

2024



SİVİL HAVACILIK  
GÜVENLİĞİ  
EĞİTİM KATALOĞU

# ATATÜRK'ÜN GENÇLİĞE HİTABESİ

**Ey Türk gençliği!**

**Birinci vazifen; Türk istiklalini, Türk cumhuriyetini, ilelebet muhafaza ve müdafaa etmektir.**

**Mevcudiyetinin ve istikbalinin yegâne temeli budur. Bu temel, senin en kıymetli hazinendir. İstikbalde dahi seni bu hazineden mahrum etmek isteyecek dâhilî ve haricî bedhahların olacaktır. Bir gün, istiklal ve cumhuriyeti müdafaa mecburiyetine düşersen, vazifeye atılmak için içinde bulunacağın vaziyetin imkân ve şeraitini düşünmeyeceksin. Bu imkân ve şerait, çok namüsaît bir mahiyette tezahür edebilir. İstiklal ve cumhuriyetine kastedecek düşmanlar, bütün dünyada emsali görülmemiş bir galibiyetin mümessili olabilirler. Cebren ve hile ile aziz vatanın bütün kaleleri zapt edilmiş, bütün tersanelerine girilmiş, bütün orduları dağıtılmış ve memleketin her köşesi bilfiil işgal edilmiş olabilir. Bütün bu şeraitten daha elim ve daha vahim olmak üzere, memleketin dâhilinde iktidara sahip olanlar, gaflet ve dalalet ve hatta hıyanet içinde bulunabilirler. Hatta bu iktidar sahipleri, şahsi menfaatlerini müstevlilerin siyasi emelleriyle tevhit edebilirler. Millet, fakruzaruret içinde harap ve bitap düşmüş olabilir.**

**Ey Türk istikbalinin evladı! İşte, bu ahval ve şerait içinde dahi vazifen, Türk istiklal ve cumhuriyetini kurtarmaktır. Muhtaç olduğun kudret, damarlarındaki asil kanda mevcuttur.**

## GENEL MÜDÜR MESAJI



Değerli Paydaşlarımız,

Bugün dünya üzerinde yaşadığımız sosyal, çevresel ve ekonomik alanda gerçekleşen hızlı değişim, havacılık sektörünü de etkilemektedir. Bizde bu minvalde, çevremizi ve iş modellerimiz koruyarak ve her geçen gün yenilenen teknoloji ile güçlenerek hem gelecek nesillere daha yaşanabilir ve sürdürülebilir bir dünya bırakmak hem de havacılık sektöründe en iyi şekilde hizmet vermek adına teknolojik gelişmeler ışığında yenileniyoruz.

Paydaşlarımız ve müşterilerimiz ile birlikte büyümek, gelişmek ve öğrenen bir organizasyon kimliği ile edindiğimiz her yeni bilgi ve beceriyi operasyonumuza ve eğitimlerimize dâhil ederek hem Sabiha Gökçen Havalimanı operasyonuna hem de Türk Sivil Havacılığına değer yaratma gayreti ile ilerliyoruz. Bu kazanımlar ile 2. Pist operasyonu ve 3. Terminal projemize çok daha emin adımlar ile ilerliyor ve ailemizi büyütüyoruz.

Bu maksatla; HEAŞ ailesi içerisinde nitelikli personellerimiz ile kurduğumuz HEAŞ Akademi ile işletmemizin ve sektörün ihtiyaç duyduğu eğitim gereksinimlerine profesyonel bir ekip ile cevap vermeye çalışıyoruz.

Cumhuriyetimizin Yeni Yüzylında şirketimiz tecrübesi ışığında, sektörde öncü olacak gelişmelerle çalışmaya devam edecek, uluslararası bir eğitim organizasyonu olabilmek için attığımız yeni hedeflerimiz ile 2024 yılının şirketimiz ve sektör için hayırlı olmasını diler, saygılar sunarım.

Faruk KACIR  
Genel Müdür

# İÇİNDEKİLER

1	BİZ KİMİZ .....	1
1.1	EĞİTİM;.....	1
1.2	EĞİTİM POLİTİKAMIZ; .....	1
1.3	MİSYON - VİZYON .....	2
1.4	SORUMLULUKLARIMIZ.....	2
2	UYGULAMA YÖNTEMLERİ.....	3
2.1	GENEL ESASLAR.....	3
2.2	EĞİTİM FAALİYETİ.....	4
2.3	HEDEF KİTLE.....	4
2.4	EĞİTİM BAŞLIKLARIMIZ .....	4
3	EĞİTİM ÖNCESİ ORGANİZASYON .....	6
3.1	EĞİTİM DÖKÜMANLARI .....	6
3.2	DEVAM ŞARTLARI.....	6
4	EĞİTİM SONRASI ORGANİZASYON.....	7
4.1	BELGELENDİRME .....	8
4.2	EĞİTİM KAYITLARI .....	8
4.3	KURSİYER GERİ BİLDİRİMLERİ .....	9
5	SİVİL HAVACILIK GÜVENLİĞİ EĞİTİM VE SERTİFİKASYON TALİMATI (SHT-17.2) GEREĞİ UYGULANAN EĞİTİMLER .....	10
5.1	EĞİTİM BAŞLIKLARIMIZ .....	10
5.2	HEDEF GRUPLAR .....	10
5.3	KURS 1-GÜVENLİK BİLİNCİ EĞİTİMİ.....	11
5.3.1	KURS 1 UZAKTAN EĞİTİME KATILIM USULLERİ.....	12
5.4	KURS 2-TEMEL SİVİL HAVACILIK GÜVENLİĞİ .....	13

5.4.1	KURS 2 TEMEL SİVİL HAVACILIK GÜVENLİĞİ İŞBAŞI EĞİTİMİ .....	14
5.5	KURS 3-KONTROL NOKTASI GÜVENLİK UYGULAMALARI .....	14
5.5.1	KURS 3 KONTROL NOKTASI GÜVENLİĞİ UYGULAMALARI İŞBAŞI EĞİTİMİ.....	15
5.6	KURS 8-TEDARİK GÜVENLİĞİ EĞİTİMİ.....	15
5.7	KURS 15-KONTROL NOKTASI AMİRLİĞİ EĞİTİMİ .....	16
5.8	KURS 17-TEDARİK TARAMA EĞİTİMİ .....	17
5.8.1	KURS 17 TEDARİK TARAMA İŞBAŞI EĞİTİMİ.....	18
5.9	SERTİFİKASYON KRİTERLERİ .....	18
6	İLGİLİ MEVZUATLAR GEREĞİ UYGULANAN EĞİTİMLER .....	20
6.1	ÇALIŞANLARIN İŞ GÜVENLİĞİ EĞİTİMİ .....	20
6.2	ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE TEMEL İLK YARDIM .....	21
6.3	KURTARMA VE YANGINLA MÜCADELE EĞİTİMİ.....	21
6.4	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ-ISO 9001-2015 .....	22
6.5	ÇEVRE YÖNETİM SİSTEMİ / ISO14001-2015.....	23
6.6	BİLGİ GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ EĞİTİMİ-ISO 27001-2013 .....	24
7	PROFESYONEL GELİŞİM EĞİTİMLERİ .....	26
7.1	KÖK NEDEN ANALİZİ EĞİTİMİ .....	26
7.2	EĞİTİCİNİN EĞİTİMİ .....	26
7.3	MICROSOFT OFFICE PROGRAMLARI.....	27
7.4	SÜREÇ YÖNETİMİ .....	29
7.5	PROBLEM ÇÖZME TEKNİKLERİ .....	30
8	KURUM DIŞI EĞİTİMLER .....	33



# 1 BİZ KİMİZ

## 1.1 EĞİTİM;

İşe yeni başlayan çalışanlar için oryantasyon eğitimi ile başlayan eğitim ve gelişim süreci, şirketin misyonu ve vizyonu ile stratejik planı göz önünde bulundurularak, pozisyon ve yetkinlik gereksinimleri doğrultusunda, çalışanın şirkette kaldığı süre boyunca devam edecek olan bir süreçtir.

Bu itibarla Şirketimizde gerçekleştirdiğimiz Hizmet içi, Yurt içi ve Yurt dışı Eğitim faaliyetlerimizi oluşturan kurs, seminer ve eğitim programlarını, Kuruluşumuzun Misyonu ve Vizyonu ile stratejik planlarını göz önünde bulundurarak, personelin yetkinlik gereksinimleri doğrultusunda ve görevinde uzmanlaşmasını sağlamak amacıyla planlamak, asli görevlerimizden biridir.

## 1.2 EĞİTİM POLİTİKAMIZ;

Havacılıkta sektörde emniyet, güvenilirlik ve yüksek kalite faktörlerinin sağlanması; bu alanda görev yapan personelin eğitimi ile doğru orantılıdır.

Günümüzde, havacılıkta uluslararası kurallar, bu kurallara bağlılık, üretimin çeşitliliği, hızlı teknolojik gelişmeler ve havacılık eğitimlerinin başka eğitim kurumlarında yeterince yer almaması ve/veya birebir örtüşmemesi “havacılıkta hizmet içi eğitim” kavramını zorunlu kılmıştır. Sivil havacılık alanında her düzeyde eğitim gereklilikleri ve bu gerekliliklerle tanımlanmış çalışan profilleri bulunmaktadır. Bu nedenle; çalışanlara mezun oldukları eğitim kurumlarında verilen mesleki ya da branş eğitimlerinin dışında, havacılık işletmesine katıldıktan sonra verilmesi, sertifikalandırılması ve takip edilerek yenilenmesi gereken eğitimler otorite zorunlu olarak tanımlıdır. Bu yetkinliklere haiz olmayan bireyler sektörde görev alamazlar.

*Amacımız bu eğitimlerle; tüm iç ve dış müşterilerimize, öncelikle havacılık sektöründeki büyük resmi paylaşırken, katılımcının temsil ettiği kurumun ve kendisinin bu resimdeki rol ve sorumluluğunu net bir şekilde aktarmak, bu esnada tüm bu bilgileri havacılığın yüksek kalite standardı ve ekip kültürü ile harmanlayarak bilinçli bir havacılık sektörü çalışanının iş başı yapmasını sağlamaktır.*

## 1.3 MİSYON - VİZYON

### VİZYON

Etkinlik ve verimliliği arttırmayı hedefleyen, esnek, hızlı ve kaliteli hizmet sunan, inovatif, sürekli gelişen, başarı odaklı, müşteri memnuniyeti ve kurumsal saygınlığı ilke edinmiş; güçlü, öncü, gerçekçi ve güvenilir bir eğitim organizasyonu olmak.

### MİSYON

Bu vizyon doğrultusunda, HEAŞ Akademi;

- Hızla gelişen ve büyüyen Havacılık sektöründe Ulusal ve uluslararası gelişmeler doğrultusunda iç ve dış müşterilerimizin ihtiyaçlarını doğru belirleyecek,
- Eğitim süreçlerinde öğrenme ve inovasyon ruhunu yerleştirecek,
- Eğitimin akademik, idari ve teknik yönlerinde yüksek kaliteyi koruyacak,
- Sahip olduğumuz deneyimli eğitmen kadrosu ile eğitim kaynak ve teknolojilerinin tüm imkânlarından faydalanarak bilgi edinimini etkin kılacak,
- Değer ve fark yaratan eğitim çözümleri sunacaktır.

## 1.4 SORUMLULUKLARIMIZ

Genel Müdür Talimatı ile başlatılan her yeni eğitim yılında, bu dökümanda belirlenen esas ve usullere uygun faaliyette bulunmaktan;

1. Eğitim Müdürlüğü; personelin eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi, eğitim taleplerinin yapılması ve eğitime katılımından, eğitimlere iştirak etmeyen personele idari yaptırım uygulanmasından ve personelin eğitim almaması sonucunda karşılaşılabilecek olumsuz durumlardan doğacak olan hukuki sorunların takibinden,
2. Güvenlik Müdürlüğü; personelin eğitime katılımının sağlanması hususundan,
3. Eğitim vermeye yetkin kılınan eğitmenler,
4. Devam şartları içinde eğitime katılımından tüm personel,

Genel Müdüre karşı kademeli olarak sorumludur.

- Güvenlik Müdürlüğü, eğitim konularının takibi için bir asli bir yedek olmak üzere iki personelinin Eğitim Koordinatörü olarak görevlendirmek ile sorumludur.
- Eğitim içeriklerinin oluşturulması ve güncellenmesi, referans kaynakların takibi ve ders dosyalarının yılda en az bir kez gözden geçirilmesi ile eğitimlerin verilmesi durumunda eğitmen kriterlerinin belirlenmesi ve eğitmenlerin temininden Eğitim Müdürlüğü sorumludur. Bu süreçlere Güvenlik Müdürlüğü destek verir.

## 2 UYGULAMA YÖNTEMLERİ

### 2.1 GENEL ESASLAR

Eğitim Politikamız doğrultusunda; Şirket personelinin ve paydaşların mesleki gelişimlerine katkı sağlamak, organizasyon üzerindeki katma değerlerini artırmak ve sunulan hizmet kalitesini yükselterek müşteri memnuniyetini ve kurumsal saygınlığı sürekli kılmak üzere;

- a) Eğitim Müdürlüğü tarafından verilen hizmetler planlı, objektif, sürekli gelişen ve mükemmellik yaklaşımı ile karşılar niteliktedir.
- b) Eğitim Müdürlüğü, başta kendi personelimiz olmak üzere, nitelikli eğitimci ve Eğitim programları ile Sivil Havacılık sektöründeki diğer firmalara, ayrıca karşılanabilir istekleri olan kişi, kurum ve kuruluşlara teorik ve pratik eğitim hizmeti verir. Çağdaş, etkin, güvenilir ve uluslararası alanda tercih edilen, sektöre ve Őirkete nitelikli personel yetiştiren bir eğitim kuruluğu olma ilkesi gözetilerek sağlanır.
- c) Eğitim Müdürlüğü tarafından planlanan/uygulanan tüm eğitimler; bağlayıcı Ulusal (SHGM) ve Uluslararası kurallar (JAA TO, ICAO, IATA vb.) çerçevesinde ve Şirket prosedürleri göz önüne alınarak yürütülür.
- d) Eğitim alınan kursların içeriği kapsamında, ilgili personelin güvenlik tedbirlerini uygulamada yeterli olmalarını sağlamak üzere iş başı eğitiminden geçirilmesi zorunludur.
- e) **Kuruluşumuz tarafından tamamlanan Kurs 1 eğitimleri en geç 30 (otuz) gün içerisinde, diğer eğitimler ise 3 aylık dönemler halinde SHGM' ne bildirilir.**
- f) Özgeçmiş araştırması tamamlanmış ve olumlu sonuçlanmış tüm kişilere görevlerine başlamadan önce SHT-17.2 Talimatı Ek-3'ünde belirtilen temel/tazeleme eğitimleri Kuruluşumuz tarafından verilir.
- g) Ticari Eğitim Kuruluşu olarak SHT-17.2 Talimatı kapsamında diğer kurumlardan gelen taleplerde özgeçmiş araştırması, talebi yapan kuruluş tarafından yapılır. Talebi yapan kuruluş başvuru evrak ekinde; Özgeçmiş araştırmasını yaptığına dair taahhünameyi (HEAŞ Akademi tarafından düzenlenen) imzalar ve Eğitim Müdürlüğü'ne iletilir.



- h) Operasyonel nedenlerle tazeleme eğitimleri tazeleme sürelerinin 2 (iki) ay öncesinde veya sonrasında yapılabilir. Bu durumda düzenlenecek sertifika tarihi asıl geçerlilik tarihi itibarıyla düzenlenir.
- i) Çalışmaya 6 (altı) ile 12 (on iki) ay arasında herhangi bir sebepten dolayı ara vermiş personel göreve dönmeden önce tazeleme eğitimine, 12 (on iki) aydan fazla herhangi bir sebepten dolayı ara vermiş personel ise göreve dönmeden önce temel eğitime tabi tutulur.

## 2.2 EĞİTİM FAALİYETİ

- a) Şirket, eğitim ihtiyaçlarını kendi bünyesindeki konusunda deneyimli, Sivil Havacılık Talimatları (SHT 17.2) ve ilgili Mevzuatlara uygun olarak yetkilendirilmiş eğitmenleri ve eğitim ortamları ile karşılar.
- b) Gerek duyulan konularda eğitim ihtiyacı karşılanmasında dış kaynaklardan faydalanılır.

## 2.3 HEDEF KİTLE

- a) Eğitimin ana hedefi havacılık sektöründe hava alanlarında veya dışında değişik birimlerde çalışan personelin sivil havacılık güvenliğinin önemini anlamasının sağlanması ve sivil havacılığa yönelik yasadışı eylemlerden korumaya katkıda bulunmalarını sağlamaktır.
- b) Güvenlik bilgileri ve becerilerinin güncel tutulmasını sağlamak üzere personele periyodik eğitim verilir. Sivil Havacılık Güvenliği ile ilgili direk ilişkili olmayıp, güvenlik tahditli alanlara giriş izni olan havaalanı ve havayolu işleticisi ikram, temizlik şirketi vb. ve adlarına çalışan yer hizmeti kuruluşları tarafından istihdam edilen personel eğitimin hedef grubudur.

## 2.4 EĞİTİM BAŞLIKLARIMIZ

1. Oryantasyon ve İşbaşı (OJT) Eğitimi,
2. Zorunlu Eğitimler (İlgili Mevzuatlar gereği),

- 3. Zorunlu Mesleki Eğitimler (Ulusal ve Uluslararası Mevzuat ve Talimatlar gereği),**
- ✓ Havaalanları Dairesi Eğitim Talimatı (SHT-Eğitim/HAD) Gereği,
  - ✓ Havacılık Bilgi Yönetimi Hizmet Üniteleri Eğitim Talimatı (SHT-Eğitim/AIM) Gereği,
  - ✓ **Sivil Havacılık Güvenliği Eğitim Ve Sertifikasyon Talimatı (SHT-17.2) Gereği,**
  - ✓ Hava Trafik Emniyeti Elektronik Personeli Sınav, Sertifika, Lisans Ve Yetkilendirme Yönetmeliği (SHY-ATSEP) Gereği,
  - ✓ Havalimanları Yer Hizmetleri Yönetmeliği (SHY 22) Madde:19 (i) Bendi Gereği

Alınması Zorunlu Eğitimler.

Eğitimlerimizi; Onaylı Eğitimlerimiz vasıtasıyla, Bağlayıcı Ulusal ve Uluslararası standartlar çerçevesinde güncel eğitim dokümanlarımız ve şirket prosedürlerine uygun olarak yürütmekteyiz.

Personelimizin ilgili eğitimleri %100 oranında tamamlanmış olup 2024 yılı itibariyle tazeleme eğitimleri ve işe yeni başlayan/başlayacak olan personel için de Temel eğitim planlamaları yapılmıştır.

- 4. Mesleki Gelişim Eğitimleri,**
- 5. Kişisel Gelişim Eğitimleri,**
- 6. Yönetim Eğitimleri**
- 7. Pat Saha Sürücü Belgesi Eğitimi**

## 3 EĞİTİM ÖNCESİ ORGANİZASYON

### 3.1 EĞİTİM DÖKÜMANLARI

- ✓ Temel, Mesleki ve Kişisel Gelişim Eğitimlerinde kullanılacak sunum, el kitabı gibi her türlü eğitim dokümanının hazırlanmasından; HEAŞ Akademi koordinasyonunda konusunda uzman eğitmenler sorumludur.
- ✓ Eğitim konularının güncelliği ve mevzuata uygunluğu titizlikle takip edilir.
- ✓ Ulusal mevzuat ile uluslararası standartlarda değişiklik yapılması durumunda eğitim el kitabının ilgili bölümleri en geç bir ay içerisinde güncellenir.

### 3.2 DEVAM ŞARTLARI

- ✓ Eğitime katılacak personel listesi eğitimden en az bir iş günü öncesinde kesinlik kazanır.
- ✓ Eğitim alacak kişilerin eğitim programında belirtilen derslere katılımı/devamı zorunlu olup, katılım belgesi düzenlenebilmesi veya sınava girebilmesi için mazeretsiz olarak derslerin en az %90'ına katılım sağlamış olması ve bu katılımın günlük olarak belgelendirilmesi gerekmektedir.
- ✓ HEAŞ Akademi tarafından düzenlenen katılım formlarının personele imzalatılması Eğitimcinin sorumluluğundadır.
- ✓ Kurs sırasında herhangi bir nedenle kurstan ayrılmak zorunda kalan kişiler için birim Yöneticisinin yazılı onayı gereklidir.
- ✓ Mazeret bildirmeden eğitime katılmayan personel hakkında Disiplin kuralları uygulanır.
- ✓ Bu kurallara uygun hareket eden kursiyere sınav hakkı tanınır.
- ✓ Eğitmenler, eğitime katılmayan kursiyeri, eğitimin ilk gününde birinci dersin sonunda HEAŞ Akademiye bildirmekle yükümlüdür.
- ✓ Günlük eğitim çalışması 08:00 ile 24:00 saatleri arasında yapılabilir. Ders saati süresi 45 dakikadır. Uygulamalı Eğitimlerde dersler blok halinde 90 dakika yapılabilir. Günlük Eğitim süresi maksimum 8 saat olarak uygulanır.
- ✓ Hafta tatili sayılan günlerde eğitim planlanmaz. Ancak; zorunlu hallerde Genel Müdür onayı ile hafta tatili sayılan günlerde planlanacak eğitimlerde şirket ilgili personele mevcut işleyişi aksatmayacak şekilde başka bir gün için hafta tatili izni verebilir veya serbest zaman kullandırabilir.

- ✓ Çalışmaya 6 (altı) ile 12 (on iki) ay arasında herhangi bir sebepten dolayı ara vermiş personel göreve dönmeden önce tazeleme eğitimine, 12 (on iki) aydan fazla herhangi bir sebepten dolayı ara vermiş personel ise göreve dönmeden önce temel eğitime tabi tutulur

## 4 EĞİTİM SONRASI ORGANİZASYON

### 4.1 BELGELENDİRME

Kursun tamamlanmasını izleyen 30 iş günü içinde kursa ilişkin “Sınav Sonuç Raporu’na göre başarılı her kursiyer için “Başarı Sertifikası/Katılım Belgesi” düzenlenerek ilgili birim yöneticisine imza karşılığı teslim edilir.

Birim yöneticileri bu belgeleri personele imza karşılığında teslim eder.

### 4.2 EĞİTİM KAYITLARI

- ✓ Şirket içinden veya şirket dışından alınan eğitimler sonucu personele sertifika veya diğer belgelerin aslı verilir.
- ✓ Kurs sonunda düzenlenen eğitim belgelerinin bir nüshası personelin Eğitim Müdürlüğündeki özlük dosyalarında muhafaza edilir. Eğitim belgesinin, eğitim verildikten sonra en geç 60 iş günü içerisinde personelin eğitim sicil dosyasında bulundurulması gerekir.
- ✓ Eğitim Müdürlüğü; eğitim ve sınav kayıtlarını güncel ve doğru bir şekilde tutmaktan, personel çalıştığı sürece elektronik ve fiziksel ortamda en az 5 (beş) yıl süre ile saklamaktan sorumludur.
- ✓ Şirket içinden veya şirket dışından alınan eğitimler sonucu personele sertifika veya diğer belgelerin aslı verilir.
- ✓ Denetimlerde söz konusu kayıtların, talebi halinde denetçi personele sunulması zorunludur.
- ✓ Eğitim Müdürlüğü tarafından tutulan kayıt sisteminde, düzenlenen her bir eğitim için aşağıdaki bilgiler yer alır.
  1. Kurs programı,
  2. Eğitimden tarafından da imzalanmış günlük yoklama kayıtları,
  3. Sınav sonuç listesi,
  4. Eğitim sonunda hazırlanan başarı sertifikası,
  5. Elektronik veya yazılı ortamda her bir katılımcının sınav kâğıtları,
  6. Eğitim değerlendirme raporları,
  7. Eğitim süresince kullanılan cihaz veya medya aracına ilişkin bilgiler.

### 4.3 KURSİYER GERİ BİLDİRİMLERİ

- ✓ Eğitim Müdürlüğü tarafından kursiyerlerin eğitim sonrası görüşlerini belirttiği, Eğitim Değerlendirme Formları değerlendirilerek istatistikî veriler oluşturulur.
- ✓ Kursiyerlerin görüşlerini belirttiği bildirimler için (eğitim-eğitimci ve genel eğitim değerlendirmesi) düzeltici önleyici faaliyetler gerçekleştirilir.



## 5 SİVİL HAVACILIK GÜVENLİĞİ EĞİTİM VE SERTİFİKASYON TALİMATI (SHT-17.2) GEREĞİ UYGULANAN EĞİTİMLER

Güvenlik Kursları, Kuruluşumuzda Güvenlik Biriminde görev yapan personelin hizmet ve görevleri ile ilgili konularda yetişmeleri veya ihtisaslaşmaları amacına yönelik olarak gerçekleştirilir. Hizmetin özelliği itibariyle ihtisaslaşma isteyen konularda söz konusu kurslar kuruluşumuz bünyesinde veya ihtiyaç duyulması halinde konu ile ilgili kurum ve kuruluşlardan Hizmet Satın Alınması yoluyla gerçekleştirilir.

### 5.1 EĞİTİM BAŞLIKLARIMIZ

Sivil Havacılık Güvenliği Eğitim ve Sertifikasyon Talimatı (SHT 17.2) Çerçevesinde Uygulanan Eğitimler

- ✓ Kurs 1: Güvenlik Bilinci Eğitimi
- ✓ Kurs 2: Temel Sivil Havacılık Güvenliği Eğitimi
- ✓ Kurs 3: Kontrol Noktası Güvenlik Uygulamaları Eğitimi
- ✓ Kurs 8: Tedarik Güvenliği Eğitimi
- ✓ Kurs 15: Kontrol Noktası Amirliği/Şefliği Eğitimi
- ✓ Kurs 17: Tedarik Tarama Eğitimi

### 5.2 HEDEF GRUPLAR

**1.Güvenlik personeli:** Havalimanı işletmecileri, hava aracı işletmecileri, tedarik, yer hizmeti ve temizlik şirketleri ile diğer kuruluşlar tarafından istihdam edilen veya onların adına çalışan ve temel görevi güvenlik önlemlerini uygulamak olan aşağıdaki personel:

- Devriye, nöbetçi vb. havalimanında görevli güvenlik personeli,
- Yolcu ve kabin bagajı taramasında görevli operatörler
- Giriş kontrol, devriye ve kapalı devre kamera sistemi ve araç aramalarında görevli personel,
- Uçak altı bagaj taramasında konvansiyonel x-ray cihazlarını kullanan tarayıcı personel,
- Uçak altı bagaj taramasında kullanılan EDS sistemlerinde görevli tarayıcı personel,
- Hava kargonun taranmasında görevli tarayıcı personel,
- Havayolu posta ve malzemeleri, uçuş tedarikleri ve havalimanı tedariklerinin taranmasında görevli personel,

- Uçak özel güvenlik hizmet ve denetiminde görevli özel güvenlik personeli

**2. Güvenlik İşi Yapan Diğer Personel:** Hava meydanı/terminal işleticileri, hava aracı işleticileri, yer hizmet kuruluşları, tedarik ve temizlik işletmeleri ve diğer işletmelerde istihdam edilen veya onların adına çalışan havacılık güvenliği görevlerinde sorumluluğu olan aşağıda verilenler dâhil ancak bunlarla sınırlı olmayan tüm personel.

**3. Diğer personel:** Hava meydanı/terminal işleticileri, hava aracı işleticileri, yer hizmet kuruluşları, tedarik ve temizlik işletmeleri ve diğer işletmelerde istihdam edilen veya onların adına çalışan diğer kuruluşların personeli, havacılık güvenliği görevlerinde direkt olarak görevli olmayan ancak tahditli alanlara giriş yetkisine sahip tüm personel.

### 5.3 KURS 1-GÜVENLİK BİLİNCİ EĞİTİMİ

#### Eğitim Faaliyetinin Amacı

Havalimanlarında aktif bir Havalimanı Daimi Giriş Kartı/Tüm Havaalanları Giriş Kartlı olarak görev yapan tüm personelin havacılık güvenliğine yönelik ortaya çıkabilecek tehditlere karşı bilgi sahibi olmaları hem kendi güvenlikleri hem de ülkemiz havacılık güvenliği için son derece önemlidir. Havacılığa karşı ortaya çıkabilecek herhangi bir olumsuz durumda neler yapılması gerektiği, güvenlik güçlerine nasıl yardımcı olunabileceği hususlarında bilgi sahibi olunması havalimanlarının daha güvenli olmasını sağlayacaktır.

#### Eğitim Faaliyetinin Hedefleri

Bir havaalanında görevi gereği havaalanı daimi giriş kartı olan personelin Sivil Havacılığa yapılabilecek kanunsuz girişimlere karşı Ulusal ve Uluslararası Sivil Havacılık kurallarına uygun olarak güvenliği sağlamak için sorumluluklar belirleyerek havacılık güvenliğinde personelde farkındalık oluşturmaktır. Havalimanında iş ve işleyişi Milli Sivil Havacılık Güvenlik Programı ve Uluslararası standartlara uygun olarak yapılmasını sağlamayı hedeflemektedir.

#### 1.Hedef Grup:

Havalimanı Daimi Giriş Kartı/Tüm Havaalanları Giriş Kartı Başvurusu yapılmış olan veya hali hazırda aktif bir Havalimanı Daimi Giriş Kartı/Tüm Havaalanları Giriş Kartı olan tüm personel,

#### 2. İlgili Personel:

Güvenlik tehditli alanlara refakatsiz erişim sağlayan, tüm personel. Havalimanı tedariklerinin yetkili ve bilinen tedarikçisi ile uçuş tedariklerinin yetkili ve bilinen tedarikçisi kurum/kuruluşlarında tarayıcı olarak çalışan ve tedariklere erişimi olan, Yetkili acente, bilinen gönderici kurum/kuruluşlarında tarayıcı olarak çalışan ve gönderilere erişimi olan tüm personel.

### 5.3.1 KURS 1 UZAKTAN EĞİTİME KATILIM USULLERİ

- a) Web tabanlı “Güvenlik Bilinci Eğitime” uzaktan erişimle <https://akademi.sgairport.com> web adresinden sağlanmakta olup; kursiyerler planlanan tarih ve saatlerde HEAŞ Akademi Eğitim sınıfında ya da aşağıda belirtilen şartları sağlayan bir bilgisayar ile kendi istedikleri herhangi bir yerden de katılım sağlayabilirler.
- b) Kurslara katılan kursiyerlerin yoklamalarının alınması amacıyla her bir kullanıcıya ayrı kullanıcı adı ve şifre verilir.
- c) Katılımcıya verilen şifre 7 gün geçerli olacağından eğitime bu süre içerisinde girilmesi zorunludur. Yedi gün içerisinde girilmediği takdirde yeniden başvuru yapılması gerekir.
- d) Eğitim Teknolojisi kursiyerlerin eğitim aldıkları kursun adı, eğitim tarihi, sınav sonuç listelerini kişi bazında ayrı ayrı raporlama yeteneğine sahiptir. Kurs tamamlandığında, kurs bazında sertifika sistemde oluşur.
- e) HEAŞ yetkisi olmayan dönemde “Kurs-1” uygulaması için MİA yetkisi kullanılır. MİA onaylı sertifika düzenlenir.

#### **Kursiyerler aşağıdaki usulde eğitime giriş yapabilirler;**

1. Kurs-1 Güvenlik Bilinci Eğitime aşağıdaki usulde giriş yapabilirsiniz;

<https://akademi.sgairport.com> adresinden giriş yapılır,

Açılan ekranda;

Kullanıcı adı için; 11 haneli TC Kimlik numarası,

Şifre için; İsminizin ilk harfini büyük ve küçük olarak yazdıktan sonra, nokta(.) ve TC Kimlik numaranızın son 6 hanesini yazarak sisteme giriş yapabilirsiniz.

İki ismi olan kursiyerler ilk isminin baş harfini kullanmalıdır.

Örneğin;

Kursiyer İsmi: Ali Hakan Temiz

Kullanıcı adı: 12345678901

Şifre: Aa.678901

Sisteme giriş yapıldıktan sonra ekranın üst panelinde bulunan “Kurslarım” sekmesine tıklanır

“Kurs 1: Güvenlik Bilinci” eğitimi seçilir,

Açılan ekranda Kurs 1 eğitim paketi, anket, sınav ve sertifika görünecektir.

Öncelikle eğitim izlenir, eğitim sonunda zorunlu olan “Eğitim Anketi” tamamlanır “sınava” giriş yapılır.

Sınavdan en az 70 puan alan başarılı olur ve sertifika almaya hak kazanır.

Sınavın başarı ile tamamlanması sonrasında “Eğitim Sertifikası” erişilebilir olacaktır.

2. Adayın toplamda 2 sınav hakkı bulunmaktadır. 2 sınavdan da başarısız olan kursiyer için yeniden eğitim başvurusu yapılır.

3. Kursiyerin kart süreçlerinin tamamlanması için firma yetkilisi kursiyerin aldığı sertifika tarihini Kart Takip Sistemi üzerinden güncelleyerek akademi.guvenlik@sgairport.com mail adresine gönderir.

4. Sistemde problem yaşanması durumunda kursiyer akademi.guvenlik@sgairport.com adresine problemin tanımını veya ekran görüntüsünü iletmek suretiyle Eğitim Müdürlüğünden destek alabilir.

## 5.4 KURS 2-TEMEL SİVİL HAVACILIK GÜVENLİĞİ

### Eğitim Faaliyetinin Amacı

Havalimanlarında görev yapan özel güvenlik görevlisi personelinin havacılık güvenliğine yönelik ortaya çıkabilecek tehditlere karşı bilgi sahibi olmaları ve sürdürülebilir bir güvenlik organizasyonunun sağlanmasının gerekliliğini bilmesi gerekmektedir. Havalimanının ve ülkemizin havacılık güvenliğine karşı oluşabilecek tehditlere karşı görev bölgelerinde ki sorumluluklarının ve caydırıcılık unsurlarının neler olduğunu bilmelerini sağlamaktır.

### Eğitim Faaliyetinin Hedefleri

Havalimanlarında sivil havacılığı yasadışı eylemlere karşı korumak için, havacılık güvenlik organizasyonunda görevli özel güvenlik görevlisi personelin önleyici güvenlik tedbirlerini uygulayabilmesini sağlayarak sürdürülebilir bir güvenlik sağlanması ile birlikte havalimanında iş ve işleyişin Milli Sivil Havacılık Güvenlik Programı ve Uluslararası mevzuatlara uygun olarak yapılmasını sağlamayı hedeflemektedir.

**1.Hedef Grup:** SHT-17.2 Talimatı gereği katılımı zorunlu olan; Havaalanı güvenlik organizasyon yapısı içerisinde uçak özel güvenlik hizmeti veren, havalimanı ve uçuş tedariklerinin taranmasından sorumlu güvenlik personeli harici tüm özel güvenlik görevlisi personel,

**2. İlgili Personel:** Havalimanı/Terminal giriş güvenlik kontrol noktaları, araç arama, CCTV, devriye görevlerini yapan özel güvenlik görevlisi personel.

## 5.4.1 KURS 2 TEMEL SİVİL HAVACILIK GÜVENLİĞİ İŞBAŞI EĞİTİMİ

- a) **Hedef Kitle:** Temel Eğitim başarı sertifikasını almış personel
- b) **Eğitim Süresi:** 16 saat
- c) **Eğitim Veren:** Yetkili bir eğitmen veya yetkili bir eğitmenin koordinesinde geçerli bir TPSS veya HGPS sertifikasını haiz kişiler.
- d) **Eğitim İçeriği:** Yasaklı maddelerin tanıtılması, varsa kullanılan güvenlik teçhizatının emniyetli ve sağlıklı kullanımı, devriye usulleri ve ön göremezlik, araç arama yöntemleri ile yönlendirme görevlisinin çalışma esasları ve elle arama usullerinin pratik olarak personele gösterilmesi şeklindedir.
- e) **Eğitim Yöntemi:** Eğitim içeriğinde verilen konuların pratik olarak anlatılması ve gösterilmesi sağlanan “Güvenlik İşbaşı İsim Listesi”nde bulunan çizelgedeki personele “Güvenlik İşbaşı Değerlendirme Formu Kurs-2” formunda bulunan değerlendirme sorulur. Sözlü ve uygulamalı olarak cevaplanması akabinde ilgili forma işlenip değerlendirilir. %70 başarı sağlayan personel işbaşı eğitimi ve pratik sınavı başarı ile tamamlanmış olur.

## 5.5 KURS 3-KONTROL NOKTASI GÜVENLİK UYGULAMALARI

### Eğitim Faaliyetinin Amacı

Havalimanlarında görev yapan özel güvenlik görevlisi personelinin havacılık güvenliğine yönelik ortaya çıkabilecek tehditlere karşı bilgi sahibi olmaları ve sürdürülebilir bir güvenlik organizasyonunun sağlanmasının gerekliliğini bilmesi gerekmektedir. Havalimanının ve ülkemizin havacılık güvenliğine karşı oluşabilecek tehditlere karşı görev bölgelerinde ki sorumluluklarının, caydırıcılık unsurlarının neler olduğunu ve kullanmakta oldukları güvenlik sistem ve cihazların mevzuata uygun olarak kullanılmaları gerektiğini bilmelerini sağlamaktır.

### Eğitim Faaliyetinin Hedefleri

Havalimanlarında sivil havacılığı yasadışı eylemlere karşı korumak için, havacılık güvenlik organizasyonunda görevli özel güvenlik görevlisi personelin elle arama teknikleri dâhil tarama tekniklerinde uzmanlaştırmak, konvansiyonel X-Ray cihazları hakkında genel bilgi sahibi olmalarını, X-Ray operatörlerinin şüpheli ve yasaklı maddeleri tanımlayabilmesi, yasaklı madde tespiti durumlarında uygun önlemler alması, uluslararası ve ulusal mevzuatlara hakim olmasını sağlamaktır. Milli Sivil Havacılık Güvenlik Programı (MSHGP) ve ekleri ile

Havalimanı Güvenlik Programı hakkında bilgi sahibi olması ve görev alanında uygulama usulleri konusunda uzmanlaşması hedeflenmektedir.

**1.Hedef Grup:** SHT-17.2 Talimatı gereği katılımı zorunlu olan; Havaalanı güvenlik organizasyon yapısı içerisinde Güvenlik Tehditli Alan, kargo, havalimanı ve uçuş tedarikleri tesislerinde görevli tüm özel güvenlik görevlisi personel,

**2. İlgili Personel:** Güvenlik tehditli alanlara geçişte yolcu, personel ve beraberindeki eşyalar ile kabin bagajı taramasında, Güvenlik tehditli alanlarda bulunan kargo, havalimanı ve uçuş tedarikleri tesislerine giriş yapan kişilerin taramasında, Uçak kabininde gidecek şirket malzeme ve postasının taraması görevlerini yapan özel güvenlik görevlisi personel,

### 5.5.1 KURS 3 KONTROL NOKTASI GÜVENLİĞİ UYGULAMALARI İŞBAŞI EĞİTİMİ

a) **Hedef Kitle:** Temel Eğitim başarı sertifikasını almış personel

b) **Eğitim Süresi:** 80 saat

c) **Eğitim Veren:** Yetkili bir eğitmen veya yetkili bir eğitmenin koordinesinde geçerli bir TPSS sertifikasını haiz kişiler.

d) **Eğitim İçeriği:** Yasaklı maddelerin tanıtılması, içerisinde TIP ya da yasaklı madde bulunan bagajların/paketlerin tanıtılması, kullanılan güvenlik teçhizatının emniyetli ve sağlıklı kullanımı, muhteviyatı karmaşık olan bagajların/paketlerin çözümlenmesi, taramaya ilişkin esaslar ve görüntü yorumlama teknikleri, yasaklı olmayan nesnelerin tanıtılması, yönlendirme görevlisinin çalışma esasları ve elle arama usullerinin pratik olarak tarayıcı personele gösterilmesi şeklindedir.

e) **Eğitim Yöntemi:** Eğitim içeriğinde verilen konuların pratik olarak anlatılması ve gösterilmesi sağlanan “Güvenlik İşbaşı İsim Listesi”nde bulunan çizelgedeki personele personele “Güvenlik İşbaşı Değerlendirme Formunda bulunan değerlendirme sorular. Sözlü ve uygulamalı olarak cevaplanması akabinde ilgili forma işlenip değerlendirilir. %75 başarı sağlayan personel işbaşı eğitimi ve pratik sınavı başarı ile tamamlanmış olur.

### 5.6 KURS 8-TEDARİK GÜVENLİĞİ EĞİTİMİ

#### Eğitim Faaliyetinin Amacı

Havalimanlarında görev yapan özel güvenlik görevlisi personelinin havacılık güvenliğine yönelik ortaya çıkabilecek tehditlere karşı bilgi sahibi olmaları ve sürdürülebilir bir güvenlik organizasyonunun sağlanmasının gerekliliğini bilmesi gerekmektedir. Havalimanının ve ülkemizin



havacılık güvenliğine karşı oluşabilecek tehditlere karşı görev bölgelerindeki sorumluluklarının, caydırıcılık unsurlarının neler olduğunu ve kullanmakta oldukları güvenlik sistem ve cihazların mevzuata uygun olarak kullanmaları gerektiğini bilmelerini sağlamaktır.

### **Eğitim Faaliyetinin Hedefleri**

Havalimanlarında sivil havacılığı yasadışı eylemlere karşı korumak için, havacılık güvenlik organizasyonunda görevli özel güvenlik görevlisi personelin elle arama teknikleri dahil tarama tekniklerinde uzmanlaştırmak, konvansiyonel X-Ray cihazları hakkında genel bilgi sahibi olmalarını, X-Ray operatörlerinin şüpheli ve yasaklı maddeleri tanımlayabilmesi, yasaklı madde tespiti durumlarında uygun önlemler alması, uluslararası ve ulusal mevzuatlara hâkim olmasını sağlamaktır. Milli Sivil Havacılık Güvenlik Programı (MSHGP) ve ekleri ile Havalimanı Güvenlik Programı hakkında bilgi sahibi olması ve görev alanında uygulama usulleri konusunda uzmanlaşması hedeflenmektedir.

### **Hedef Kitle**

1. Güvenlik tahditli alanlara geçişte yolcu, personel ve beraberindeki eşyalar ile kabin bagajı taramasında görevli personel
2. Güvenlik tahditli alanlarda bulunan kargo, havalimanı ve uçuş tedarikleri tesislerine giriş yapan kişilerin taraması yapan personel
3. Uçak kabininde gidecek şirket malzeme ve postasının taramasını yapan personel

## **5.7 KURS 15-KONTROL NOKTASI AMİRLİĞİ EĞİTİMİ**

### **Eğitim Faaliyetinin Amacı**

Havalimanlarında güvenlik kontrol noktalarında nokta amiri veya kontrol noktası sorumlusu/şefi olarak görev yapan kamu/özel güvenlik görevlisi personelin havacılık güvenliğine yönelik ortaya çıkabilecek tehditlere karşı bilgi sahibi olmaları ve sürdürülebilir bir güvenlik organizasyonun sağlanmasının gerekliliğini bilmesi gerekmektedir. Havalimanın ve ülkemizin havacılık güvenliğine karşı oluşabilecek tehditlere karşı görev bölgelerinde ki sorumluluklarının, caydırıcılık unsurlarının neler olduğunu ve bu alanlarda yaşanabilecek sorunlarda çözüm yollarını, sorumluluğunda görev yapan özel güvenlik görevlisi personelin kullanmakta oldukları güvenlik sistem ve cihazların mevzuata uygun olarak kullandırmalarını ve bu konularda bilgili olmalarını sağlamaktır.

### **Eğitim Faaliyetinin Hedefleri**

Havalimanlarında sivil havacılığı yasadışı eylemlere karşı korumak için, havacılık güvenlik organizasyonunda görevli güvenlik kontrol noktalarında nokta amiri veya kontrol noktası

sorumlusu/şefi olarak görev yapan kamu/özel güvenlik görevlisi personelin elle arama teknikleri dahil tarama tekniklerinde uzmanlaştırmak, konvansiyonel X-Ray cihazları hakkında genel bilgi sahibi olmalarını, X-Ray operatörlerinin şüpheli ve yasaklı maddeleri tanımlayabilmesi, yasaklı madde tespiti durumlarında uygun önlemler alması, uluslararası ve ulusal mevzuatlara hakim olmasını sağlamaktır. Milli Sivil Havacılık Güvenlik Programı (MSHGP) ve ekleri ile Havalimanı Güvenlik Programı hakkında bilgi sahibi olması ve görev alanında uygulama usulleri konusunda uzmanlaşması hedeflenmektedir.

**Hedef Kitle:** Güvenlik kontrol noktalarında, Nokta Amiri veya Kontrol Noktası Sorumlusu/Şefi olarak görev yapan tüm personeli kapsamaktadır.

## 5.8 KURS 17-TEDARİK TARAMA EĞİTİMİ

### Eğitim Faaliyetinin Amacı

Havalimanlarında görev yapan özel güvenlik görevlisi personelinin havacılık güvenliğine yönelik ortaya çıkabilecek tehditlere karşı bilgi sahibi olmaları ve sürdürülebilir bir güvenlik organizasyonunun sağlanmasının gerekliliğini bilmesi gerekmektedir. Havalimanının ve ülkemizin havacılık güvenliğine karşı oluşabilecek tehditlere karşı görev bölgelerinde ki sorumluluklarının, caydırıcılık unsurlarının neler olduğunu ve kullanmakta oldukları güvenlik sistem ve cihazların mevzuata uygun olarak kullanmaları gerektiğini bilmelerini sağlamaktır.

### Eğitim Faaliyetinin Hedefleri

Havalimanlarında sivil havacılığı yasadışı eylemlere karşı korumak için; havacılık güvenlik organizasyonunda görevli tarayıcı özel güvenlik görevlisi personel bu eğitimle havalimanlarının kritik sahalarına/ güvenlik tahditli alana (PAT Sahası) geçişi sağlanacak tedariklerin (uçuş veya havalimanı tedarikleri) ve bunları taşıyan kişi/araçların taranma yöntemleri, tedariklerin taranmasında tedarikin doğasına uygun yöntem/usul seçebilmesi, şüpheli ve yasaklı maddeleri tanımlayabilmesi, uluslararası ve ulusal mevzuatlara hakim olarak görevinde uzmanlaşması hedeflenmektedir.

**1.Hedef Grup:** SHT-17.2 Talimatı gereği katılımı zorunlu olan; Havalimanlarının kritik sahalarına/ güvenlik tahditli alana (PAT Sahası) geçişi sağlanacak tedariklerin (uçuş veya havalimanı tedarikleri) ve bunları taşıyan kişi/araçların taranmasında görevli tüm özel güvenlik görevlisi personel,

### 2. İlgili Personel:

Havalimanı ve Uçuş tedariklerinin taranmasından sorumlu özel güvenlik görevlisi personeli,

## 5.8.1 KURS 17 TEDARİK TARAMA İŞBAŞI EĞİTİMİ

**Hedef Kitle:** Temel Eğitim başarı sertifikasını almış personel

**Eğitim Süresi:** 80 saat

**Eğitim Veren:** Yetkili bir eğitmen veya yetkili bir eğitmenin koordinesinde geçerli bir TPSS sertifikasını haiz kişiler.

**Eğitim İçeriği:** Yasaklı maddelerin tanıtılması, içerisinde TIP ya da yasaklı madde bulunan bagajların/paketlerin tanıtılması, kullanılan güvenlik teçhizatının emniyetli ve sağlıklı kullanımı, muhteviyatı karmaşık olan bagajların/paketlerin doğasına uygun taranması ve çözümlenmesi, havalimanı tedariklerinin yazılı olduğu irsaliye içeriğinin nasıl kontrol edileceği, havalimanı tedariklerinin taramaya ilişkin esaslar ve görüntü yorumlama teknikleri, yasaklı olmayan nesnelere tanıtılması, havalimanı tedariklerini taşıyan araçların arama usul ve yöntemleri, yönlendirme görevlisinin çalışma esasları ve elle arama usullerinin pratik olarak tarayıcı personele gösterilmesi şeklindedir.

**Eğitim Yöntemi:** Eğitim içeriğinde verilen konuların pratik olarak anlatılması ve gösterilmesi sağlanan “Güvenlik İşbaşı İsim Listesi”nde bulunan çizelgedeki personele “Güvenlik İşbaşı Değerlendirme Formu Kurs-17” formunda bulunan değerlendirme sorular. Sözlü ve uygulamalı olarak cevaplanması akabinde ilgili forma işlenip değerlendirilir. %70 başarı sağlayan personel işbaşı eğitimi ve pratik sınavı başarı ile tamamlanmış olur.

**Onay:** İşbaşı eğitimi verilen ve başarı sağlayan personelin ilgili formları onaya gönderilir

## 5.9 SERTİFİKASYON KRİTERLERİ

- a) SHT-17.2 Talimatı EK-3’ünde belirtilen eğitimleri başarıyla tamamlayan güvenlik personeli, tarayıcı veya havacılık güvenliği personeli olarak çalışabilmesi için SHGM tarafından sertifikasyon veya onay sürecine tabi tutulur.
- b) SHGM tarafından güvenlik cihazları kullanan tarayıcı personel her 3 (üç) yılda bir sınava tabi tutulur. Yolcu, personel ve kabin ile kişilerin beraberinde taşıdıkları eşyaların taramasını yapan tarayıcı personele TPSS-A, uçak altı bagaj taraması yapan personele TPSS-B, kargo taraması yapan personele TPSS-C ve uçuş/havalimanı tedariklerinin taramasını yapan personele ise TPSS-D sertifikası verilir.
- c) Tarayıcı personel haricinde kalan tüm diğer güvenlik personeline Havacılık Güvenliği Personeli Sınavında başarılı olmaları durumunda her 5 yılda bir HGP Sertifikası verilir.

- d)** Geçerli bir TPSS veya HGPS sertifikasını haiz güvenlik personeli, sertifikanın geçerlilik süresi sona erene kadar görevine devam edebilir.
- e)** SHGM, SHT-17.2 Talimatta belirtilen gerekli eğitimlerden geçmiş ve pratik sınavı başarı ile tamamlamış güvenlik personelinin sertifikasyonunu yapar veya yaptırır.
- f)** İlk defa tarayıcı personel ve havacılık güvenliği personeli sertifikası alacak veya mevcut belgesini yenileme talebinde bulunacak güvenlik personeli SHT-17.5 sayılı Talimat hükümlerine göre yapılan sınavda başarılı olması halinde sertifikalandırılır.
- g)** Tarayıcı Personel veya Havacılık Güvenliği Personeli sertifikasyon sınavlarına katılım sağlayarak aynı alanda toplamda 5 (beş) kez başarısız olan kişiler, tekrar sınavlara alınmaz.
- h)** Tarayıcı Personel veya Havacılık Güvenliği Personeli sertifikasyon sınavlarına katılım sağlayarak başarılı olan kişiler sınavlara 5 (beş) defa girme hakkı kazanır.
- i)** Her aday sertifikalandırılmak için girdiği tüm sınavları başarıyla tamamlamak zorundadır. Başarısız olan adaylara ilgili sınavlara 6 (altı) ay içerisinde 1 (bir) kere daha tekrar girme hakkı verilir. Sınavlarda 2 (iki) defa başarısız olan adaylar, temel eğitimine tabi tutulur. Ancak, tüm sınavlar başarıyla tamamlanırsa aday tarayıcı personel olarak sertifikalandırılır.
- j)** Sertifikasyon sürecinin herhangi bir ögesini başarıyla tamamlayamayan adayın sertifikasyonunu başarılı bir biçimde tamamlayıncaya kadar tarayıcı görevinde çalıştırılmaz.
- k)** Havacılık Güvenliği Personel Sertifikası sahibi olup aynı zamanda Tarayıcı Personel Sertifikası almak isteyen güvenlik personeli TPSS sınavının görüntü yorumlama ve teorik bölümünün her ikisine de girmek zorundadır.

## 6 İLGİLİ MEVZUATLAR GEREĞİ UYGULANAN EĞİTİMLER

### 6.1 ÇALIŞANLARIN İŞ GÜVENLİĞİ EĞİTİMİ

#### EĞİTİM FAALİYETİNİN AMACI:

1. İş sağlığı ve güvenliği eğitimleri; çalışanlarda iş sağlığı ve güvenliğine yönelik davranış değişikliği sağlamayı ve eğitimlerde aktarılan bilgilerin öneminin çalışanlarca kavranmasını amaçlar.
2. Verilen eğitimin sonunda ölçme ve değerlendirme yapılır. Değerlendirme sonuçlarına göre eğitimin etkin olup olmadığı belirlenerek ihtiyaç duyulması halinde, eğitim programında veya eğitimcilerde değişiklik yapılır veya eğitim tekrarlanır

#### EĞİTİM FAALİYETİNİN HEDEFLERİ

1. İşveren, çalışanlarına asgari aşağıda belirtilen konuları içerecek şekilde iş sağlığı ve güvenliği eğitimlerinin verilmesini sağlar.
2. İşveren, çalışan fiilen çalışmaya başlamadan önce, çalışanın yapacağı iş ve işyerine özgü riskler ile korunma tedbirlerini içeren konularda öncelikli olarak eğitilmesini sağlar.
3. Çalışma yeri veya iş değişikliği, iş ekipmanının değişmesi, yeni teknoloji uygulanması gibi durumlar nedeniyle ortaya çıkacak risklerle ilgili eğitimler ayrıca verilir.
4. İş kazası geçiren veya meslek hastalığına yakalanan çalışana işe dönüşünde çalışmaya başlamadan önce, kazanın veya meslek hastalığının sebepleri, korunma yolları ve güvenli çalışma yöntemleri ile ilgili ilave eğitim verilir.

**HEDEF KİTLE:** Kuruluş bünyesinde çalışan tüm personel

**ASGARİ SÜRE:** Kurs süresi 8 saattir. Başlangıç ve Tazeleme eğitimine %90 devam mecburiyeti vardır.

**BAŞLANGIÇ EĞİTİMİ:** Başlangıç eğitimini personel göreve başladıktan sonra deneme süresi içerisinde almalıdır.

**TAZELEME EĞİTİMİ:** Tazeleme eğitimi en az 3 yılda bir veya 6 aydan uzun süre çalışmaya ara vermiş olan personel göreve başladıktan hemen sonra verilir. Eğitim süresi en az 4 saat olmalıdır.

## 6.2 ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE TEMEL İLKYARDIM

**EĞİTİM FAALİYETİNİN AMACI:** Toplumunu zarara uğratan iş kazaları ve meslek hastalıkları, hem bireylerden hem de işyerlerinin çalışma koşullarından kaynaklanan aksaklıklar nedeniyle meydana gelmektedir.

Çalışanların davranışlarında olumlu yönde değişiklikler meydana getirmenin en önemli yollarından biri de onlara iş sağlığı ve güvenliği konularında eğitim vermektir.

Çalışan Sağlığı ve Temel İlk Yardım Eğitimleri; çalışanlarda iş sağlığı ve güvenliğine yönelik davranış değişikliği sağlamayı ve eğitimlerde aktarılan bilgilerin öneminin çalışanlarca kavranmasını amaçlar.

**EĞİTİM FAALİYETİNİN HEDEFLERİ:** İşletmelerde sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamının sağlanması, yasal gereklilikler dışında çalışanların mutluluğu ve motivasyonu açısından önemlidir. Sağlıklı ve güvenli çalışma ortamının sürekliliğinin sağlanması iş performansının yükselmesini, verimliliğin artmasını sağlayacaktır. Bu açıdan sağlıklı ve güvenli çalışma ortamının oluşturulması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesi kuruluşlar için önemlidir. Sağlıklı ve güvenli çalışma ortamı, başta en temel insan hakkı olan yaşama hakkı olmak üzere; kalite, verimlilik, sürdürülebilirlik, rekabet, prestij ve çalışma barışının sağlanmasının ön şartıdır.

Çalışan Sağlığı ve Temel İlk Yardım Eğitimleri bu amaçlara ulaşılması için önemli bir basamaktır.

**HEDEF KİTLE:** Kuruluş bünyesinde çalışan tüm personel

**ASGARİ SÜRE:** Kurs süresi 16 saattir. Başlangıç ve Tazeleme eğitimine %90 devam mecburiyeti vardır.

**BAŞLANGIÇ EĞİTİMİ:** Başlangıç eğitimini personel göreve başladıktan sonra deneme süresi içerisinde almalıdır

**TAZELEME EĞİTİMİ:** Tazeleme eğitimi en az 3 yılda bir veya 6 aydan uzun süre çalışmaya ara vermiş olan personel göreve başladıktan hemen sonra verilir. Eğitim süresi en az 8 saat olmalıdır.

## 6.3 KURTARMA VE YANGINLA MÜCADELE EĞİTİMİ

**EĞİTİM FAALİYETİNİN AMACI:** Yangın olayları büyük felaketlere neden olmaktadır. Günümüzde yaşanan yangın olaylarının büyük çoğunluğu insan kaynaklı sebeplerle başlamaktadır. Teknolojinin hızla ilerleyişi yangın çeşitliliği ve tehlikelerin artmasına neden



olmuştur. Bu tür tehlikeli durumlarda ne yapılacağını bilmemek veya paniğe kapılmak en tehlikeli durumdur. Bütün bu koşullar yangın eğitimini zorunlu kılmaktadır.

**EĞİTİM FAALİYETİNİN HEDEFLERİ:** Eğitimin en önemli hedefi; personelin/kişilerin, yangına karşı kendi can güvenliğini alarak nasıl hareket edileceğini öğrenmek ve müdahale edebilmelerini sağlamaktır

**HEDEF KİTLE:** Kuruluş bünyesinde çalışan tüm personel

**ASGARİ SÜRE:** Kurs süresi 6 saattir. Başlangıç ve Tazeleme eğitimine %90 devam mecburiyeti vardır.

**TAZELEME EĞİTİMİ:** Tazeleme eğitimi en az 3 yılda bir ve en az 4 saat olmalıdır.

## 6.4 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ-ISO 9001-2015

### KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ NEDİR

Kalite Yönetim Sistemi (KYS), ekiplerin organize çalışmasını destekleyen, farklı birimlerin ve farklı faaliyetlerin kontrol edilmesini sağlayan, iyileştirilme çalışmaları ile iş süreçlerinin etkisini artıran yönetim anlayışıdır. Denetlenebilir olayların temeli olan çeşitli prosedürlerden oluşan KYS, denetimler, iç veya dış ekipler tarafından gerçekleştirilir. Efektif bir Kalite Yönetim Sistemi ile iş süreçlerinin farklı adımları belirlenerek, hatalar oluşmadan önlenir. Kalite Yönetim Sistemi, kurumsal bağlılık ve risk yönetimi gibi konularda organizasyon kalitesini artıran süreçlerdir. İşletmenin misyonuna, vizyonuna, değerlerine ve prensiplerine yön veren liderlik anlayışını tesis eden KYS, işletmenin faydasına bütün personelin katılımını önemser. Kaynakların verimli kullanılmasından işletme ve personel performansının iyileştirilmesine kadar “kalite” gerektiren birçok konuda kontrol ve yönetim mekanizmasına dayalı karar almayı sağlar.

**EĞİTİM FAALİYETİNİN AMACI:** Değişen ve gelişen iş süreçlerinin etkin kontrol edilebilmesi ve sistem bakış açısı ile süreçlerin kontrol altında tutulması açısından, yönetim sistemlerinin uygulanması önem kazanmıştır.

Bu eğitim ile bağımsız ve entegre olarak kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği yönetimi uygulamalarının Kalite Yönetim Sistemi standardı gereklilikleri doğrultusunda şekillendirilebilmesi, standart gerekliliklerinin kurulması, uygulanması ve sürdürülebilirliğinin sağlanması ve çalışan ekiplerin donanım ve yetkinliklerini arttırmak, fayda sağlayan ve sürekli gelişime açık olan bakış açısına sahip olmaya katkı sağlamak amaçlanmaktadır.

**ASGARİ SÜRE:** Asgari Süre (Yönetim) : Kurs süresi 12 saattir. Başlangıç ve Tazeleme eğitimine %90 devam mecburiyeti vardır.

Asgari Süre (Diğer) : Kurs süresi 6 saattir. Başlangıç ve Tazeleme eğitimine %90 devam mecburiyeti vardır.

**TAZELEME EĞİTİMİ:** İhtiyaç halinde

## 6.5 ÇEVRE YÖNETİM SİSTEMİ / ISO14001-2015

**EĞİTİM FAALİYETİNİN AMACI:** Her geçen gün daha da küçülen dünyamızın kaynaklarının sonsuz olmadığı, ürün ve faaliyetlerin çevre etkilerinin yerel ve bölgesel kalmayıp, global olduğu artık tüm dünyada kabul edilmiştir. Bu bilinç çevresel etkilerin yasal uygulamalardan ziyade piyasa kuvvetleri ile kontrol edilmesi ihtiyacını da beraberinde getirmiştir.

Artık global pazarda var olabilmek insana verilen değer ve saygıyla ölçülmektedir. Bugünün tüketicisi beklenti ve ihtiyaçlarının en üst düzeyde karşılanmasının yanı sıra, kendisine yaşadığı çevreye ve dünyaya değer verilmesini, saygı gösterilmesini talep etmekte ve piyasada bunu sorgulamaktadır.

Bu gelişmeler işletmelerin çevre ile etkileşimlerini kontrol altında tutabilmelerini ve çevre icraat ve başarılarını sürekli iyileştirebilmelerini sağlayacak yönetim sistemlerine ihtiyaç bulunduğu gerçeğini ortaya çıkarmıştır. Avrupa birliği ile entegrasyonda da en önemli konulardan olan Çevre; ayrıca Çevre ve Orman Bakanlığının da yaptığı denetimlerde bu standardın isteklerine paralel konuları içermektedir.

İşletmelerin çevreye verdikleri veya verebilecekleri zararların sistematik bir şekilde azaltılması ve mümkün ise ortadan kaldırılabilmesi için geliştirilen yönetim sistemine Çevre Yönetim Sistemi adı verilir.

ISO 14000 Çevre Yönetim Sistemi, özünde doğal kaynak kullanımının azaltılması, toprağa, suya, havaya verilen zararların minimum düzeye indirilmesini amaçlayan, risk analizleri tabanında kurulan bir yönetim modelidir.

### **EĞİTİM FAALİYETİNİN HEDEFİ**

- a. Ulusal ve/veya uluslararası mevzuatlara uyumun artırılmasını sağlamak
- b. Çevresel performansın artırılmasını sağlamak
- c. Market Stratejileri
- d. Uluslararası rekabette avantaj sağlamak
- e. İşletme itibar ve Pazar payının artırılmasını sağlamak
- f. Maliyet kontrolünün geliştirilmesiyle masrafların azaltılması ve verimliliğin artırılmasını sağlamak

- g. Acil durumlara (deprem, yangın, sel vb.) ve kazalara karşı hazırlıklı bulunarak mesuliyetle sonuçlanan kaza vb. olayların azaltılmasını sağlamak
- h. Kirliliğin kaynaktan başlayarak kontrol altına alınması ve azaltılması
- i. Girdi malzemeleri ve enerji tasarrufu sağlanması
- j. İzin ve yetki belgelerinin alınmasının kolaylaştırılması
- k. ISO 14001 tüm dünyaca bilinen ve kullanılan ortak bir dil olduğundan global pazarda kabul edilirliliğin sağlanması
- l. Şirket faaliyetlerinin çevreye olan etkisi ve çevre riskleri belirlenerek kontrol edilebilir ve bu sayede çevreyi olumsuz etkileyen unsurlar azaltılır.
- m. Çevre etkilerinden kaynaklanan maliyetler düşer.
- n. Çevre ile ilgili yasalara ve mevzuata uyum sağlanır.
- o. Acil durumlarda meydana gelebilecek çevre etkileri azaltılır veya tamamıyla ortadan kaldırılmasını sağlamak.
- p. Yasal kurumlara karşı, mevzuat ve yönetmeliklere uyulduğu dokümente edilmiş çevre yönetim sistemi ve ISO 14001 Belgesi ile gösterilebilir.
- q. Gerek ulusal, gerekse uluslararası alanda tanınırlık sağlanarak kuruluşa prestij kazandırmak.
- r. Şirket personeline verilen eğitimler sayesinde çalışanlarda çevre bilinci artmasını sağlamak.
- s. Çevreye zarar vermeyen bir işletmede çalışıyor olmalarının vermiş olduğu güvenle, çalışanları motive etmek.
- t. Tüketicinin çevre ile ilgili beklentilerine cevap verilerek ve bilinçli tüketicilere erişebilmek ve kazanılmalarını sağlamak.
- u. Kaynaklar etkin kullanılır (enerji, su, vb. tasarrufu sağlanır).
- v. Çevreye bırakılan atıklar azalır.

ASGARİ SÜRE: Kurs süresi 6 saattir. Başlangıç ve Tazeleme eğitimine %90 devam mecburiyeti vardır.

TAZELEME EĞİTİMİ: İhtiyaç halinde.

## 6.6 BİLGİ GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ EĞİTİMİ-ISO 27001-2013

**EĞİTİM FAALİYETİNİN AMACI:** Bilgi, kurumdaki diğer varlıklar gibi, kurum için önem taşıyan ve bu nedenle de en iyi şekilde korunması gereken bir varlıktır.

Bilgi güvenliği; kurumdaki işlerin sürekliliğinin sağlanması, işlerde meydana gelebilecek aksaklıkların azaltılması ve yatırımlardan gelecek faydanın artırılması için bilginin geniş çaplı risklerden korunmasını sağlar.

Bilgi güvenliği yönetimi konusunda en yaygın olarak kullanılan standart, “ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi standardıdır. Bu standart, işletmelerde başarılı bir bilgi güvenliği yönetim sistemi kurulumu, işletilmesi ve iyileştirilmesi için gereklilikleri ve tavsiyeleri içermektedirler.

Eğitim ISO/IEC 27001 standardını temel alarak hazırlanmıştır. Eğitimde, ISO27001:2013 ile uyumlu Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi yapısının ve bilgi güvenliği yönetimi temel ilkelerinin temellerinin anlatılması, uygulama örnekleriyle içselleştirerek verilmesi amaçlanmaktadır.

Katılımcılar eğitim sonunda kurumlarında hayata geçirilmiş olan Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi’ni işletecek ve sürdürececek bilgi donanımına sahip olacaktır.

### **EĞİTİM FAALİYETİNİN HEDEFİ**

1. Bilgi Güvenliği temel kavramlarının anlaşılması,
2. Temel Güvenlik Kurallarının anlaşılması
3. Fiziksel Güvenlik
4. Parola Güvenliği
5. Bilgi Sınıflandırma ve Etiketleme
6. Sosyal Mühendislik
7. E-posta Kullanımı
8. İnternet Kullanımı
9. Masaüstü veya Taşınabilir Bilgisayar Güvenliği
10. Bilgi Güvenliği İhlal Olayları
11. Yasal Sorumlulukların anlaşılması

**HEDEF KİTLE:** Kuruluş bünyesinde çalışan ilgili tüm personel

**ASGARİ SÜRE:** Kurs süresi 4 saattir. Başlangıç ve Tazeleme eğitimine %90 devam mecburiyeti vardır.

**TAZELEME EĞİTİMİ:** Her yıl ve en az 2 saat olmalıdır.

## 7 PROFESYONEL GELİŞİM EĞİTİMLERİ

### 7.1 KÖK NEDEN ANALİZİ EĞİTİMİ

#### **Kök Neden Nedir?**

Herhangi bir sorunun nedenlerinin bulunarak, kalıcı olarak ortadan kaldırılması için yapılan “nedene” dayalı analiz biçimidir.

Tarafsızlığa ve analitik yaklaşıma dayalıdır. Suçlu aranmaz (kişi). Soruna neden olan süreç/sistem tespit edilir. Problemin niçin ve nasıl meydana geldiği öğrenilerek sistemdeki aksaklıkların düzeltilmesi için bir fırsattır.

#### **Amaç;**

İş hayatında karşımıza çıkan problemlerde yaptığımız klasik hata; en kolay yoldan aksiyon alarak problemlerin üzerini kapatmaktır.

Yoğunluk, hızlı reaksiyon gibi sebeplerle kök nedeni tespit etmeden günü kurtarmak sorunların çığ gibi büyümesine ve daha büyük yoğunluklara neden olur.

Bireysel ya da ekip halinde sistematik bir şekilde kök neden analizi yaklaşımı, işletmelerin kazancı kadar bireylerin kişisel gelişimi açısından da önemlidir.

Bu eğitimde amaç; problem çözme süreçlerinde doğru analizi yapabilecek ve süreci yönetebilecek uzman personel yetiştirmektir.

Bu eğitim katılımcılara kök-neden analizini uygulamak için bir çerçeve sağlayacak ve temel nedeni belirlemek için yaygın olarak kullanılan metodolojiyi öğretecektir.

### 7.2 EĞİTİCİNİN EĞİTİMİ

#### **EĞİTİM TANIMI**

Nitelikli insan gücünün öneminin tartışılmaz olduğu günümüzde eğiticiler insana yatırımda en önemli rolü oynamaktadırlar. Eğiticinin eğitim vermedeki yetenek ve yetkinliklerinin gelişmesine yönelik olarak, katılımcılara ve kurumların performanslarına katkı sağlayacaktır.

Etkin eğitimler verebilmek ve etkin eğitici olabilmek için beceriler güncellenmeli ve geliştirilmelidir.

Günümüz rekabet ortamında başarı ve kalıcılık ancak nitelikli insan gücü ile mümkündür.

Bunun gerçekleşmesi ise sürekli eğitim ile mümkündür.

Bu eğitim programı, mevcut işinde eğitimlik yapan ya da eğitim olmak isteyen, sunum kalitesini arttırmak isteyen bireylere konu ile ilgili bilgi, beceri ve bakış açısı kazandırmayı hedeflemektedir.

**Bu eğitimde;** Başarılı eğitimin temelinde etkili iletişimin yattığı vurgulanarak, eğitimcinin sahip olması gereken özellikler, öneriler, eğitime nasıl hazırlanılacağı, eğitimin uygulanış, yönetim ve değerlendirilmesi ile eğitimcilerin bilmeleri gereken beceri ve yöntemler metodolojik olarak sunulacaktır. Yetişkin eğitime dair kavramlar, Profesyonel sunum tasarımı, eğitim içeriği hazırlama, zor katılımcı ve durumlarla başa çıkma, akılda kalıcı, keyifli eğitimler hazırlama ve sunma konularında bilgi sahibi olabileceklerdir.

### **Belgelendirme**

Değerlendirme üç aşamada yapılacaktır:

1. %50 Yazılı sınav (sınıf ortamında uygulanacaktır).
2. %30 Ürün dosyası (katılımcıların ders planını, öğretim materyallerini, değerlendirme araçlarını ve kullanacakları öğretim tekniklerini içeren bir ürün dosyası hazırlaması gerekecektir. Bu ürün dosyaları programa katkı veren tüm öğretim üyeleri tarafından değerlendirilecek ve her bir katılımcıya ürün dosyasına ilişkin detaylı geri bildirim verilecektir).
3. %20 Mikro öğretim (Programın tüm modüllerinin tamamlanmasının ardından her bir katılımcı en fazla 10 dk. Süren bir sunum yapacak, ardından programa katkı veren tüm öğretim üyeleri ve katılımcılar tarafından sunum değerlendirilecek ve kapsamlı geri bildirim verilecektir).

Ürün dosyası, sınav ve mikro öğretim uygulamasından alınan notların toplamının 75 ve üzerinde olanlara "**Sertifika**";  
verilir.

MEB tarafından uygulanan Sertifika sınavına girebilmek için programda bulunan her bir dersin en az %90'ına devam etme koşulu aranır.

## **7.3 MICROSOFT OFFICE PROGRAMLARI**

Çalışanlar ve okuyanlar için işlevsel özelliklere sahip Microsoft Office programları pek çok alanda kullanılıyor. Sıklıkla kullanılanlar arasında bulunan Word, Excel ve PowerPoint haricinde işe yarar birçok programa daha sahiptir.

Diğer Microsoft Office programları ise, Outlook, Access, Publisher ve OneNote 'dur. Kendi içlerinde farklı özelliklere sahip ve farklı ihtiyaçlara hitap eden bu programlar ile bütün ofis



işlerinizi, projelerinizi ve ödevlerinizi kolaylıkla halledebilirsiniz. Sırasıyla değinmemiz gereken bu programlara dair bilinmesi gereken çok şey vardır.

### **Microsoft Word Nedir?**

Yazı yazmayı ve düzenlemeyi sağlar. Birçok üniversite öğrencisinin ödevlerini ve tezlerini hazırlama imkânı bulduğu faydalı bir programdır. Sadece öğrenciler için değil, mesleği yazı yazmak üzerine olan kişiler için de kullanımı uygundur. Kitap yazarları, içerik yazarları ve editörler, işlerini yaparken Microsoft Word uygulamasından yararlanırlar. Temel anlamda en önemli özelliği yazı yazmak olsa da aslında Microsoft Word ile yazılara, resim, şekil, tablo, simge ve 3 boyutlu model ekleme yapılabilir. Ayrıca paragraf biçimlendirmeleri, sütun ekleme, yazı boyutu ve tasarımını yapmamızı sağlar. Basit kullanımı ile herkes için rahatlıkla kullanılabilir bir programdır.

### **Microsoft Excel Nedir?**

Yoğunlukla iş dünyasında kullanılan bir program olan Microsoft Excel'in en temel özelliği, listeleme ve tablo yapmaktır. Microsoft Excel, diğer Microsoft uygulamalarına göre biraz daha karmaşıktır. Ancak püf noktaları öğrenildiğinde yapabileceğinizin sınırı yoktur. 3 boyutlu grafik ve tablo tasarımları, temalar, yazı tipleri ve filtreler bunlardan bazılarıdır. Bunların yanı sıra formüller ile makro hesaplamalar yapılabilir. Excel'in en zor kısmı da bu karmaşık formülleri ezberlemektir. Çoğu işveren çalışanlarından bu formülleri sular seller gibi bilmesini ister. Bu sizin için biraz zorlayıcıdır ama diğerlerini geride bırakmanıza yardımcı olacaktır.

### **Microsoft PowerPoint Nedir?**

Slayt denilince akla ilk gelen program hiç kuşkusuz Microsoft PowerPoint'dir. Çeşitli temalar ve yazı tipleri ile sunumlar hazırlamanızı sağlar. İster ünlü bir firmanın üst düzey yöneticisi olun isterseniz bir lise öğrencisi, ödevlerinizi veya iş ile ilgili raporlamalarınızı Microsoft PowerPoint ile sunum haline getirebilirsiniz. Bu programda hazırladığınız slaytlara, ses, animasyon ve görsel ekleyebilirsiniz.

### **Microsoft Outlook Nedir?**

E-posta almayı ve göndermeyi sağlayan Microsoft Outlook ile birçok işinizi kolayca organize edebilirsiniz. Yeni öge özelliği ile sizin için önemli olan e-postaları atlamadan okuyabilirsiniz. Yok say ile kişilerle yaptığınız bütün mail trafiğinizi tek bir hamlede çöp kutusuna taşıyabilirsiniz.

## **7.4 SÜREÇ YÖNETİMİ**

### **SÜREÇ YÖNETİMİ VE İYİLEŞTİRİLMESİ**

Günümüzde fonksiyonel yönetim etkinliğini yitirmiş, süreç yönetimi ön plana çıkmıştır. Müşteriye sağlanan ürün ve hizmet yönetilen süreçlerin çıktılarıdır. Süreçleri belirlemek,

tanımlamak, performansını izlemek ve iyileştirmek öğelerini içeren Süreç Yönetimi, kuruluş içinde müşteriye katma değer yaratan faaliyetlere odaklanarak toplam etkinliğin artmasını sağlar. Etkin bir Süreç Yönetimi fonksiyonel organizasyonlarda yaşanan işlerin sahiplenilmemesi, iletişim güçlüğü, kaynak israfı, işlerin tekrar etmesi gibi darboğazları ortadan kaldırır. Daha fazla etkinlik, verimlilik, esneklik ve kapasite ile daha kısa çevrim sürelerine ulaşmak için süreçler iyileştirilmelidir.

## **HEDEF**

Katılımcıları; süreç yönetiminin temel öğeleri olan süreçlerin belirlenmesi, tanımlanması, süreç hedefleri ile şirket hedefleri arasında paralellik sağlanması, süreçlerin performanslarının ölçülmesi, analiz edilmesi ve iyileştirilmesi konusunda bilgilendirmek.

## **PROGRAM İÇERİĞİ**

- ISO9000 ve EFQM Modeli bakış açısıyla süreç yaklaşımı
- Fonksiyonel yönetim - süreçlerle yönetim farklılıkları ve kazanımlar
- Sistem Yaklaşımı
- Süreç yönetimi ve süreçlerle yönetim
- Süreçlerin belirlenmesi (sınıflandırma ve hiyerarşi kavramları)
- Süreçlerin tanımlanması (Süreç amacı, akış diyagramları, sahiplendirme, süreçler arası etkileşim, performans göstergeleri ve ölçüm sistemi)
- Kurum stratejileri ve süreç hedefleri ile ilişkilendirme (Sonuç göstergeleri, öncü göstergeler, balanced scorecard yaklaşımı)
- İyileştirme önceliklerinin belirlenmesi (Kritik başarı faktörleri ve kritik süreçler)
- Süreç iyileştirme yaklaşımı

## **HEDEF KİTLE**

Süreç yönetimini ve süreç iyileştirme etkinliklerini kuruluşlarında başlatmayı, yaygınlaştırmayı amaçlayan yöneticiler, süreç iyileştirme çalışmaları içinde yer alması planlanan çalışanlar.

## **7.5 PROBLEM ÇÖZME TEKNİKLERİ**

**Problem Çözme Teknikleri Nelerdir:** Problem çözenin tekniğini olur dediğinizi duyar gibiyiz. Elbette, problem çözmek teknik bir iş değil, fakat problemi problem olma aşamasından farklı bir yere taşımak, problemle savaşmak yerine problemle mücadele etmek her şeyden öte kişinin kendisine yapacağı bir faydadır.

Problem Çözme ve Sonuç Odaklılık Eğitimlerimizde, kişilerin kendilerine özgü kullanabileceği ya da fayda sağlayabileceği bazı tekniklerden bahsediyoruz. Her biri ayrı ayrı başlıklardan oluşsa da ilgili tekniklerin hayatınızı kolaylaştırabileceğini söyleyebiliriz.

### **Problem Çözme Teknikleri Nelerdir?**

Her bir teknik, ayrı ayrı bir uygulamadır. Dönemsel olarak bu teknikleri hayatımızda uygulamaya başladığımızda, bir takım sorun geçişlerinin daha rahat olabileceğine tanık olacağız.

- Balık Kılçığı Diyagramı
- SWOT Analizi
- 5N 1K Tekniği
- Neden-Neden Tekniği
- Pareto Diyagramı

Yukarıda belirttiğimiz tekniklerin doğru zaman ve doğru olaylarda kullanılması durumunda mevcut yapının iyileştiğini bile görebiliyoruz. Hatta bazı problemlerin çıkmasının avantajlı olduğunu söyleyen uzmanlar dahi yer alıyor. Problemler, ileriye dönük fırsatların oluşmasında kimi zaman avantaj da sağlayabiliyor. Konu işte o zaman problemin neresinden baktığınıza kadar gidiyor.

### **Problem Çözme Teknikleri**

İş hayatımızda da problemsiz ve stressiz giden işlerimizin olduğunu söylemek hayalci bir yaklaşım olur. Bu sebeple, iş hayatımızda problemin kendisine odaklanmak yerine problemi çözme eylemine odaklanmalıyız. Özellikle iş yerinde kullanmamızın faydalı olabileceği bazı teknikler faydalı olacaktır.

- Beyin Fırtınası
- Yakınlık Diyagramı
- İlişkiler Diyagramı
- Akvaryum Tekniği
- Tartışma Tekniği
- Çoklu Bakış Açısı Diski
- TPN Analizi

- Matris Analizi
- Eşleştirmeli Karşılaştırma

## 8 KURUM DIŞI EĞİTİMLER

- a) Şirketimiz dışında gerek yurt içinde gerekse yurt dışında gerçekleŐtirilecek olan eğitimler, personelimizin hizmet konularında yeterli bilgi ve beceri sahibi olmaları, konularında ihtisaslaşmaları ve bir ũst bilgi seviyesine ulaŐmaları, teknolojiye, mevzuatta ve uygulamada meydana gelen yenilik, deĐiŐme ve geliŐmelere intibak etmeleri amacını taŐımaktadır.
- b) Yurt içi ve yurt dışı eğitimler, ihtiyaç durumuna göre ilgili Birim Yöneticileri ve EĞitim MũdũrlũĐũ koordinasyonu ile belirlenerek planlanır. Planlanan eğitim ũniversitelerden, Kamu Kurum ve KuruluŐlarından, resmi araŐtırma ve eğitim merkezlerinden ve özel / tũzel kiŐiliĐe sahip kuruluş ve eğitim kurumlarından temin etmek suretiyle gerçekleştirilir.
- c) Yurt içi ve yurt dışı kurs, seminer ve eğitim programlarına katılacak personel, konu ile ilgili ve öğrendiklerini iş başı eğitimi ile diğer personele aktarabilecek kapasiteye sahip personelden seçilir.
- d) Birim Yöneticileri; yurtiçi kurs, seminer ve eğitim programlarına katılmak ũzere teklif edecekleri personel sayılarını ve isimlerini ihtiyaç gerekçelerini belirtmek suretiyle tespit ederler ve EĞitim MũdũrlũĐũne bildirirler.

EĞitim MũdũrlũĐũ; kurs, seminer veya eğitim programının gerekçesi, ismi, yeri, sũresi, katılacak personel sayısı ve ũcretini belirterek ilgili yıl bũtesinde Yönetim Kurulu onayı için Genel Mũdũre sunar.



**BAŞARILI BİR YIL  
DİLEKLERİMİZLE**