

Ramp ve Yer Hizmetlerine Giriş

Apron ve yer hizmeti kavramları, mevzuatın tanımladığı hizmet türleri ve ruhsat grupları, taraflar ve dersin çerçevesi.

▲ Bu Bölümde

- 1 Apron, ramp ve airside kavramlarını ayırt edebilirsiniz.
- 2 Mevzuatın tanımladığı yer hizmeti türlerini sayabilirsiniz.
- 3 Ruhsat gruplarının hangi kuruluşa neyi yaptırdığını açıklayabilirsiniz.
- 4 Bir uçuşta hangi hizmetin kim tarafından verildiğini çıkarabilirsiniz.
- 5 Derste verilen sayısal değerlerin nereden doğrulanacağını bilirsiniz.

▲ Apron, Ramp, Airside

- Airside, havalimanının uçuş tarafıdır: pist, taksi yolları, apron ve bunlara bağlı alanlar. Girişi izne bağlıdır.
- Apron, uçakların park ettiği, yolcu ve yükün alınıp verildiği, yakıt ve bakım hizmetlerinin yapıldığı alandır.
- Ramp günlük kullanımda apronla eş anlamlı kullanılır; dar anlamda uçak çevresinde yürütülen hizmetleri anlatır.
- Uçak park yeri (stand), apron içinde sınırları çizili tek bir uçağa ayrılmış alandır; ekipman sınırları da burada tanımlıdır.
- Bu ders esas olarak uçak park yerinde ve çevresinde olup bitenle ilgilenir.

ÖLÇEK

En yoğun kare

- Bir uçak park yeri, havalimanının en çok aracın, insanın ve işin aynı anda bulunduğu alanıdır.
- Kaza olasılığı da buradan doğar.

▲ Yer Hizmeti Türleri

Yer hizmetleri yönetmeliğinin tanımladığı hizmetler

Hizmet türü	Kapsamı
Temsil-gözetim ve yönetim	Havayolunu istasyonda temsil etmek, hizmetleri koordine etmek
Yolcu hizmetleri	Check-in, biniş, transfer, özel yardım, karşılama
Ramp	Uçak çevresi hizmetleri: yükleme, park, itme, temizlik, su ve tuvalet
Yük kontrolü ve haberleşme	Ağırlık ve denge, yükleme talimatı, mesajlaşma
Uçuş operasyon	Uçuş planı, meteoroloji, NOTAM, ekip briefing desteği
İkram servis	Uçak içi ikramın hazırlanması, taşınması, yüklenmesi
Uçak özel güvenlik hizmet ve denetimi	Uçağın güvenlik araması ve korunması
Yakıt ikmal	Yakıt ikmali ve boşaltımı
Ulaşım	Yolcu, ekip ve personelin apron içi taşınması

▲ Ruhsat Grupları

Kim, hangi hizmeti verebilir

A GRUBU

Hizmet veren kuruluş

Hizmet türlerinin tamamını ya da en az yolcu, yük kontrolü ve haberleşme ile ramp hizmetlerini üçüncü taraflara verebilen kuruluş.

B GRUBU

Kendine hizmet

Hava taşıyıcısının hizmetlerin tamamını ya da bir bölümünü yalnızca kendisi için yapması.

C GRUBU

Belirli hizmetler

İkram servis, yakıt ikmal, uçuş operasyon, temsil-gözetim ve yönetim ile uçak özel güvenlik hizmetleri için verilen ruhsat.

02

Taraflar

Bir uçak park yerinde aynı anda dört ayrı kurumun personeli çalışır.

▲ Dört Taraf

HAVAYOLU

Hizmeti satın alan

Standardı belirler, denetler ve hizmet düzeyi anlaşmasıyla ölçer. Uçağın ve uçuşun sahibi odur.

YER HİZMETLERİ

Hizmeti veren

Ramp, yolcu, yük kontrolü ve diğer hizmetleri yürütür. Aynı anda birden çok havayoluna çalışır.

HAVALİMANI

Alanın işletmecisi

Apronu, park yerlerini, trafiği ve altyapıyı yönetir; apron kurallarını koyar ve denetler.

KAMU

Düzenleyici ve denetleyici

Ruhsat, mevzuat uyumu ve denetim; ayrıca güvenlik, gümrük ve emniyet birimleri.

▲ Bir Uçuşun Etrafındaki Taraflar

Aynı uçağa aynı anda dokunan dört kurum



Dört tarafın da kendi yordamı ve kendi göstergesi vardır. Uyuşmazlık çıktığında bağlayıcı olan metin, taraflar arasındaki yazılı anlaşmadır.

▲ Standart Yer Hizmetleri Anlaşması

İki taraf arasındaki ilişkinin yazılı hâli

- Havayolu ile yer hizmetleri kuruluşu arasında yazılı bir anlaşma yapılması zorunludur.
- Anlaşma hangi hizmetin verileceğini, hangi standartla ve hangi ücretle verileceğini tanımlar.
- Sorumluluk sınırları burada çizilir: hasar, gecikme ve kayıp durumunda kimin ne ölçüde sorumlu olduğu.
- Hizmet düzeyi ölçütleri de buradan gelir: dönüş süresi, bagaj teslim süresi, gecikme oranı.
- Sektörde bu anlaşmalar büyük ölçüde ortak bir şablona dayanır; bu, taraf değiştiğinde işin aynı biçimde yürümesini sağlar.

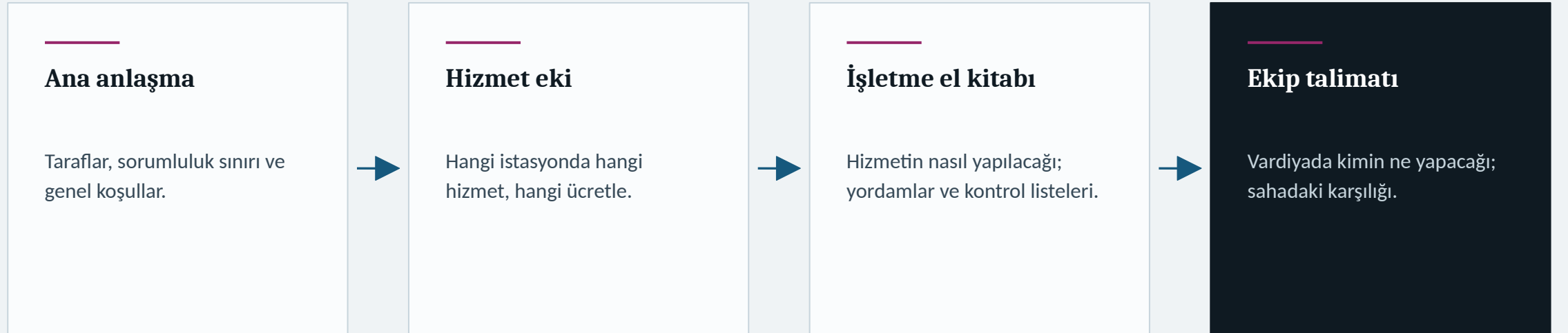
SONUÇ

Operasyon bir sözleşmedir

- Apronda yapılan her iş bir sözleşmenin karşılığıdır.
- Hasar ve gecikme de bu sözleşmeye göre paylaşılır.
- Bu yüzden kayıt tutmak bir emniyet işi kadar ticari bir iştir.

▲ Sözleşmeden Sahaya

Yazılı metnin park yerinde ne hâle geldiği



Zincir kopabilir: sözleşmede yazan bir hizmet el kitabına geçmemişse, sahada kimse onu yapmaz. Denetimde en sık görülen bulgu bu kopukluktur.

▲ Kim Kime Karşı Sorumlu?

- Yer hizmetleri kuruluşu, hizmeti havayolu adına verir; yolcunun gözünde o personel havayolunun personelidir.
- Havalimanı işletmecisi apron kurallarını koyar; bu kurallar sözleşmeden bağımsız olarak herkesi bağlar.
- Düzenleyici kurum ruhsatı verir ve geri alabilir; uygunsuzluk ticari değil idari bir sonuç doğurur.
- Uçağın emniyetinden nihai olarak kaptan sorumludur; apronda alınan kararlar bu sorumluluğu ortadan kaldırmaz.
- Zincirin herhangi bir halkasındaki eksiklik, diğerlerinin performansını doğrudan düşürür.

03

Dersin Yeri

Bu ders bölümün diğer dersleriyle birlikte okunur.

▲ İki Bakış, Bir Operasyon

İNSAN FAKTÖRÜ VE EKY

Nasıl çalışılır

- İnsan neden hata yapar.
- Ekip hatayı nasıl yakalar.
- İletişim, brifing, itiraz.
- Yorgunluk, iş yükü, farkındalık.
- Ölçüt: yakalanan hata.

RAMP

Ne yapılır

- Hangi iş, hangi sırayla.
- Hangi ekipman, hangi mesafe.
- Hangi standart, hangi mevzuat.
- Tehlike bölgeleri ve kurallar.
- Ölçüt: hasarsız ve zamanında dönüş.

▲ Sayılar Nereden Gelir?

Bu derste verilen her sayısal değer için geçerli kural

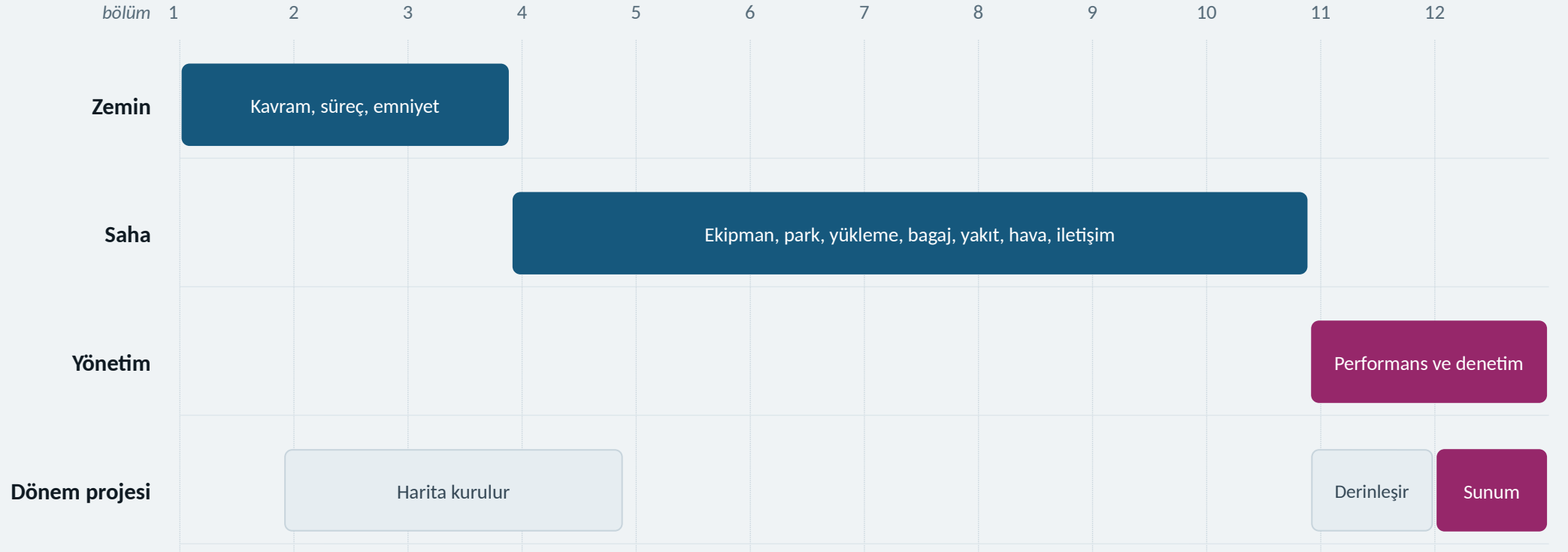
- Derste tehlike mesafesi, hız sınırı, süre gibi değerler tipik örnek olarak verilir; ezberlenmesi istenmez.
- Bağlayıcı olan kaynak her zaman bellidir: uçak tipinin el kitabı, işletmenin yer hizmetleri el kitabı, havalimanının apron talimatı.
- Tehlike bölgeleri uçak tipine ve motor güç ayarına göre değişir; tek bir sayı bütün uçaklar için doğru olamaz.
- Hız sınırları havalimanına göre değişir; aynı ülkede iki havalimanında farklı olabilir.
- Buz çözme bekleme süreleri her kış yeniden yayımlanan tablolardan alınır; geçen yılın tablosu kullanılmaz.
- Sınavda sorulacak olan sayı değil, sayının nereden alınacağı ve neden değiştiğidir.

▲ Dönem Planı

Bölüm	Konu	Odak
01	Ramp ve yer hizmetlerine giriş	Çerçeve
02	Dönüş süreci	Süreç
03	Apron emniyeti ve tehlike bölgeleri	Emniyet
04	Yer destek ekipmanları	Emniyet
05	Uçağa yaklaşma, park ve ayrılma	Süreç
06	Yükleme, yük kontrolü ve ağırlık denge	Yük
07	Bagaj süreci	Yük
08	Yakıt ikmali ve tehlikeli maddeler	Risk
09	Buzlanma, hava koşulları ve anormal durumlar	Risk
10	İletişim ve koordinasyon	Ekip
11	Performans, gecikme ve maliyet	Yönetim
12	Emniyet yönetimi, denetim ve değerlendirme	Yönetim

▲ Dönemin Üç Bloğu

On iki bölümün nasıl bağlandığı



Proje ikinci bölümde başlar, üçüncü ve on birinci bölümlerde derinleşir, on ikinci bölümde sunulur. Her bölümün size kattığı araç, projenin bir parçasına karşılık gelir.

▲ Dönem Projesi

1

Haritala

Bir dar gövde uçağın dönüş süreci: adımlar, sorumlu taraf, süre, paralellik ve kritik yol.

2

Tehlikeyi göster

Üç tehlike noktası ve her biri için somut önlem; önlem hangi kaynaktan geliyor?

3

Gecikmeyi kodla

Bir gecikme senaryosu: doğru kod, kök neden, sözleşmedeki karşılığı.

4

Öner

Bir kaynak önerisi: personel, ekipman ya da süreç değişikliği ve beklenen etkisi.

Yasak cümle: "daha dikkatli çalışılsın" ya da "eğitim verilsin". Öneri somut olacak — hangi adım, hangi ekipman, hangi süre, kimin sorumluluğunda?

▲ Uygulama

Giriş çalışması

SINIF İÇİ ÇALIŞMA

Bir uçuş, dokuz hizmet

- Size bir tarifeli uçuşun kısa anlatısı verilecek: iniş, dönüş ve kalkış.
- Anlatıdaki her işi, mevzuatın tanımladığı hizmet türlerinden birine yerleştirin.
- Her hizmet için hangi tarafın verdiğini yazın: havayolu, yer hizmetleri, havalimanı, kamu.
- Hangi hizmetlerin hangi ruhsat grubuna girdiğini işaretleyin.
- Bir hizmet aksarsa hangi diğer hizmetlerin etkileneceğini gösterin.

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTÜ

- Türler doğru mu?
- Taraf belirtildi mi?
- Ruhsat grubu işaretlendi mi?
- Zincir etkisi gösterildi mi?

▲
Bir uçak park yeri, havalimanının en çok aracın, insanın ve işin aynı anda bulunduğu karesidir.

Bu yoğunluk hem dönüş süresini hem kaza olasılığını aynı yerde üretir; dersin tamamı bu iki şeyi birlikte yönetmekle ilgilidir.

▲ Özet

- Apron uçakların park ettiği alandır; ders esas olarak uçak park yerinde olup bitenle ilgilenir.
- Mevzuat yer hizmetlerini dokuz başlık altında tanımlar; ramp bunlardan yalnızca biridir.
- Ruhsat grupları kimin kime hizmet verebileceğini belirler: A grubu üçüncü taraflara, B grubu kendine, C grubu belirli hizmetlere.
- Bir park yerinde havayolu, yer hizmetleri kuruluşu, havalimanı ve kamu birimlerinin personeli birlikte çalışır.
- Derste verilen sayılar tipik örnektir; bağlayıcı olan tip el kitabı, işletme el kitabı ve apron talimatıdır.

SONRAKİ BÖLÜM

Dönüş Süreci

Gelecek hafta için: bir uçağın indikten sonra kalkana kadar geçen sürede neler olduğunu sırayla yazmayı deneyin.