile mesaj gönderme şekillerini açıklar.
10. Beden dilini oluşturan mimik, jest, tokalaşma gibi unsurları açıklar.
11. Hitabet sanatının çeşitleri ve özelliklerini açıklar.
12. İyi bir konuşmacıda bulunması gereken özellikleri açıklar.
13. Hitabet kurallarına uygun konuşma yapmayı açıklar.

◆ **Kazanım 3:** Anlatılacak konunun amacına uygun planlama ve sunum yapar.

◆ **Modül Adı:** Sunum

◆ **Modülün Süresi:** 40/24 ders saati

◆ **Bilgi**

1. Sunumu açıklar.
2. Sunum türlerini listeler.
3. Sunum planlama aşamalarını sıralar.
4. Sunum yapılmadan önce hazırlanması gereken unsurları(metin yazma, veri toplama, görsel yardımcıları kararlaştırma, metni konuşmaya dönüştürme vb.) listeler.
5. Sunum esnasında hitap edeceği kitlenin özelliklerini açıklar.
6. Sunum anında ortaya çıkabilecek sorunları listeler.

## İLETİŞİM TEKNİKLERİ DERSİ

Bu derste öğrenciye; etkili iletişim kurma ile ilgili bilgilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.

◆ **Kazanım 1:** İletişim sürecine ve iletişim türlerine uygun olarak etkili iletişim kurar.

◆ **Modül Adı:** İletişim Süreci ve Türleri

◆ **Modülün Süresi:** 40/24 ders saati

◆ **Bilgi**

1. İletişim kavramını açıklar.
2. İletişim öğelerini açıklar.
3. İletişim türlerini açıklar.
4. İletişim şekillerini açıklar.
5. İletişim engellerini sıralar.
6. İletişim engellerini gösteren diyalogları açıklar.

◆ **Kazanım 2:** Kitle iletişim araçlarını kullanarak kitle iletişimi kurar.

◆ **Modül Adı:** Kitle İletişimi

◆ **Modülün Süresi:** 40/20 ders saati

◆ **Bilgi**

1. Kitle iletişimini tanımlar.
2. Kitle iletişiminin öğelerini şema çizerek açıklar.
3. Kitle iletişiminin özelliklerini sıralar.
4. Kitle iletişim araçlarının işlevlerini açıklar.



5. Kitle iletişim araçlarını amaçlarına göre sınıflandırır.
6. Kitle iletişim araçlarının kitle üzerindeki olumlu ve olumsuz yönlerini ayırt eder.

◆ **Kazanım 3:** Telefon, telefon santrali ve telekonferans araçları ile iletişim kurar.

◆ **Modül Adı:** Telefonla İletişim

◆ **Modülün Süresi:** 40/28 ders saati

◆ **Bilgi**

1. Telefonda yer alan harf, kodlama ve kısaltmaları listeler.
2. Mesaj formlarının kullanma özelliklerini listeler.
3. Çizelge oluşturmayı açıklar.
4. Etkili telefon görüşme ilkelerini listeler.
5. Telefon görüşme kurallarını açıklar.
6. 3Telefon görüşme tekniklerini açıklar.
7. Telefon santralinin özelliklerini listeler.
8. Telefon aktarma kurallarını listeler.
9. Telesekreter kullanmayı açıklar.
10. Toplu telefon mesajı göndermeyi açıklar
11. Telekonferansı açıklar.
12. Telekonferans türlerini listeler.
13. Telekonferansın kullanıldığı yerleri listeler.
14. Telekonferans sistemini açıklar

## MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ DERSİ

Bu derste öğrenciye; müşteri ilişkilerini sağlama ile ilgili bilgilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.

◆ **Kazanım 1:** Müşteri özelliklerini tespit eder.

◆ **Modül Adı:** Müşteri Özellikleri

◆ **Modülün Süresi:** 40/36 ders saati

◆ **Bilgi**

1. Demografik Yapı kavramını açıklar.
2. Müşterilerle Görüşme Yöntemlerini listeler.
3. Tüketici davranışlarına göre müşteri profillerini sıralar.
4. Müşteri davranışlarını etkileyen çevresel etmenleri sıralar.
5. Müşteri isteklerini belirlemenin önemini açıklar.
6. Müşteri isteklerini belirleme yöntemlerini açıklar.
7. İletişim araçlarını kullanmada dikkat edilmesi gereken hususları sıralar.

◆ **Kazanım 2:** Müşteri memnuniyetini sağlar.

◆ **Modül Adı:** Müşteri Memnuniyeti

◆ **Modülün Süresi:** 40/36 ders saati

◆ **Bilgi**

1. İletişimin temel prensiplerini açıklar.
2. Etkin dinleme ve anlama prensiplerini sıralar.
3. Beden dili ile iletişim tekniklerini açıklar.
4. Diksiyonun iletişimdeki etkisini açıklar.
5. Müşteriyi satın almaya yönelten teşvik yöntemlerini listeler.
6. Müşteri Kazanmaya yönelik pazarlama tekniklerini açıklar.
7. Müşterilerin satış sonrası memnuniyetini sağlamaya yönelik hususları açıklar.
8. Müşteri itiraz karşılama tekniklerini açıklar.
9. Müşteri problemlerinin çözümünde dikkat edilmesi gereken hususları açıklar.

## OFİS PROGRAMLARI DERSİ

Bu derste öğrenciye; iş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda kelime işlemci, elektronik tablolaştırma ve sunu hazırlama programlarını kullanma ile ilgili bilgilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.

◆ **Kazanım 1:** İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda kelime işlemci programı kullanarak doküman hazırlar.

◆ **Modül Adı:** Kelime İşlemci

◆ **Modülün Süresi:** 40/22 ders saati

◆ **Bilgi**

1. Sayfa yapısı ayarlarını açıklar.
2. Belge üzerinde yapılabilecek biçimlendirmeleri sıralar.
3. Sayfa numarası biçimlendirme penceresini açıklar.
4. İsimlendirme kurallarını açıklar.
5. Yazı biçimlendirme menüsünü açıklar.
6. Paragraf biçimlendirme menüsünü açıklar.
7. Stil oluşturma penceresindeki biçim menüsü seçeneklerini açıklar.
8. Belgeler arasındaki stil aktarım adımlarını sıralar.
9. Yazım denetiminin neler olduğunu açıklar.
10. İzleme seçeneklerini açıklar.
11. Tablo ekleme yöntemlerini sıralar.

12. Tablo özellikleri penceresinde bulunan sekmeleri açıklar.
13. Seçili tablo üzerindeki sağ tuş menüsünü açıklar.
14. Belgeye eklenebilecek nesnelerin neler olduğunu açıklar.
15. Nesnelerin özelliklerini açıklar.
16. Nesne ekleme işlem basamaklarını listeler.

◆ **Kazanım 2:** İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda elektronik tablola programını kullanarak doküman hazırlar.

◆ **Modül Adı:** Elektronik Tablola

◆ **Modülün Süresi:** 40/34 ders saati

◆ **Bilgi**

1. Yeni sayfa açma seçeneklerini sıralar.
2. Sayfa yapısı ayarlarını açıklar.
3. Hücre isimlendirmesini açıklar.
4. Hücre veri tiplerini açıklar.
5. Hücre hizalama seçeneklerini açıklar.
6. Hesaplama operatörlerinin işlem öncelik sırasını açıklar.
7. En sık kullanılan hazır fonksiyonları(matematik, metin, tarih vs.) sıralar.
8. En sık kullanılan grafik türlerini açıklar.
9. Grafik oluşturma işlem basamaklarını açıklar.
10. Grafik biçimlendirme işlem basamaklarını açıklar.
11. Yazdırma penceresi seçeneklerini açıklar.
12. Yazdırma alanı ayarlama işlemini açıklar.
13. Baskı önizleme işlemini açıklar.

◆ **Kazanım 3:** İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda sunu hazırlama programını kullanarak doküman hazırlar.

◆ **Modül Adı:** Sunu Hazırlama

◆ **Modülün Süresi:** 40/16 ders saati

◆ **Bilgi**

1. Yeni sunu oluşturma seçeneklerini açıklar.
2. Alt/üst bilgi penceresi seçeneklerini açıklar.
3. Sayfa yapısı özelliklerini açıklar.
4. Tema özelliklerini açıklar.
5. Yazdır penceresi özelliklerini açıklar.
6. Gösteri ayarla seçeneklerini açıklar.
7. Fotoğraf albümü penceresi seçeneklerini açıklar.