

T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

HAVALİMANI TERMİNAL YÖNETİMİ: ULUSLARARASI DALAMAN
HAVALİMANI UYGULAMALARI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HAZIRLAYAN
CENGİZ TUĞRUL AYAZ

GAZİANTEP – 2020

T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

HAVALİMANI TERMİNAL YÖNETİMİ: ULUSLARARASI DALAMAN
HAVALİMANI UYGULAMALARI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HAZIRLAYAN
CENGİZ TUĞRUL AYAZ

TEZ DANIŞMANI
Dr. Öğr. Üyesi HAŞİM KAFALI

GAZİANTEP – 2020

TEZ ETİK VE BİLDİRİM SAYFASI

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “**Havalimanı Terminal Yönetimi: Uluslararası Dalaman Havalimanı Uygulamaları**” başlıklı çalışmanın tarafımda, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve onurumla doğrularım./...../.....

Cengiz Tuğrul Ayaz



ÖNSÖZ

Dünyada ve Türkiye’de havacılık sektörünün hızla büyümesi ve rekabet edebilecek düzeye gelmesi için, Türk Havacılığı kendini yenilemeyi ve belli havalimanlarını özelleştirerek ekonomiye katkı sağlamasını amaç edinmiştir.

Bu önemli sektörün işletilmesini Terminal İşletmeciliği gözü ile katma değerini belirlemek ve nasıl işletildiğini aktarmak için “**Havalimanı Terminal Yönetimi: Uluslararası Dalaman Havalimanı Uygulamaları**” tez konulu çalışmamda tezimin hazırlanmasında, ilerlemesinde ve tüm aşamalarında bilgi ve deneyimlerini benimle paylaşan danışman hocam Sayın Dr. Haşim KAFALI’ya emeklerinden dolayı sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Havacılık Sektörüne girmeme vesile olan YDA Group Yönetim Kurulu Başkanı Sayın Hüseyin ARSLAN’a teşekkür ederim.

Yüksek lisans tez çalışmamda, bana destek olup yardımlarını esirgemeyen çalışma arkadaşım M. Bahadır EŞER’e, benim mesleki gelişimime vesile olan hayatımın her aşamasında desteklerini üzerimden esirgemeyen Annem ve Babama teşekkür ederim.

Yıllar sonra tekrar bana okuma hevesi aşıl原因 ve bu tezi hazırlamamda bana ilham veren sevgili eşim ve canım oğluma sonsuz teşekkürler.

ÖZET

Havalimanı işletmeleri, havacılık faaliyetlerindeki en önemli alt yapı sağlayıcılarıdır. Havalimanı faaliyetlerinde ve tasarımlarında, uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (ICAO) ve yerel sivil havacılık otoritelerinin katı kuralları vardır. Ayrıca uluslararası havacılık kuruluşlarının tavsiye niteliğinde kararları da dikkate alınır. Havalimanlarının kara ve hava taraflarının işletilmesi ve yönetilmesi, uluslararası kural ve kaideler göz önünde bulundurularak planlanmaktadır. Bunun yanında kara tarafında, özellikle de terminal binalarının yönetiminde, yolcuların sosyal ve kültürel özellikleri de önemli hale gelmektedir.

Havalimanları, çok sayıda yolcu, havalimanı personeli ve destek ekiplerini içeren çok büyük organizasyonlardır. İnsan gücünün ve işleyişinin çok iyi planlanması gerekmektedir. Ayrıca, sadece insan değil hava araçları ve teknik cihazlar ile bu alanlarda çalışan teknik ekiplerin de düzenli ve emniyetli operasyonlar için çok iyi yönetilmesi gerekmektedir. Bu yönetim sürecinde, havalimanı ve terminal binalarının, bir bütünlük içinde ele alınarak, sistemi çok iyi bilen ve tanıyan uzman kişiler tarafından planlamaların yapıp yönetilmesi gerekmektedir. Bu yönetim süreci içinde doğabilecek sorunlar önceden tespit edilmeli ya da oluşan sorunlar kısa süre içerisinde çözülmelidir. Havalimanı terminal yönetimi süreklilik ve koordinasyon gerektirmektedir. Bu yönetim sürecinde yöntem ve uygulanacak stratejiler her geçen gün daha da önem kazanmaktadır.

Bu tez çalışmasında, Dalaman Havalimanı terminal yönetimi öğeleri araştırılmış ve güncel uygulamalar incelenmiştir. Araştırmada havalimanı ve havalimanı terminal yönetimi ile ilgili temel tanımlar, havalimanı terminal yönetimine yönelik ulusal ve uluslararası düzenlemeler ile Dalaman Havalimanı terminal yönetimi uygulamalarına yer verilmiştir. Araştırmanın son bölümünde Dalaman Havalimanının terminal yönetimi unsurları yapılandırılmış görüşme ile analiz edilmiştir ve incelemeler sonucunda havalimanı terminal yönetimi kontrol listesi oluşturulmuştur.

Anahtar kelimeler: Havalimanı, terminal yönetimi, havacılık, risk yönetimi.

ABSTRACT

Airport operators are the most important infrastructure providers in aviation activities. International Civil Aviation Organization (ICAO) and local civil aviation authorities have strict rules on airport operations and design. Also, international aviation organizations' advisory decisions are also taken into account. The operation and management of the land and air sides of the airports are planned in accordance with international rules and regulations. In addition, social and cultural characteristics of the passengers also become important on the land side, especially in the management of the terminal buildings.

Airports are very large organizations that include a large number of passengers, airport personnel and support teams. Manpower and its functioning must be planned very well. In addition, it must be managed very well for regular and safe operations, not only for human beings, but also by aircraft and technical equipment and technical teams working in these areas. In this management process, the airport and terminal buildings should be handled in integrity, and plans should be made and managed by experts who know the system very well. Problems that may arise during this management process should be determined in advance or problems that occur should be resolved in a short time. Airport terminal management requires continuity and coordination. In this management process, the method and the strategies to be applied become more and more important every day.

In this thesis, Dalaman Airport terminal management elements were investigated and current applications were examined. Basic definitions related to airport and airport terminal management, national and international regulations for airport terminal management and Dalaman Airport terminal management applications were included in the research. In the last part of the research, the terminal management elements of Dalaman Airport were analyzed with a semi-structured interview and as a result of the examinations, the airport terminal management checklist was created.

Keywords: Airport, terminal management, aviation, risk management.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	i
ÖZET	ii
ABSTRACT	iii
İÇİNDEKİLER.....	iv
RESİMLER LİSTESİ	ix
TABLolar LİSTESİ.....	xi
GİRİŞ.....	1
BİRİNCİ BÖLÜM.....	3
1. HAVALİMANI TANIMI	3
1.1. Havalimanı	3
1.2. Uluslararası Havalimanı	3
1.3. Dalaman Havalimanı.....	4
1.4. Havayolu ve Yer Hizmet Kuruluşları Tarafından Kullanılan Tesis ve Sistemler	6
1.5. Yolcular Tarafından Kullanılan Tesis ve Sistemler	6
İKİNCİ BÖLÜM	8
2. TERMİNAL İŞLETMESİ TEMEL HİZMET YETERLİLİKLERİ.....	8
2.1. Yolcu Hizmetine Dayalı İşletme Hizmet Yeterlilikleri	9
2.1.1. Uçuş Bilgi Sistemi- Flight Information Display System (UBS-FIDS)	10
2.1.2. Operasyon Koordinasyon Merkezi (OKM) / Operation Control Center (OCC)	11
2.1.3. Uçuş Bilgi Sistemi İşletme Esasları	13
2.1.4. Danışma ve Anons Hizmetleri	13
2.1.5. Terminal İçi Yönlendirme Levhaları ve Bilgilendirme Hizmetleri	15
2.1.6. Check-in Kontuar Tahsis Hizmetleri.....	16
2.1.7. Bagaj Taşıma Hizmetleri (Geliş ve Gidiş)	17

2.1.7.1.	Giden Yolcu.....	19
2.1.7.2.	Gelen Yolcu.....	20
2.1.7.3.	Standart Dışı Bagajlar (Oversize).....	20
2.1.8.	Biniş Kapısı Tahsis Hizmetleri (Boarding Kapısı).....	21
2.1.9.	Köprü Tahsis Hizmetleri	22
2.1.10.	400 Hertz Uçak Elektriği, PC Air (Preconditioned Air) ve Su Temin Hizmetleri	23
2.1.10.1.	400 Hz Uçak Elektriği Hizmeti	23
2.1.10.2.	PC Air (Preconditioned Air) ve Su Temin Hizmetleri	24
2.1.10.3.	Su Hizmeti	24
2.1.11.	Kayıp ve Buluntu Eşya Hizmetleri.....	24
2.1.12.	Ticari Faaliyetlere Dayalı Bilgilendirme Yeterlilikleri.....	25
2.1.12.1.	Mahal Tahsisleri	25
2.1.12.2.	Reklam Panosu Tahsisleri.....	25
2.1.12.3.	Karşılama Banko Tahsisi.....	26
2.1.12.4.	Yeni Yaratılan Mahal ve Reklam Pano Bilgilendirmeleri.....	26
2.1.12.5.	Yolcu Mürettebat ve Bagajları Giriş Çıkış İşlemleri	26
2.1.12.6.	Uğurlayıcı ve Karşılama Giriş Çıkış İşlemleri	27
2.1.12.7.	Hareketi Kısıtlı Yolcu Giriş Çıkış İşlemleri	28
2.1.12.8.	Deporte (Sınır Dışı Edilen), INAD ve Kuralsız Yolcu İşlemleri	28
2.1.13.	Terminal Dışı ve İçi Yönlendirmeler	28
2.1.13.1.	Asansörler.....	29
2.1.13.2.	Yürüyen Merdivenler	29
2.1.14.	Terminal Havalandırma ve Isıtması	29
2.1.15.	Dâhili ve Harici Telefon Hizmetleri.....	30
2.1.16.	Ortak Operasyon İşletme Süreci	30

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	31
3. TERMİNAL İŞLETMESİ BÜTÜNLÜK SAĞLAYAN HİZMET YETERLİLİKLERİ.....	31
3.1. Güvenlik Hizmetleri	31
3.2. Pasaport Hizmetleri	32
3.2.1. Gelen Yolcu Pasaport Hizmetleri.....	33
3.2.2. Giden Yolcu Pasaport Hizmetleri	34
3.3. Vize Hizmetleri.....	34
3.4. Gümrük Muayene ve Muhafaza Hizmetleri	34
3.5. Vergi İade Hizmetleri	35
3.6. Duty Free Hizmetleri	36
3.7. Yeme İçme Hizmetleri.....	36
3.8. Sağlık Hizmetleri.....	37
3.9. Telefon ve Posta Hizmetleri	38
3.10. Turizm Tanıtma Hizmetleri.....	38
3.11. Basın Yayın Hizmetleri.....	39
3.12. Bankacılık Hizmetleri	39
3.13. Hava Yolu ve Temsil-Gözetim-Yönetim Hizmetleri.....	39
3.14. Yer Hizmet Kuruluşları Hizmetleri	40
3.15. Bilet Satış Acente Hizmetleri.....	41
3.16. Kara Taşıma Hizmetleri.....	42
3.17. Araç Kiralama Hizmetleri.....	43
3.18. Bagaj Arabası Hizmetleri.....	44
3.19. Çöp Toplama ve İmha Hizmetleri.....	44
3.20. Temizlik ve Dezenfektan Hizmetleri	45
3.21. Peyzaj ve Haşere Kontrol İlaçlama Hizmetleri.....	46
3.22. Alışveriş ve Diğer Ticarethaneler	46

3.23.	Otopark Hizmetleri	47
3.23.1.	Otopark Düzenlemesi	47
3.23.2.	Yönlendirme İşaretleri.....	48
3.23.3.	Ücret Tarifeleri	48
3.23.4.	Ödeme Kolaylıkları	48
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM		50
4.	YÖNTEM.....	50
4.1.	Araştırma Modeli	50
4.2.	Araştırma Alanı ve Katılımcılar	52
4.3.	Veri Toplama Yöntemi.....	55
4.4.	Araştırmacının Rolü.....	57
4.5.	İnandırıcılık.....	59
4.6.	Etik.....	60
BEŞİNCİ BÖLÜM		62
5.	HAVALİMANI TERMİNAL YÖNETİMİ: DALAMAN HAVALİMANI UYGULAMASI	62
5.1.	Karbon Salınımı Yönetimi	63
5.2.	İşletmenin Faaliyeti Kapsamında Yapılan Hizmetler	64
5.3.	Müşteri Memnuniyeti ve Hedefler	66
5.4.	Otopark Düzenlemesi	66
5.5.	Engelli Check-in Kontuarı Düzenlemesi	69
5.5.1.	Engelli Yolcular İçin Tesis Edilen Islak Hacimler	69
5.5.2.	Hissedilebilir Yüzey Uygulamaları	71
5.6.	Oturma Alanları (Koltuklar).....	72
5.7.	Pasaport Kabini	74
5.8.	Giden Yolcu Hizmetleri.....	75

5.9. Gelen Yolcu Hizmetleri	76
5.10. Havacılık Güvenliği	77
5.10.1. Güvenlik ve Emniyet Kavramları.....	77
5.10.2. Havalimanı Emniyet Yönetimi.....	78
5.10.3. Havalimanı Güvenlik Yönetimi	79
5.11. Risk Yönetimi	79
5.11.1. Pandemi Kurulunun Acil Toplanması	80
5.11.2. Operasyonel Faaliyetlerin Sürekliliğinin Değerlendirilmesi.....	81
5.11.3. Çalışma Planının ve Destek Faaliyetlerin Gözden Geçirilmesi.....	81
5.11.4. Uzaktan Çalışma Planlaması.....	81
5.11.5. Salgınla Mücadele ve Risk Değerlendirme	82
5.11.6. Yolcu Sağlığı ve Güvenliği Faaliyetleri	82
ALTINCI BÖLÜM.....	84
6. SONUÇ ve ÖNERİLER.....	84
KAYNAKÇA	99

RESİMLER LİSTESİ

Resim 1: Dalaman Havalimanı Terminalleri	4
Resim 2: UBS Bilgi Ekranları.....	11
Resim 3: Operasyon Koordinasyon Merkezi	12
Resim 4: Giden Yolcu Danışma Bankosu.....	14
Resim 5: Terminal Yönlendirme Levhaları	16
Resim 6: Check-in Kontuarları	17
Resim 7: Biniş Kapısı.....	21
Resim 8: Yolcu Köprüsü	22
Resim 9: Reklam Panosu.....	26
Resim 10: Karşılama Bankoları	27
Resim 11: Gelen Yolcu Pasaport Kabinleri	33
Resim 12: Duty Free Mağazası	36
Resim 13: Bilet Satış Acenteleri	42
Resim 14: Araç Kiralama Ofisleri.....	44
Resim 15: YDA Dalaman Havalimanı Organizasyon Şeması.....	49
Resim 16: Engelli Otopark Yönlendirmesi	67
Resim 17: Engelli Otopark Alanı	67
Resim 18: Terminale Çıkış Engelli Rampası	67
Resim 19: Terminal ve Yardım Noktası Yönlendirme	68
Resim 20: Engelli Asansörü.....	68
Resim 21: Yardım Çağrı Noktası Yönlendirme Levhaları.....	68
Resim 22: Yardım Çağrı Noktası	69
Resim 23: Engelli Check-In Bankosu	70
Resim 24: Islak Hacim İçi ve Acil Durum Çağrı Butonu Görseli	71
Resim 25: Terminal Dışı Hissedilebilir Yüzey	71
Resim 26: Terminal İçi Bilet Satış Ulaşım.....	72
Resim 27: İndirme Noktası Başlangıcı.....	72
Resim 28: Yardım Çağrı Noktasına Ulaşım.....	73
Resim 29: Islak Hacim Ulaşım.....	73
Resim 30: Engelli Yolcu İçin Ayrılan Koltuk.....	73
Resim 31: Engelli Yolcu İçin Ayrılan Bekleme Alanı.....	74
Resim 32: Engelli Yolcular İçin Ayrılmış Pasaport Kabini.....	74

Resim 33: Giden Yolcu Hizmet Akış Şeması	75
Resim 34: Gelen Yolcu Hizmet Akış Şeması	76
Resim 35: Giden Yolcu Süreci.....	83
Resim 36: Gelen Yolcu Süreci	83



TABLÖLER LİSTESİ

Tablo 1: Dalaman Havalimanı Genel Bilgileri	5
Tablo 2: Katılımcıların Mesleki Pozisyonları ve Deneyimleri	54
Tablo 3: Katılımcı Yaş Grubu Dağılımı.....	54
Tablo 4: Katılımcıların Cinsiyet Dağılımı	54
Tablo 5: Katılımcıların Eğitim Düzeyleri	55
Tablo 6: Yarı Yapılandırılmış Görüşmeler ve Veri Toplama Biçimi	57
Tablo 7: Olası Acil Durumlar.....	80
Tablo 8: K1 kodlu katılımcının görüşme kartları.....	86
Tablo 9: K2 kodlu katılımcının görüşme kartları.....	87
Tablo 10: K3 kodlu katılımcının görüşme kartları.....	88
Tablo 11: K4 kodlu katılımcının görüşme kartları.....	89
Tablo 12: K5 kodlu katılımcının görüşme kartları.....	90
Tablo 13: K6 kodlu katılımcının görüşme kartları.....	91
Tablo 14: K7 kodlu katılımcının görüşme kartları.....	92
Tablo 15: K8 kodlu katılımcının görüşme kartları.....	93
Tablo 16: K9 kodlu katılımcının görüşme kartları.....	94
Tablo 17: K10 kodlu katılımcının görüşme kartları.....	95
Tablo 18: K11 kodlu katılımcının görüşme kartları.....	96

KISALTMALAR LİSTESİ

DHMI	:	Devlet Hava Meydanları İşletmeleri
SHGM	:	Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü
LNG	:	Liquid Natural Gas
ICAO	:	International Civil Aviation Organization
EASA	:	European Aviation Safety Agency
IATA	:	International Air Transportation Association
ECAC	:	European Civil Aviation Conference
JAA	:	Joint Aviation Authority
AEA	:	Association of European Airlines
ATAG	:	Air Transport Action Group
ACI	:	Airport Council International
SHT	:	Sivil Havacılık Talimatı
TSE	:	Türk Standartları Enstitüsü
EYS	:	Emniyet Yönetim Sistemi
ISO	:	International Organization for Standardization
HVAC	:	Heating Ventilating Air Conditioning
COA	:	Certification of Aerodromes
PAT	:	Pist – Apron – Taksi Yolu
EDS	:	Explosive Detection System
CCTV	:	Close Circuit Television
UBS	:	Uçuş Bilgi Sistemi
CDB	:	Constant Database
FIDS	:	Flight Information Display System
CUPPS	:	Common Use Passenger Processing Systems
CUTE	:	Common Use Technology
BHS	:	Baggage Handling System
MSHGP	:	Milli Sivil Havacılık Güvenlik Programı
INAD	:	Inadmissible Passenger

GİRİŞ

Havacılık faaliyetlerinin en önemli alt yapı elemanı olarak tanımlanabilen havalimanları, dünya üzerinde farklı işletme yöntemleri ile farklı işletme sahipleri tarafından yürütülmektedir. Hem hava araçlarına hem de yolculara hizmet vererek hava ve kara tarafının entegrasyonuna yardımcı olan havalimanları, yüksek yatırım maliyetleri, ihtiva etmesi gereken teknoloji, uluslararası standart ve nitelikli iş gücü ihtiyacı ve istihdamı nedeniyle, bu tür iş süreçlerini yürütebilecek kurumsal işletmeler tarafından yönetilmektedir. Ülkelerin master planına, bölge ihtiyaçlarına ve çevresinin mimari ve sosyal anlayışına uygun bir şekilde tasarlanan ve inşa edilen havalimanları, ayrıca gelecekte talepte meydana gelebilecek genişlemeler göz önünde bulundurularak planlanmaktadır. Hava taşıtlarına verilen hizmet ve hizmet verilecek hava taşıtlarına göre belirlenen kapasite ve hizmet yatırımları havalimanının gelecek projeksiyonuna da ışık tutmaktadır. Havalimanı işletmecisi, uluslararası ve ulusal otoritelerin standartlarını ve gerekliliklerini yerine getirmekle yükümlüdür. Bu standart ve gereklilikler emniyeti ve yolcu güvenliğini maksimum seviyede tutmak sebebiyle oluşturulmuştur. Havalimanı işletmecisi ulusal ve uluslararası standartları ve şartları sağladıktan sonra müşterisi bulunan havayolları, yer hizmetleri kuruluşları, acenteler vd. hizmet sağlayıcılarına yönelik iş süreçleri ve politikaları geliştirerek hem yolcu ve yük sayısını artırmaya hem de bulunduğu bölgenin ekonomisine katkıda bulunmaya gayret etmektedir. Bu yolla havalimanlarının, bölge ekonomisine sağladığı istihdam, kazanç ve iş bağlantıları sebebiyle doğrudan fayda sağladığı söylenebilmektedir.

Türkiye’de havalimanları DHMİ tarafından devlet eliyle ya da Yap – İşlet – Devret modeliyle özel şirketler eliyle işletilmektedir. Görülmektedir ki, yolcu kapasitesinin belli bir sayının üstünde olduğu uluslararası havalimanları özel şirketler tarafından işletilirken, Anadolu’da yer alan daha küçük, yolcu sayılarının daha düşük kapasitelerle sınırlandığı havalimanları DHMİ tarafından işletilmektedir. Açıldığı ilk tarihte DHMİ eliyle işletilen ardından yeni yatırımlarla birlikte YDA’nın denetimine geçen Dalaman Havalimanı bu havalimanlarından biridir.

Dalaman Havalimanı yapımına 1976 yılında başlanmış ve 1981 yılında hava meydanı olarak hizmete girmiştir. 1989 yılında yönetim kurulu kararıyla havalimanı statüsünü almıştır. Havalimanı yapım ve işletimi devlet, serbest piyasa, kamu/özel karması tarafından yapılabilmektedir. 2014 yılına kadar Devlet Hava Meydanları İşletmesi tarafından işletilen havalimanı, 2014 yılında yapılan ihale sonucunda YDA Havalimanı Yatırım ve İşletme A.Ş. 2040 tarihine kadar havalimanının işletme hakkına sahip olmuştur. Havalimanı sahipliği,

havalimanının yasal ve operasyonel süreçlerinin yönetilmesindeki önemli etkenlerdendir. Havalimanlarının sunduğu hizmetten yararlanan en önemli grubu havayolu yolcuları ve hava kargo göndericileri oluşturmakla beraber, bu kişiler havalimanlarının doğrudan müşterisi değildir. Havayolu işletmeleri, yer hizmeti işletmeleri, ikram işletmeleri, kargo işletmeleri gibi işletmeler havalimanından hizmet satın alarak bu hizmetleri yolcu ve hava kargo göndericilerine sunmaktadır.

Ayrıca terminalin güvenliği, yapılan anlaşmalar gereği terminal işleticisinin sorumluluğunda olup yolcu ve uçak güvenliğine hizmet etmektedir. Bu işlemler Sivil Havacılık Güvenlik Daire Başkanlığı ve ECAC kriterleri dikkate alınarak yapılmaktadır. ECAC kriterlerinin vermiş olduğu cihaz yeterlilikleri YDA Dalaman Havalimanı tarafından üst düzey teknolojiler ile yerine getirilmekte ve uçak ve yolcu güvenliği sağlanmaktadır. Buna ek olarak Sivil Havacılık Güvenlik Daire Başkanlığı ve ECAC, yıllık periyotlar halinde terminale uygunluk denetimlerinde bulunmaktadır. Son dönemlerde yapılan bu denetimlerde terminal risk seviyesinin minimumda olduğu görülmüştür.

Dalaman Havalimanı yer aldığı bölgede yarattığı istihdam ve ekonomik canlılık ile bölgenin dinamosu olarak fonksiyon görmektedir. Terminal içerisinde, yolcuya hizmet vermek için yer alan havayolu işletmeleri, yer hizmeti işletmeleri, ikram işletmeleri gibi firmalar haricinde yeme/içme, ambalajlama, transfer ve turizm işletmeleri terminale ek gelir sağlamaktadır. Terminal içerisinde yer alan her alan, YDA'nın denetimi altındadır ve ulusal standartları denetleyen DHMİ ile uluslararası standartları denetleyen ICAO'nun istediği tüm standartlar ve koşulları yerine getirdikten sonra kârlılık ve kazanç için yerine getirebileceği tüm ticari aksiyonları alabilmektedir. DHMİ ile yapılan imtiyaz sözleşmesine istinaden karşılıklı görüş alışverişinde bulunarak yeni ticari alanların yaratılması ve akabinde de hem terminal işletmesine hem de devlet bütçesine gelir sağlanmaktadır. Giden yolcunun terminale gelişinden, uçakla ayrılmasına; gelen yolcunun uçakla terminale gelip, karayolu vasıtasıyla terminalden ayrılmasına kadar tüm süreçlere hâkim olan ve bu süreçlerden kendine fayda sağlamaya çalışan terminal işletmecisi YDA'nın operasyonel süreçleri ve düzenlemeleri bu çalışmada ele alınmış, uzman görüşleri ile bu koşulların ve süreçlerin nasıl iyileştirileceği üzerine tartışılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. HAVALİMANI TANIMI

1.1. Havalimanı

Havayolu taşımacılık faaliyetleri havayolu işletmeleri tarafından gerçekleştirilir. Fakat havayolu işletmeleri, havayolu taşımacılık faaliyetinde bulunurken tek başına yeterli değildir. Havayolu işletmeleri hizmet sunumunu gerçekleştirmek için; havalimanı yer hizmetleri, havalimanı yapım ve işletimi gibi sivil havacılık faaliyetlerini sunan diğer işletmelere gereksinim duymaktadırlar. Bu işletmelerin tümünü içine alan ekonomik alt bölüm; havayolu taşımacılık sektörü olarak adlandırılmaktadır (Ateş, 2008). Havacılık sisteminin önemli alt yapılarından birisi olan havalimanları, kara ve hava ulaşımı arasındaki değişimi kolaylaştırmak için farklı elemanların ve çeşitli faaliyetlerin bir araya getirildiği yerlerdir (Oktal, 2018).

Hava araçlarının yüzeydeki hareketleri, iniş ya da kalkışları için (her türlü bina, tesis ve donanım dâhil) ya tümünün ya da bir kısmının kullanılmasına yönelik su veya kara üzerinde tanımlanmış saha olarak tanımlanabilir (ICAO Annex 2, 1948 s. 1);(ICAO Annex 14, 1948 s. 2).

Havalimanı terimi Türk Sivil Havacılık Kanununda; “Karada ve su üzerinde hava araçlarının kalkması ve inmesi için özel olarak hazırlanmış, hava araçlarının bakım ve diğer ihtiyaçlarının karşılanmasına, yolcu ve yük alınmasına ve verilmesine elverişli tesisleri bulunan yerleri ifade eder.” şeklinde tanımlanmıştır (Türk Sivil Havacılık Kanunu, 1982).

1.2. Uluslararası Havalimanı

Havalimanı ve havaalanı terimleri birbirleri yerine kullanılsa da hukuksal açıdan iki terim arasında farklılıklar söz konusudur. Havalimanı; uluslararası hava trafiğinin geliş ve gidişlerine hizmet vermek amacıyla tesis edilmiş havaalanlarıdır. Havalimanlarında gümrük, göçmenlik, halk sağlığı, bitki ve hayvan karantinası gibi uluslararası hudut işlemlerinin yapılabileceği tesisler vardır (Ateş, 2018). Üye ülkenin toprakları içerisinde uluslararası hava trafiğinin girişi ve çıkışı için konumlanmış; gümrük, göçmen, halk sağlığı, veteriner ve botanik karantina ve benzer prosedürlerin yürütüldüğü, tanımlanmış havalimanı olarak da geçmektedir (ICAO Annex 9 s. 3); (ICAO Annex 15 s. 5).

1.3. Dalaman Havalimanı

Gelişmekte olan ülkeler için hizmet ve turizm sektörlerinin ekonomik büyümeye sağladığı katkılar giderek artmıştır. Yapılan araştırmalar yıllar içerisinde hizmet ve turizme olan yönelimin hız kazandırdığını ortaya koymuştur (Köleoğlu, ve diğerleri, 2019 s. 3). Yapımına 1976 yılında başlanmış ve 1981 yılında hava meydanı olarak hizmete girmiştir. 1989 yılında yönetim kurulu kararıyla havalimanı statüsünü almıştır.

Dünya genelinde havalimanlarının organizasyon yapısı ve finansal sahiplik karakteristikleri son yirmi yıldır hızlı bir şekilde değişmekte ve farklı havalimanları için sahiplik ve yönetim modelleri kullanılmaktadır. Planlayan bakımından havalimanı planlama teorileri kısmında ticari havalimanlarında sahiplik modelleri incelenmiştir. Finansal planlama açısından havalimanı sahipliğini temel olarak (Neufville, ve diğerleri, 2003):

- Devlet,
- Yerel veya bölgesel yönetimler,
- Kamu/özel sektör karması,
- Özel sektör şeklinde sıralanabilmektedir.

7 Mart 2014 tarihinde yapılan yap-işlet-devret ihalesinde en yüksek teklifi 705 milyon Euro ile YDA Havalimanı Yatırım ve İşletme A.Ş. yaparak ihale sonucunda YDA Havalimanı Yatırım ve İşletme A.Ş. 31 Aralık 2040 tarihine kadar havalimanının işletme hakkına sahip olmuştur.



Resim 1: Dalaman Havalimanı Terminalleri

Havalimanları bulundukları kentin sosyoekonomik faaliyetlerini etkileyen kurumlardır. Bu yüzden havalimanı yer seçiminde operasyonel ve teknik gereklerin yanında, havalimanının sosyoekonomik yapıya etkisi de göz önüne alınmaktadır (Ateş, 2018).

2 Aralık 2003 tarihinde ihale edilen ve Ağustos 2004 tarihinde yapımına başlanılan Dalaman Havalimanı Yeni Dış Hatlar Terminal Binasının yapımı, 24 ay içerisinde tamamlanarak 1 Temmuz 2006 itibarıyla 95.000m² kapalı alanı ile hizmete girmiştir. Daha sonra 2015 yılında inşaatına başlanan ve 2018 yılında hizmete açılan 125.000 m² yeni terminal binası ile birlikte, toplam yolcu kapasitesi 17.500.000 (on yedi milyon beş yüz bin) ve havalimanı uçak park pozisyonu toplam kapasitesi ise 57'ye yükselmiştir. Her iki terminal toplamda 215.000m² kapalı alana sahiptir (YDA Dalaman Havalimanı, 2020) (TOM, 2020) (Wikipedia, 2020).

Tablo 1'de, 2 terminalden oluşan Dalaman Uluslararası Havalimanı ile ilgili genel bilgiler verilmiştir.

Tablo 1: Dalaman Havalimanı Genel Bilgileri

	Terminal 1	Terminal 2
Kapalı Alanı	95.000m ²	125.000m ²
Yolcu Kapasitesi	7.500.000	10.000.000
Uçak Park Köprüsü	7 adet	12 adet
Uzak Uçak Gate	6 adet	7 adet
Açık Park Pozisyonu	41 adet	40 adet
Check-in Kontuarı	60 adet	87 adet
Park Yeri Alanı	35.478m ²	26.206m ²
Park Kapasitesi (Otobüs+Midibüs)	187 araç	102 araç
Park Kapasitesi (Otomobil)	265 araç	158 araç
F&B Alanı	3.854m ²	3.945m ²
Ticari Alan	3.817m ²	7.357m ²
CIP Salon	747m ²	909m ²

1.4. Havayolu ve Yer Hizmet Kuruluşları Tarafından Kullanılan Tesis ve Sistemler

Havalimanlarının sunduğu hizmetten yararlanan en önemli grubu havayolu yolcuları ve hava kargo göndericileri oluşturmakla beraber bu gruplar havalimanlarının doğrudan müşterisi değildir. Havalimanlarının sunduğu tesis imkânlarının ve hizmetlerinin doğrudan müşterileri; havayolu işletmeleri, yer hizmeti işletmeleri, ikram işletmeleri, antrepo ve kargo işletmeleri gibi havayolu işletmelerine hizmet veren havacılık kuruluşlarıdır (Betancor, ve diğerleri, 1999). Havalimanları, havayolu hizmet sunum sürecindeki en önemli alt yapı sağlayıcısıdır. Havayolu ve yer hizmet kuruluşları tarafından kullanılan tesis ve sistemler aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir:

- CUPPS, CUTE
- Büyük Bagaj Check-in Kontuarı
- Check-in Kontuarı
- Engelli Check-in Kontuarı
- Yolcu/Bagaj Eşleşme Sistemi
- Bagaj Ayırım Sistemi
- Otomatik Uçak Park Ettirme Sistemi
- Akaryakıt ve Yangın Hidrant Sistemi
- Ofis ve Dinlenme Mahalleri
- 400 Hz Uçak Elektrikliği
- PC Air (Pre Conditioned Air)
- Su servisi

1.5. Yolcular Tarafından Kullanılan Tesis ve Sistemler

Havayolu hizmet sunum sürecinde havalimanı işletmeleri, amaçları, yapısı, hizmet türleri açısından farklılık gösteren çok sayıda işletmeye ev sahipliği yapmaktadır. Yolcu, bagaj, kargo, posta, uğurlayıcı-karşılایıcılar, hava araçları ve uçuş mürettebatı havalimanına giriş-çıkış yaparak bir sirkülasyon meydana getirmektedir. Havalimanında çalışan personel ve ekipmanlar, bu sirkülasyona uyum sağlayacak şekilde havalimanı içerisinde sürekli yer değiştirmektedir (Ateş, 2018). YDA Dalaman Havalimanındaki yolcuları için kullanılan tesis ve sistemleri aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür:

- Danışma Bankoları
- Kayıp Eşya Büroları ve Depoları
- CIP Salonu ve Genel Havacılık Terminali
- Mescit
- Araç Kiralama Ofisleri
- Bankamatikler ve Döviz Büroları
- Giden-Gelen Yolcu ve Bagaj Ulaşım Yolları
- Gümrüksüz Satış mağazaları
- Yiyecek-İçecek Hizmeti Alım bölümleri
- Hediye Eşya Satış Mağazası
- Telefon Hizmeti Sunumu.

İKİNCİ BÖLÜM

2. TERMİNAL İŞLETMESİ TEMEL HİZMET YETERLİLİKLERİ

Terminal alanı (ya da terminal kompleksi) yolcu ve kargo terminal binaları, uçak park yeri, yükleme, boşaltma ve yolcu servisi tesisleri, otomobil parkı ve toplu taşıma istasyonları gibi servis alanlarından oluşan havalimanı sisteminin hayati bir bileşenidir (Wells, et al., 2004). Terminal alanı yolcuların taşıma modları (kara taşıma modlarından uçağa) arasında geçişini sağlamaktadır (Edwards, 2005).

Terminal binası; ayrıcalıklı alanları (kazanç sağlayıcı işletmeler ve uğurlayıcılar için ayrılmış alanlar), güvenlik kontrolü için tasarlanmış alanları, bina yönetimi ve izlenmesi için bilgi teknolojisi temelli alanları, yolculara hizmet sunan kontuarları, havayolu kontuarları ve ofislerini, destek alanlarını, bagaj işlemeye yönelik alanları, bekleme alanlarını, bilet satış noktalarını, yolcu taşıma sistemlerini (peoplemover) içermektedir (Airport Cooperative Research Program, 2010).

Yolculara sağlanan kolaylıklar terminal işletmesine gelir sağlamasa da yolcuların memnuniyeti açısından sunulması gereken hizmetlerdir.

En eski ve vazgeçilmez olan kolaylıklar danışma ofisleri, yolcuların çeşitli ihtiyaçları için başvuracakları havayolu kontuarları ve kiosk¹ cihazlarıdır. Bu elemanlar havayolu ile müşteri arasındaki ilişkiyi geliştirecek önemli yardımcılardır. İstek, şikâyet ve önerilerin iletilmesinde, kayıp bagaj işlemlerinde, şehir bilgilerine ulaşma hizmetlerinde başvurulacak noktalardır.

Anons sistemleri ve iletişim noktaları, yolcuların bilgilendirilmesi için ve yolcuların telefon gibi hizmetlere erişmesi için gerekli altyapılardır.

Modern terminallerde Wi-Fi hizmetleri bir zorunluluk haline gelmiştir. Terminal işletmesi ve havayolları tarafından ayrı ayrı erişim sağlanabilir. Modern terminallerde bilgisayar ve telefon şarj istasyonları da gittikçe aranan elemanlardır.

Engelli yolcuların kullanacağı tekerlekli sandalyeler, özel yolcuların kullanabileceği elektrikli golf araçları da terminal tarafından sağlanması gereken kolaylıklardır.

Yolcuların yoğun olarak kullandıkları bagaj taşıma araçları ve trolleyler, terminal işletmesinin tercihinine göre bir gelir kaynağı haline gelebilir. Bu araçlar otoparklar, terminal girişleri, koridor girişleri gibi noktalarda konumlandırılmalı ve belli miktarda personel düzenli

¹ **Kiosk:** Mikro işlemci kontrollü bir bilgisayar ve dokunmatik ekrandan oluşan bir sistemdir. Dış ortamlarda rahat kullanılması, zarar görmemesi ve estetik nedenlerden ötürü özel tasarımlı kasalar içinde saklanır. (2020)

olarak bu araçları terkedildikleri yerlerden toplamakla görevlendirilmelidir (Airport Cooperative Research Program, 2010).

Hizmet seviyesi, bir değerler yelpazesi olarak veya talebi karşılayacak arz kapasitesinin değerlendirilmesi olarak düşünülebilir. Havalimanının çeşitli sistemleri ve alt sistemleri arasında karşılaştırmaya olanak vermek ve bir tesis üzerindeki talebin dinamik niteliğini yansıtmak için, A'dan F'ye bir dizi hizmet seviyesi önlemleri kullanılabilir. Her alt sisteme yönelik değerlendirme kriterleri ve fiili standartlar ayrı ayrı geliştirilmektedir (Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, 2010). Hizmet düzeyi (LoS: Level of Service), IATA'nın yolculara sağlanan hizmetin kalitesinin belirlenebilmesi için geliştirdiği bir konsepttir (Airport Cooperative Research Program, 2010).

2.1. Yolcu Hizmetine Dayalı İşletme Hizmet Yeterlilikleri

Havayolu işletmelerinin havalimanında yolcuya verdiği hizmetler, yolcu hizmetleri olarak adlandırılmaktadır (SHGM, 2008). Yolcunun ve beraberindeki bagajın kalkış meydanında; havalimanına girişinden uçağa geçinceye kadar, iniş meydanında; uçaktan terminal çıkışına kadar aldığı hizmetlerin önemli bir bölümü yolcu hizmetleri kapsamındadır. Havalimanı yer operasyonunda yukarıda verilen hizmetlerin aksaklık yaşanmadan etkin şekilde verilmesi için terminal sistemlerinin doğru çalışması gerekmektedir.

ICAO, havalimanı ve havalimanı terminal işletmeciliğinin uluslararası standartlarının oluşturulması için, havalimanlarının geliştirilmesi için, havalimanı ve havalimanı terminal işletmecilerine yardımcı olması için tavsiyeler içeren çeşitli yayınlar (SARPs – Standards And Recommended Practices) hazırlamıştır. Bunlardan bazıları ICAO'nun temel ekleri olan Annex'ler ve diğer ek dokümanlardır. ICAO Annex-9, Annex-14, Doc. 9636, Doc. 9984 vb. dokümanlar bu dokümanlara örnek olarak gösterilebilmektedir.

Havalimanı ve havalimanı terminal işletmeciliği ile ilgili yapılan uluslararası düzenlemelerin yanında, yerel otoritelerin düzenlemeleri de büyük önem taşımaktadır. Bir havalimanı uluslararası standartlara uygun olsa da ulusal düzenlemelere uygun olmayabilir. İşletmeciler de bu yüzden bu düzenlemeleri takip etmelidir. Ülkemizde bu düzenlemeler SHGM tarafından yapılmaktadır. SHY-33A ve SHY-33B, SHT-33B ve SHT-ENGELSİZ bu düzenlemelere örnektir.

SHGM tarafından yayınlanan havalimanı terminal işletmeciliği ile ilgili yönergeler aşağıdaki gibidir:

- Yolcu Köprü İşletme Yönergesi
- Uçuş Bilgi Hizmetleri Yönergesi
- Ramp Kule Hizmetleri Yönergesi
- Kontuar İşletme Yönergesi
- Santral ve/veya Danışma Hizmetleri Yönergesi
- Bagaj Sistemi İşletme Talimatı
- Buluntu Eşya İşletme Yönergesi
- Otopark İşletme Yönergesi
- CIP / Genel Havacılık / Lounge İşletme Yönergesi

Havalimanı operasyon faaliyetlerinin bir bölümü terminal içerisinde gerçekleşen faaliyetleri içermektedir. Bu faaliyetlerde yaşanan aksaklıklar gecikmelere sebep olabilmektedir. Terminal işletmeciliğinde gerçekleştirilen faaliyetler aşağıdaki gibi sınıflandırılabilir;

- Bina yönetimi,
- Uçuş bilgi yönetimi,
- Güvenlik hizmetleri,
- Kontuar tahsis,
- Kapı (gate) atama,
- Anons sistemleri ve diğer iletişim sistemlerinin yönetimi,
- Bagaj bantları ve şut altı alanının yönetimi,
- Ramp yönetimidir.

2.1.1. Uçuş Bilgi Sistemi- Flight Information Display System (UBS-FIDS)

Uçakların kalkış ve inişlerine ait tüm bilgilerin yolcu, uğurlayıcı/karşılayıcı ve personele boardlar ve monitörler aracılığı ile yönlendirme bilgisi verilir. UBS, gelen ve giden uçak bilgilerinin terminalin değişik mekânlarında gerek gelen ve giden yolcu için, gerekse bagaj yükleme ve boşaltma işlemleri yapan terminal personeli için bilgilendirilme işlevini yerine getirir (TOM, 2020);(FIDS, 2020).



Resim 2: UBS Bilgi Ekranları

Bu monitörler Check-in bölgesinde, Gate’lerde, yolcu dolaşım, dinlenme ve alışveriş mekânlarında giden uçak bilgilerini, gelen bagaj ve karşılayıcılar bölgesinde gelen uçak bilgilerini, gelen uçak bagaj boşaltma ve giden uçak şut bölgesinde ise yükleme/boşaltma personelinin bilgilendirilmesi amacıyla bilgilendirme monitörleri mevcuttur (FIDS, 2020).

Bu sisteme bilgi girişleri ve uçak tarifelerindeki değişiklikler ise konu ile ilgili terminal UBS personeli tarafından yapılmaktadır. UBS, terminalin bu bilgilere operasyonel olarak ihtiyaç duyan BHS (Baggage Handling System), Uçak Park Ettirme sistemi ve Bagaj Eşleştirme sistemi ile bilgi paylaşımı maksadı ile entegrasyonu vardır. Ayrıca bahsi geçen tüm entegre sistemlere bilgi paylaşımını sağlamak ve uçuşla ilgili bilgileri tutmak için CDB (Central Database) olarak bilinen Merkezi Veri tabanı sistemine sahiptir. Sistemin yan fonksiyonu olan anons yöntemi ile uçuşlara ait bilgileri sesli olarak verilir. Bir diğer yan fonksiyon olan ekip monitörü ile uçuşlara ait bilgiler verilir. Arızalanması halinde indi, uçu, iptal, yön değiştirdi gibi uçuşlara ait bilgiler danışmadan alınır (TOM, 2020).

2.1.2. Operasyon Koordinasyon Merkezi (OKM) / Operation Control Center (OCC)

Havayolu işletmesinin yayınlanmış tarifesi, operasyon kontrol merkezi altında taktik ve operasyonel seviyedeki birimler tarafından günlük olarak yönetilir. Operasyon kontrol merkezleri uçuş ve yer operasyonlarını gerçek zamanlı takip eden birimlerdir. Operasyonel seviyede tarife girdilerinin yönetilme süreçlerini aşağıdaki gibi özetlemek mümkündür (Clarke, ve diğerleri, 2000);

- Önceden planlanmış tarifenin uygulanması,
- Küçük operasyonel sapmalar ile karşılaşılması durumunda tarifenin güncellenmesi,
- Operasyon aksaklıkları nedeniyle oluşan uçuş kaymalarının, tekrar uçuş rota planlaması ile düzeltilmesi.

Uçak bilgilerinin derlendiği ve aynı zamanda uçuş trafiğinin takip edildiği merkez koordinasyon ofisi olan OKM'nin görev ve sorumlulukları şu maddelerle sıralanmaktadır:

- Terminalde hizmetin aksamaması için, uçuş bilgilerinin doğru, eksiksiz, zamanında yayınlanmasını ve bilgi aktarımını yaparak birimler arasında koordinasyon sağlanır. Uçuş programları geldiğinde, bilgilerin sisteme girişi yapılır. Vardiya bittiğinde gelen vardiyadaki personel tarafından işleme devam edilir. Ayrıca uçuş trafiğini izlenir, Very High Frequency (VHF) Telsiz takibini yapılır ve bilginin ilgili birimlere iletilmesini sağlanır. Her vardiya kendisinden önceki vardiyada yapılanları inceler, takip edilmesi gereken işlere öncelik verilir.
- Akşam vardiyasına gelen ekip günlük uçuş programının hazırlanması, dağıtımın yapılması ve dosyalanmasından sorumludur.
- Günlük uçuş programı gece gelen ekip tarafından dağıtımı yapılır ve dosyalanır.



Resim 3: Operasyon Koordinasyon Merkezi

2.1.3. Uçuş Bilgi Sistemi İşletme Esasları

Uçuş Bilgi Sisteminin yan fonksiyonu olan ekip monitör ile uçuşlara ait bilgiler verilmektedir. Arızalanması halinde bilgiler danışmalardan alınır.

Mevsimlik (yaz, kış), haftalık, günlük veya özel günlere ait charter uçuşları şeklinde sisteme işlenir. Uçuşa ait değişiklikler yer hizmet kuruluştur veya havayolu şirketince bildirildiğinde sisteme işlenir. Sisteme işlenen bilgiler:

- Şirket isimleri,
- Uçağın sefer sayısı,
- Uçuş ile ilgili ilave bilgi (indi, uçuştur, iptal, divert vb),
- Uçağın geliş veya gidiş yeri,
- Uçağın tipi,
- Uçağın tarifeli saati ve tahmini geliş-gidiş saati,
- Apron Yönetim Servisi ünitesinden alınan uçuşa ait köprü bilgileridir.

UBS arızalanması halinde uçuşlarda herhangi bir karmaşıklığa neden olmaksızın Havayolu Şirketi ve/veya Yer Hizmet Kuruluşu haberdar edilerek gerekli önlemlerin alınması sağlanır. Gelişmeler derhal DHMİ Nöbetçi Müdürlüğüne yazılı olarak raporlanır. Alternatif olarak, uçuşa ait bilgiler manuel anons yolu ile duyurulur. Uçuşlara ait bilgilerin doğruluğu konusunda havayolu şirketi ve/veya yer hizmet kuruluşu sorumlu ve takipçidir.

2.1.4. Danışma ve Anons Hizmetleri

Gidiş katı danışma ofisi görevlileri yolcuyu uğurlayanlar ve esas yolcu adına anons yapar. Gerekğinde alarm anonsu ve otoritenin yapılmasını istediği veya talimatlandırdığı anonsu yapar.

UBS otomatik anons arızalandığında sistemin otomatik olarak yenilediği kontuar bilgisi, uçağa çağrı, son çağrı gibi ilgili anonsları ile birlikte kayıp ve buluntu eşya anonsu yapar. Telefonla ve/veya şahsen müracaatlarda havalimanı, terminal binası, uçak şirketleri ve uçuşlara ait tüm bilgileri verir. Anonslar Türkçe, İngilizce, Rusça ve Almanca, olarak 4 dilde yapılır. Gerekğinde başka bir dilde anons Mülki İdare Amirinin yazılı onayına müteakip yetkili kişilerce yaptırılır. Anons kalıpları dışında anons yapılamaz. Gelen katı danışma ofis görevlileri UBS otomatik anons sistemi arızalandığında indi, yönü değişti (divert), bagaj alım bandı gibi anonsları yapar.



Resim 4: Giden Yolcu Danışma Bankosu

Önümüzdeki dönemde sessiz terminal projeleriyle anons sayıları azaltılmaktadır. 2020 yılı Nisan ayı itibariyle anonslar terminal genelinde kaldırılmış ve DHMİ'nin sessiz terminal projesine geçilmiştir. Örneğin YDA Dalaman havalimanı Terminal içinde anons yapılmamakta yalnızca gate bölgesinde yapılmaktadır. UBS kapsamında verilen merkezi anonslar şu şekilde sıralanmaktadır:

- Bekleme salonuna çağrı anonsu
- Uçağa biniş anonsu
- Son çağrı anonsu
- Gecikme/rötar anonsu
- Uçuş iptali anonsu (gidiş için)
- Transit yolcu anonsu
- Transit yolcu uçağı çağrı anonsu
- Transit son çağrı anonsu
- Transit gecikme anonsu
- Transit iptal anonsu
- Geliş anonsu
- Bagaj alışı çağrısı
- Check-in kontuar müracaat çağrısı

- Şahıs anonsu
- Buluntu eşya anonsu
- Kayıp eşya anonsu
- Teknik sebeplerden dolayı gecikme anonsları
- Sahipsiz bagaj anonsu
- Yolcuyu ikrama çağrı anonsu
- Tahliye anonsu
- Otopark anonsları.

2.1.5. Terminal İçi Yönlendirme Levhaları ve Bilgilendirme Hizmetleri

ICAO Doc. 9636 (International Signs to Provide Guidance to Persons at Airports and Marines Terminals), Terminal bina ve tesislerinde bulunan işaret ve levhaların tüm insanlar tarafından algılanması amacı ile yayınlanmış olan uluslararası kabul görmüş işaretler olarak tanımlayan dokümandır.

Yolcuların yönlerini kolayca bulmaları ve uçaklarına vakit kaybetmeden ulaşabilmeleri sadece yolcu memnuniyeti için değil, havalimanı içinde sıkışmaların önlenmesi ve havayollarının operasyonlarını aksaksız sürdürebilmesi için önemlidir.

Karmaşık yapıdaki terminal binaları, yolcular için içinde yön bulması ve akılda tutulması zor yapılardır. Yolcu hareketleri kara ve hava tarafı arasında tekdüze bir hareket olarak görünse de aslında farklı alanlar, engeller ve koridorlardan geçilen karmaşık bir süreçtir. Reklamlar ve mağaza tabelaları yol bulmayı daha da zorlaştırabilir. Bu kargaşayı ortadan kaldırmak için ticari alanlara ait tabelaların ve reklamların boyutu kısıtlanmalıdır. Ayrıca yön bulmaya yardımcı ışıklandırma ve renklendirme teknikleri de yolcuların algılama gücünü arttırmak için yoğun olarak kullanılmaktadır.

Engelli yolcuların yön bulmasını kolaylaştırmak için özel kabartmalı yer kaplamaları ve merdiven tutacakları kullanılmaktadır.

Yolcuların yön bulmasını sağlayacak yardımcıları görsel ve sesli olabilir. Dizayn ekibi uygun işaretlemelerin en doğru noktalarda konumlandırılmasından sorumludur.

Görsel işaretlemeler ticari alanların uzağında, mat zemin üzerinde %70 kontrast yaratacak parlak işaretler ile tasarlanmış, 200-300 lux parlaklıktaki ışıklandırma ile aydınlatılmış olmalıdır. Ayrıca sarı ve siyah gibi zıt renkler kullanılarak oluşturulan işaretlemeler daha etkilidir. Elektronik levhalarda beyaz karakterler kullanılmalıdır. Hızlı hareket eden yolcuların rahat okuyabilmesi için tabelaların yolculara olan her 1 metre uzaklığı için yazı

karakterlerinin 10mm yükseklikte olması gerekir. Örneğin 10 metre uzaklıktan görülmesi gereken bir tabela için yazı karakterleri minimum 10cm yükseklikte olmalıdır (Edwards, 2005). Yolcular için kullanılacak elektronik bilgilendirme sistemleri kesinlikle tutarlı ve aksaksız olmalıdır. Bu yüzden her sistemde birbiriyle eşgüdümlü çalışacak ve bir arıza anında diğerinin yerine geçebilecek 2 farklı router, kablo sistemi ve anahtar bulunmalıdır (Airport Cooperative Research Program, 2010).

Terminal içinde bulunan yönlendirme tabelaları uluslararası standartlara uygun özelliklere sahiptir, ayrıca DHMİ ve proje müellifi tarafından onaylanmış olmalıdır. Dönem içinde terminal ihtiyaçları ve yeni eklentiler nedeni ile tekrar yönlendirme projesi hazırlanır, müellif ve DHMİ onayı ile düzeltmeler yapılır.

Terminal içinde yönlendirme tabelalarında Türkçe, İngilizce ve Rusça dilleri kullanılmaktadır. Ayrıca terminal içinde bulunan UBS monitörleri ve mini UBS sistemi ile yolcular bulundukları her yerden uçuş bilgilerine ulaşmaktadırlar. Tüm bunlara ek olarak danışmadan yapılan anonslarla da yolcu bilgilendirilmesi yapılmaktadır.



Resim 5: Terminal Yönlendirme Levhaları

2.1.6. Check-in Kontuar Tahsis Hizmetleri

Dalaman Havalimanı Terminal Binası işletmesiyle ilgili olarak hava taşıyıcıları, yer hizmet kuruluşları ve geçici süreyle 3. kişilerine yapılacak kontuar tahsislerinde daha önce DHMİ ve SHGM ile tespit edilmiş usul ve esaslarını uygulanır.



Resim 6: Check-in Kontuarları

Check-in Kontuar Tahsis Hizmetleri ifadesi Terminal Binasında yer alan check-in kontuarları, tanıtım-promosyon ve karşılama amacıyla kullanılacak kontuarların tahsis esasları ve kontrolünü kapsamaktadır. Kontuar hizmetlerinde herhangi bir aksaklık ve şikâyet olmaması, yolcu – bagaj akışında hizmetinin sağlıklı yürütülmesinde, Operasyon Müdürlüğüne bağlı olan Operasyon Süpervizörlüğü, Kontuar Tahsis Memurluğu ve Finans ve Ticari İşler Müdürlüğü uygulama esaslarında belirtilen sınırlar içerisinde sorumludur.

2.1.7. Bagaj Taşıma Hizmetleri (Geliş ve Gidiş)

Terminal kavramı, yolcuların uçuş öncesi ve uçuş sonrası işlemleri yapılan, bünyesinde hava ulaştırma hizmeti ile ilgili kuruluş ve kolaylık tesislerini bulunduran bina veya binalar grubudur. Sivil hava ulaşımına açık havalimanlarından, havalimanı işletmecisi dışında yapı-ışlet-devret modeli, kiralama ve benzeri şekillerde SHT-33B Yönetmeliği hükümleri kapsamında, işletilmesi için havalimanı terminal işletme ruhsatı alınması zorunlu olan ve ticari olarak faaliyet gösteren işyeridir (DHMI, 2001).

Terminaller havalimanına giriş ve çıkışta geçiş noktası konumunda olup üç ana fonksiyonu yerine getirmektedir;

- Transit ve aktarmalı yolcuların transferinin yapılması
- Yolcuların bilet ve bagaj işlemleri ile güvenlik ve kontrol işlemlerinin yapılarak uçuşa hazırlanması
- Gelen–giden yolcuların hava ulaşım aracından kara ulaşım aracına veya kara ulaşım aracından hava ulaşım aracına geçişini sağlamaktır (Kesikbaş, 2006).

Bagaj hizmetleri için kullanılan elemanların oluşturduğu sistem terminal binası içindeki en karışık, dizaynı en zor ve en çok yer kaplayan sistemlerden biridir. Bagaj giriş bantları, tarama alanları, düzenleme/ayırıştırma alanları ve teslim alanlarının yanı sıra bant sistemleri için gerekli motor sistemlerin gerektirdiği alanlar da düşünüldüğünde terminal binası içinde büyük bir alan bagaj hizmetlerine ayrılmaktadır.

Check-in'de teslim edilen bagajlar için check-in kontuarlarına kadar uzanan bantlar alt kattaki bagaj arabalarına ulaşana kadar pek çok farklı güvenlik kontrol noktasından ve tanıma-ayırma sisteminden geçmektedir.

Bagaj tarama sistemlerinden en yavaşı patlayıcı tarama sistemleridir. Her bagajın bu sistemden geçmesi zorunludur. Kurulan sistemin büyüklüğüne ve gelişmişliğine göre saatte 100-600 bagaj arasında tarama yapabilmektedirler. Bu yüzden bu sistemin ilk yapım anında yüksek kapasitede yapılmasında fayda vardır.

Bagajları uçağa taşıyacak traktörlerle bagajların bulunduğu noktalarda, traktör başına 27m² ile 55m² arasında farklılık göstermektedir. Her bagaj yükleme ünitesinin yanında bir traktörün park edeceği kadar (3-4m) genişliğe ek olarak diğer traktörlerin de geçebileceği kadar yol bulunmalıdır (Airport Cooperative Research Program, 2010).

Sektörel standartlara göre ideal yolcu akışının sağlanması için bagajlar uçaktan yolcuya 20 dakikada ulaşmalıdır. Farklı şekillere ve büyük ebatlara sahip eşyalar için bu süre uzayabilmektedir. Bu tür eşyaların teslimi personel tarafından elden yapılabileceği gibi bu tür eşyalara özel tasarlanmış ek bir teslim ünitesi kullanılabilir (Airport Cooperative Research Program, 2010).

Terminal bünyesinde bulunan BHS yolcu bagajlarının uçaklara gönderilmesi veya yolcunun zamanında ve eksiksiz teslim alabilmesi amacı ile kurulan sistemin işletilmesini temin etmek, havayolu ve yer hizmet kuruluşları ile koordinasyonu sağlamak ve bu kuruluşların sorumluluklarını denetlemektir. İşlemlerin yürütüldüğü sahadaki bilgi akışı, 7 günlük periyodlar halindeki havayolu ve yer hizmet kuruluşlarının verdiği uçuş programları ve gerektiğinde günlük değişikliklerin işlenmesi ile sağlanmaktadır.

Bagaj Taşıma hizmetlerinin yürütülmesi; haftalık uçuş planlarına bağlı olarak iş programlarının yayımlanması ve BHS bir parçası olan bilgi monitörlerine aktarılan bilgiler çerçevesinde havayolu ve yer hizmet kuruluşlarının koordinasyonu ve denetlenmesi ile sağlanmaktadır. Bagaj yükleme ve boşaltma işlemlerinin yapılması ise havayolu ve/veya yer hizmet kuruluşlarının sorumluluğunda yer almaktadır.

Bu amaca uygun olarak terminal işleticisi, sistemin işletilmesine, bagaj konveyörlerinin yükleme ve boşaltma işlemlerine ilişkin kullanma ve uyarı talimatlarını içeren bilgi föyleri ile

terminal binasındaki hizmet sahasının işletim ve çalışma kurallarını içeren talimatları ilgili kuruluşlara takdim etmekte ve hizmet sahasında ayrılan yerlere asmaktadır. Bunlar ile ilgili yaptırımların takipçisi ve denetçisi olmaktadır.

2.1.7.1. Giden Yolcu

Check-in konveyörleri birbirinden bağımsız tartı ve transfer konveyörlerinden oluşmaktadır. Bagaj veya bagajlar tartılmaları ve işlenmeleri için tartı bandının üzerine bırakılır. Check-in operatörü tarafından, tartı bandını kontrol eden ayak pedalı ile hareket ettirerek bagaja etiketlemeyi rahatça yapabileceği bir yakınlığa getirilir. Check-in işlemleri yapılır ve çıktı olarak ‘bag tag’ yazıcıdan aldığı barkotlu etiketi bagaja uygun şekilde yapıştırılır. Bu işlem sonrası check-in masası üzerinde bulunan ‘Bagaj Gönder’ (yeşil buton) butonuna basılarak bagajın transfer konveyörüne gitmesini sağlanır. Bagaj, transfer konveyörü üzerinde bulunan fotoseli görerek sistem tarafından durdurulur, uygun olduğunda toplayıcı konveyör üzerine aktarılır.

Konveyör hattı üzerine konuşlandırılmış olan patlayıcı tespit sistemi tarafında taranan bagaj, tarama sonucuna uygun olarak devam eden güvenlik prosedürü için yönlendirilmekte veya bagaj, bagaj ayırım sistemine devam etmektedir.

Bagajlar, induction’lar tarafından bagaj ayırım sistemine aktarıldıktan sonra üzerindeki bagaj etiketleri okunur ve sistemde tanımlanmış şutlara sevk edilir. Bu esnada okunamayan ve bir şekilde tanımlanamayan bagajlar manuel karusellere veya tanımlanan farklı şutlara yönlendirilmektedir.

Şuta düşen bagajların kayıtları yer hizmetleri personeli tarafından bagaj etiketi okutularak bagaj eşleştirme sistemine kaydedilir ve bagaj arabası ve/veya konteynere yüklenir. Toplanan bagaj arabaları/ konteynerleri ilgili uçağa yüklenmesi için götürülmektedir.

Yolcuların uçağa kabul işlemleri tamamlanınca CUTE/CUPSS sisteminden gelen bilgiler ile yolcu bagaj eşleştirmesi yapılır (re-conciliation). Herhangi bir aksaklık yoksa bagajlar uçağa yüklenir. Şayet herhangi bir örtüşmezlik varsa uçağa binmeyen yolcunun bagajı bulunduğu konteyner açılarak çıkartılır ve diğer bagajlar uçağa yüklenir.

İlgili havayolu ve/veya yer hizmet kuruluşları bagaj toplama sahasında kendilerine ayrılan bölümde, dolu ve boş bagaj arabalarını/konteynerlerini düzenli bir şekilde tutacaklar, özellikle trafik durumuna göre her an kullanıma hazır boş bagaj arabası/konteyner bulunduracaklardır.

Bagaj ayırım sistemi üzerinde herhangi bir nedenle barkodu okunamayan bagajlar önce manuel en-coding istasyonuna aktarılır. En-coding istasyonunda bulunan bagaj operatörü tarafından bagaja ait etiketi sisteme girilir ve bagajı sisteme tekrar gönderilir. Eğer bu işlem yapılmaz veya manuel en-coding istasyonu o an için kullanılmaz durumda ise etiketi okunamayan bagaj olarak tanımlanan bagaj, bagaj ayırma hattının her iki yanında ayrılmış manuel karusellere gönderilir ve burada görevli yer hizmetleri personeli tarafından el dedektörü ile etiket okutularak uçağa yüklenmek üzere konteynere yüklenir.

Eğer bagaj üzerinde herhangi bir etiket, barkod bulunamaz ise bagaj üzerinde yolcu ismi gibi detaylar tespit edilerek hangi uçak ile giden yolcu olduğu bulunmaya çalışılır. Hiçbir bilgiye ulaşılamaz ise bagaj X-Ray cihazında tekrar kontrol edilerek, yer hizmetleri kuruluşlarına emniyet bilgisi dâhilinde teslim edilir.

2.1.7.2. Gelen Yolcu

Uçaklardan yer hizmetleri personeli veya havayolu personeli tarafından bagaj arabası ve/veya konteynerlere yüklenmiş bagajlar bagaj ayırım holüne getirilir. Sistemde daha önce planlanan karusele uygun şekilde boşaltılır. Konveyörlerin çalıştırılması hem bagaj kontrol odasından, hem de hemen gelen yolcu karusel yükleme konveyörünün yanından yapılabilir.

Gelen yolcu bagajları ilgili havayolu ve/veya yer hizmet personelleri tarafından uçaktan alınarak bagaj dağıtım salonuna getirilir. Bu bölümde planlanmış gelen yolcu karuseline gelen bagajlar aktarılmaya başlanır. Boşaltma işlemi bitince boş bagaj arabası/konteyner derhal bagaj arabası/konteyner depolama bölgesine götürülür.

2.1.7.3. Standart Dışı Bagajlar (Oversize)

Standart dışı bagajların geliş ve gidiş yönlerine göre bir noktadan diğer noktaya transferi sistem tarafından sağlanamamaktadır. Bu nedenle standart dışı bagajlar sisteme kabul edilmez. Giden yolculara ait standart dışı bagajlar için sadece bu amaçla kullanılmak üzere tesis edilmiş olan oversize check-in kontuarları kullanılmaktadır.

Standart dışı bagajların kabulü için özel kontuarlarda bagajların tartma ve etiketleme işi yapılır. Etiketleme işlemleri bittikten sonra belirtilen bagajlar havayolu taşıyıcısı ve/veya yer hizmet kuruluşu yetkilileri tarafından asansörler kullanılarak servis katındaki bagaj dağıtım

salonuna götürülmektedir. Burada bagajların güvenlik taramaları yapılır. Bagaj, uçuşuna tahsis edilmiş olan şuttaki yer hizmetleri personeline teslim edilerek uçağa gitmesini sağlar.

Gelen standart dışı bagajlar için aynı usuller uygulanarak, bagaj dağıtım salonundan yer hizmetleri personeli tarafından alınır ve oversize bagaj koridorları kullanılarak gelen yolcu bagaj alım salonunda ilgili uçuşun diğer bagajlarıyla beraber uçuş için tahsis edilen karusel başında yolcuya teslimi sağlanır.

2.1.8. Biniş Kapısı Tahsis Hizmetleri (Boarding Kapısı)

Terminal İşletmesi bünyesinde 20 adet yolcu köprüsü ile açık park pozisyonunda bulunan uçaklar için 13 adet uzak uçak biniş kapısı bulunmaktadır. Yönergenin uygulanmasında DHMİ ile yapmış olduğu Yönetim ve İşletim Sözleşmesi kapsamında Terminal İşleticisi ve boarding kapılarından Terminal İşleticisi koordinasyonu ile yararlanan havayolu şirketleri ve yer hizmet kuruluşları sorumludur.



Resim 7: Biniş Kapısı

Yolcu köprüsü ile bağlantılı olan ve açık park pozisyonunda bulunan uçaklar için yolcu biniş kapılarının planlaması ilgili Operasyon Yetkilisi tarafından, uçakların gideceği hedef, iniş/kalkış saati, uçak tipi, yaşanabilecek gecikmeler göz önünde bulundurularak yapılır.

Uçakta gerekli hazırlıkların tamamlanmasının ardından havayolu şirketinin yetkili kıldığı yer hizmet kuruluşu personeli tarafından boarding kart ve kimlik kontrolleri yapılarak belirlenen boarding kapılarından yolcular uçağa alınır. Planlamaların yapılmasından sonra oluşan beklenmedik saat ve bilgi değişiklikleri köprü ve kapı planlamasından sorumlu operasyon yetkilisi tarafından güncellenir. Son bilgi Operasyon Koordinasyon Merkezine, köprü planlama değişiklikleri ise DHMİ Apron Yönetim Sistemleri ofisine de bildirilir.

2.1.9. Köprü Tahsis Hizmetleri

Terminal bünyesinde bulunan 20 adet yolcu köprüsü ile Uçak-Bina / Bina-Uçak arasındaki yolcu sirkülasyonunun en güvenli ve hızlı şekilde sağlanması amacıyla kullanılmaktadır. Yolcu köprülerinin işletme hizmetlerini ve bu köprülerden yararlanma usulleri yönergeler ile tespit edilmiştir. Bu yönergenin uygulanmasından, DHMİ ile yapmış olduğu Dalaman Terminali imtiyaz Sözleşmesi ve ekleri kapsamında Terminal İşleticisi sorumlu bulunmaktadır.



Resim 8: Yolcu Köprüsü

2.1.9.1. Yolcu Köprülerinin İşletilmesi

DHMİ ile Terminal İşleticisi arasında yapılan Dalaman Terminali imtiyaz Sözleşmesinde belirtilen esaslar dâhilinde Terminal Binasındaki yolcu köprülerinin işletilmesi Terminal İşleticisi tarafından yapılmaktadır.

2.1.9.2. Köprülerin Hizmete Verilmesi

Yolcu köprüsü, operatör tarafından, gelecek uçağın tipine uygun pozisyonda hazırlanır. Park sahasındaki yer hizmet araçları ve görevlileri, uçağın park etme işlemi tamamlanıncaya kadar, park sahası emniyet sınırları dışında bekler. Rehber sistemi yardımı ile ideal park noktasında durdurulan uçak, uçak teknisyeni veya yer hizmet kuruluşu personeline tekerleklerine takoz koyularak emniyete alınır. Tüm fonksiyonları çalışan köprü, özel eğitilmiş operatör tarafından, köprü çalıştırma talimatına uygun şekilde uçağa yanaştırılır. Uçağın kapısı, havayolu personeli ve/veya havayolu şirketinin yetkili kıldığı yer hizmet kuruluşu personeli tarafından açılır. Köprüden salona geçişi sağlayan kapının açılmasından sonra yolcu sirkülasyonu başlar. Yolcu köprüleri, uçakların yüklenmesi ve boşaltılması süresince köprü operatörleri tarafından kontrol edilir. Köprüde bulunan uçakların içinde yolcu var iken yakıt ikmali yapılması durumunda idare itfaiyesinden emniyet tedbir hizmeti alınması zorunludur. Apronda görev yapacak görevli şirkete ait araç ve personel, DHMİ PAT sahalarında araç kullanma yönergesine uymak zorundadır. Köprü park yerinden ayrılacak uçakların, tüm işlemleri tamamlandıktan sonra kapıları kapatılır. Yolcu köprüsü, su ve PC Air hortumları ve 400 Hz. enerji kablosunun uçakla olan bağlantısı kesildikten sonra operatör tarafından uçaktan ayrılır.

2.1.10. 400 Hertz Uçak Elektriği, PC Air (Preconditioned Air) ve Su Temin Hizmetleri

2.1.10.1. 400 Hz Uçak Elektriği Hizmeti

Köprü park sahalarına park edilmiş durumdaki uçakların ihtiyacı olan 400 Hz. enerji, yolcu köprülerine monte edilmiş bulunan 90 KVA gücündeki, 400 Hz. güç kaynaklarından sağlanmaktadır. 400 Hz. enerji sistemi eğitilmiş köprü operatörleri tarafından kullanılır. Sistemin arızalanması durumunda bu enerjinin mobil GPU (Ground Power Unit) üniteleri ile yer hizmet kuruluşlarından temin edilmesi sağlanır. Sistemden uçağa enerji veren kablolar uçakla irtibatlı olduğu/interlock sinyali geldiği sürece yolcu köprüsü geriye/ileriye doğru hareket etmez. Bu nedenle köprü uçaktan ayrılmadan önce 400 Hz. kablosu uçaktan ayrılır. 400 Hz. enerji transfer kablolarının uçakla irtibatlandırılması ve uçağa enerji verme işlemi bu konuda eğitilmiş köprü operatörleri tarafından 400 Hz. çalıştırma talimatına göre yapılır.

Bilinçsiz kişilerce yapılan hatalı kullanımlar sonunda meydana gelecek zarar-zıyan kişinin mensubu bulunduğu şirkete tazmin ettirilir.

2.1.10.2. PC Air (Preconditioned Air) ve Su Temin Hizmetleri

Uçaklara sağlanan PC Air hizmeti, Köprü Operatörü tarafından yürütülmektedir. Terminal Binası bünyesinde bulunan PCA Sistemleri, yolcunun uçaklara gönderilmesi veya yolcu köprüsüne yanaşan uçaktan yolcunun terminale alınması sırasında, yolcu ve personel konforunun sağlanabilmesi amacı ile kurulmuştur. Sistem; yolcu, personel ve ısı yayan tüm cihaz, sistem ve ekipmanların da ortama kazandırdığı ısı yükleri dikkate alınarak teçhiz edilecek soğutma-ısıtma, havalandırma ve iklimlendirme fonksiyonlarını kapsamaktadır.

Her hareketli köprüde PCA Sistemi yer almaktadır. Köprüye park etmiş olan uçakların ihtiyacı olan soğuk-sıcak hava PCA'ler tarafından karşılanmaktadır. PCA ünitelerinin kapasitesi, monte edileceği köprüye parklama yapacak olan en büyük gövdeli uçağın ihtiyacını karşılayacak niteliktedir. Hizmet PC AIR Çalıştırma Talimatına uygun olarak verilir.

Yolcu köprülerinde yer alan PCA Sisteminin işletilmesinden Terminal İşleticisi sorumludur.

2.1.10.3. Su Hizmeti

Uçaklarda ikram hizmetleri dışındaki gövde suyu ihtiyacının karşılanması için yapılan su ikmal işi Köprü Operatörü / Köprü Operatör Yardımcısı tarafından yapılmaktadır. Hizmet, uçaklara su verme talimatına uygun olarak verilir. Uçağa verilen su miktarı önemli değildir. Ücretlendirme uçağın ağırlığına göre belirlenmektedir.

2.1.11. Kayıp ve Buluntu Eşya Hizmetleri

Kayıp ve Buluntu eşyanın teslim alınması, sahibine teslim edilmesi, depoya alınması ve saklanması, Gümrüklü sahalarda bulunan kayıp buluntu eşyaların Gümrük Müdürlüğüne teslimi, imhası, satışı işlemleri Kayıp ve Buluntu Eşya İşletme Talimatı ile tarif edilmektedir.

2.1.12. Ticari Faaliyetlere Dayalı Bilgilendirme Yeterlilikleri

2.1.12.1. Mahal Tahsisleri

Terminal İşleticisi, ticari mahallere ilişkin olarak üçüncü şahıslarla akdedeceği kira sözleşmesinde tesisin işletme süresini göz önünde bulundurmaktadır. İşletme süresini aşan ve DHMİ Genel Müdürlüğü'nü yükümlülük altında bırakan sözleşme akdedilmez ve sözleşmelerde kiralama hakkının işletme süresiyle sınırlı olduğu yönünde hükümlere yer verilir. Sözleşme süresinin sona ermesinden önce sözleşmenin DHMİ Genel Müdürlüğü tarafından fesih edilmesi ve görev konusu yatırım ve işlere el konulması durumunda Terminal İşleticisinin üçüncü şahıslarla akdetmiş olduğu kira sözleşmeleri tüm hak ve yükümlülükleri ile birlikte DHMİ Genel Müdürlüğü'ne intikal eder. Terminal İşleticisinin belirli dönemleri kapsayan kira bedellerini kiracılardan peşin olarak almış olması halinde, peşin aldığı kira bedellerinden DHMİ Genel Müdürlüğü'nün tesisleri devralma tarihinden sonraki döneme isabet eden kısmı; DHMİ Genel Müdürlüğü'nün tebliğini müteakip otuz gün içerisinde YDA tarafından DHMİ Genel Müdürlüğü'ne ödenir. Anılan meblağ bu süre içinde ödenmediğinde DHMİ Genel Müdürlüğü'nün bu meblağı mevcut teminatlardan ve/veya YDA'nın sair alacaklarından mahsup etme hakkı bulunur.

2.1.12.2. Reklam Panosu Tahsisleri

Terminal İşletiminde bulunan tesislerde kullanılacak reklâmlar, uygulama projelerinde tek tek (m² ve sayı belirtilmesi kaydıyla) gösterilmektedir. Uygulama projelerinde gösterilen reklamlar; pano, araba standı, teşhir mahalli, ışıklı gösteri aktiviteleridir.

Reklâm mahalleri projede ön görülen ve yolcu sirkülasyonu ile işletme faaliyetlerini etkilemeyecek mahallerde, ışıklı ve estetik yapıda, metrekarede belli bir standardizasyonu sağlayacak ve yönlendirme levhalarını etkilemeyecek şekilde düzenlenir.

Ticari işletim süresi boyunca yeni reklam mahallerine ihtiyaç duyulması halinde tespit edilecek bölgeler için DHMİ Genel Müdürlüğü ile koordine edilerek mutabakat sağlanmakta ve onayına müteakip uygulanabilmektedir.

Terminal İşleticisi muhtelif sebeplerle hasar ve tahribata uğrayan reklâm panolarının iyi görünümünün devamlılığını sağlamakla yükümlüdür.



Resim 9: Reklam Panosu

2.1.12.3.Karşılama Banko Tahsisi

Terminal otoparkında yerleşik bulunan karşılama bankoları, yolcu karşılama ihtiyacı duyan kurumlara Ücret Tarife Cetvelinde belirtilen esaslar doğrultusunda tahsis edilebilmektedir. Tahsisler terminal işleticisinin tasarrufundadır.

2.1.12.4.Yeni Yaratılan Mahal ve Reklam Pano Bilgilendirmeleri

Projesinde belirtilen ticari mahallerden ayrı olarak ek ticari mahal yaratılmasına ihtiyaç duyulması halinde Dalaman Terminali imtiyaz sözleşmesine göre Terminal İşleticisi tarafından DHMİ Genel Müdürlüğü'nün yazılı onayı alınır.

2.1.12.5.Yolcu Mürettebat ve Bagajları Giriş Çıkış İşlemleri

Terminal girişinde bulunan X-Ray cihazlarının özel güvenlik şirketi personeli tarafından kullanılması nedeniyle yolcu sıralarının uzaması halinde beklemeden yeni X-Ray cihazı açılarak yolcuların check-in salonuna çok bekletilmeden alınması sağlanmaktadır. Girişlerin hemen önünde bulunan UBS monitörleri ile yolcular daha öncesinden planlanmış

kontuarlarına yönlennmeleri için bilgilendirilmekte olup ihtiyaç halinde bu bölgede bulunan terminal memuru adı verilen görevlilerce kontuarlarına gönderilmektedir.

Yolcu çıkışları yine yeterli sayıda bulunan pasaport kontrol kabinlerinde kullanılan optik okuyucular sayesinde hızlı bir şekilde yapıldıktan sonra hemen pasaport kabinlerinin arkasında bulunan UBS monitörleri marifetiyle yapılan bilgilendirme sonucu yolcunun doğru bagaj alım bandına yönlendirilmesi yapılmaktadır. Terminal memurları ve danışma görevlileri ihtiyaç halinde bu bölgede de hizmetlerini sürdürmektedir.



Resim 10: Karşılama Bankoları

Mürettebat giriş ve çıkışlarında ise sıra bekletilmeden ve ayrı bir X-Ray kullanılarak mürettebatın terminale alınıp mürettebat için ayrılmış pasaport kontrol kabinleri kullanılarak uçağa ya da terminal dışına intikalleri hızlı bir şekilde yapılmaktadır.

2.1.12.6. Uğurlayıcı ve Karşılama Giriş Çıkış İşlemleri

Muğla Dalaman Havalimanında karşılayıcı ve uğurlayıcılar gerekli güvenlik kontrolünden geçtikten sonra gümrüksüz sahada yakınlarına eşlik edebilmektedirler. Ayrıca terminalde gelen ve giden yolcu salonlarında birer adet bulunan buluşma noktaları bu bölgedeki tüm yönlendirmeler marifetiyle herkesin görebileceği hale getirilerek terminal içinde yolcu ve yakınlarının buluşmasını sağlamaktadır.

2.1.12.7.Hareketi Kısıtlı Yolcu Giriş Çıkış İşlemleri

Terminalde hareketi kısıtlı yolcuların merdivenleri çıkma sorunu yaşamamaları için asansörler, otoparkta bu yolcuların özel olarak yararlanabileceği araba park yerleri ve bu yolcuların kullanımına yönelik tuvaletler bulunmaktadır. Terminalde hareketi kısıtlı yolcular terminal girişinde talep etmeleri halinde ilgili yer hizmet kuruluşu tekerlekli sandalye ve refakatçi vermek suretiyle yolcu uçağa binene kadar refakat hizmeti sağlanmaktadır. Hareketi kısıtlı bir yolcunun uçaktan inmesi halinde de aynı işlemler uygulanarak yolcunun bir an önce karşılayıcısı ya da tur operatörüyle buluşması sağlanmaktadır.

Pasaport kontrol noktası ve güvenlik cihazları kontrol noktasından geçişlerde engelli yolcular için geçiş kolaylığı için geçiş noktaları belirlenmiştir. Hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular için sağlanan kolaylıklar, (+65) yaşlı, hamile, emzikli, hasta ve gizli engelli yolcular için de sağlanmaktadır.

2.1.12.8. Deporte (Sınır Dışı Edilen), INAD ve Kuralsız Yolcu İşlemleri

Bu tür yolcuların terminaldeki işlemlerini biran önce halledip gerekli sonuçları almaları için gerekli makamlar, polis, yer hizmetleri şirketleri ve havayolları şirketleri arasında bir koordinasyon sağlanarak gerekli kolaylıklar yapılmaktadır. Bu tür yolcularla ilgilenen makamlar ve emniyet birimleri İçişleri ve Ulaştırma Bakanlıkları düzenlemelerine göre bu yolcularla özel olarak ilgilenmekte, diğer yolcuları etkilemeyecek şekilde bu tür yolcuların işlemlerini gerçekleştirmektedir.

Terminalde kabul edilemez yolcu sınıfına giren INAD (inadmissible passenger) yolcular için ilgili mevzuatına göre özel olarak düzenlenmiş bulunan biri bayan biri erkek yolculara ayrılmış iki adet kabul edilemez yolcu odası mevcuttur.

Kabul edilemez yolcu odalarının anahtarı ve kullanım kararı emniyette olup yolcunun uçuş saatine kadar bu odalarda bekletildiği süre boyunca yemek ihtiyaçları ilgili yer hizmetleri kuruluşu, havayolu ya da temsilcisi ile karşılanıp, bir özel güvenlik görevlisi tarafından kendilerine eşlik edilmektedir.

2.1.13. Terminal Dışı ve İçi Yönlendirmeler

Terminal dışı yönlendirmeleri terminal önü, apron pat sahası ve şut altı yönlendirmeleri olarak üç bölgede bulunmakta olup havalimanı girişinden itibaren konumlanmıştır. Bunlara

nizamiye girişinden terminal önüne dek ulaşan trafik işaretleri ve terminal yönlendirmeleri de dâhildir.

Apron pat sahasında, apronda uyulması gereken kurallar, hız sınır tabelaları ve her köprü sabit tünelinin her iki tarafına da asılmış olan yüksekliği gösteren uyarı levhaları bulunmaktadır.

Şut altında ise, bu bölgede uyulması gereken kuralları gösteren ve yine tavan yüksekliğini gösteren uyarı levhalarının dışında sigara içilmez uyarıları da bulunmaktadır.

Terminal içi yönlendirmeleri ise yolcunun terminal içindeki gereksinimini sağlamayı kolaylaştıracak şekilde düzenlenmiş olan uluslararası standartlara uygun ve DHMİ tarafından onaylanmış Türkçe, İngilizce ve Rusça dillerinde düzenlenmiş yönlendirmeler mevcuttur.

2.1.13.1. Asansörler

Her iki terminalde, kısıtlı yolcuların, yolcular, personel, servis ve standart dışı bagajların taşınması amacıyla toplam 57 adet asansör bulunmaktadır. Yetki belgeli firma ile bir yıllık bakım sözleşmesi yapılmıştır.

2.1.13.2. Yürüyen Merdivenler

Her iki terminalde, toplam 40 adet sürekli çalışan yürüyen merdiven bulunmaktadır. Bu yürüyen merdivenlerle yolcular terminalin her bölgesine rahatlıkla ulaşabilmektedirler. Yetki belgeli firma ile yıllık bakım sözleşmesi yapılmaktadır.

2.1.14. Terminal Havalandırma ve Isıtması

Havalandırma ve ısıtma sistemlerini oluşturan klima santrallerine, aspiratörlere, kazanlara, soğutma gruplarına, soğutma kulelerine, eşanjörlere, sirkülasyon pompalarına, fan coil ünitelerine, hava perdelerine, split klimalara, mekanik işletme tarafından önceden belirlenmiş yöntemler ve periyodlarla koruyucu ve önleyici bakım uygulanmaktadır.

Arızalara müdahale süreleri minimumda tutulacak şekilde yedek parça bulundurulmakta ve çıkabilecek arızalara göre iş planları bulunmaktadır.

2.1.15. Dâhili ve Harici Telefon Hizmetleri

İletişim ihtiyaçlarının karşılanması için terminalde gelişmiş bir dâhili santral sistemi bulunmaktadır. Santral sisteminin birçok fonksiyonel özelliği bulunmakta olup özel yazılımı vasıtası ile de bu gelişmiş yapı desteklenmektedir. Terminalde yolcu ve personel için gerekli yerlerde konumlandırılmış dâhili telefonlar ve Türk Telekom tarafından tesis edilmiş ankesörlü telefonlar hizmet vermektedir.

2.1.16. Ortak Operasyon İşletme Süreci

Terminal binasının hem dış hat hem de iç hat operasyonları için ortak kullanıldığı durumlarda;

- 1-16 arası check-in kontuarları,
- 31, 32, 33 yolcu köprüleri,
- 1 ve 2 numaralı bagaj alım bantları iç hat operasyonu için tahsis edilir.

Belirli yolcu köprüleri ve biniş kapıları, yoğunluk durumuna göre hem dış hat, hem de iç hat olarak kullanılabilir. Dış hat ve iç hat operasyonu fiziki olarak birbirinden ayrılır, kayar kapılar kapatılır. Yer hizmet kuruluşları, iç hat uçuşları için kayıp ve buluntu eşya hizmetlerini, 1 ve 2 numaralı bagaj alım bantlarının bulunduğu bölgede kendilerine tahsis edilen alanlarda verir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. TERMİNAL İŞLETMESİ BÜTÜNLÜK SAĞLAYAN HİZMET YETERLİLİKLERİ

3.1. Güvenlik Hizmetleri

Havalimanlarında sağlanan güvenlik hizmetlerine ilişkin standartlar SHGM tarafından yayınlanan SHT-33B talimatının 28. Maddesinde belirtilmiştir.

Uluslararası sivil havacılık güvenliği standartları (ICAO Dokümanı Ek 17 ve ECAC Doküman 30 Bölüm 2) gereği, terminal işletmecileri güvenlik hizmetini sunar.

Terminal girişleri ve arındırılmış alan geçişlerinde; X-Ray görüntüleme cihazları, metal kapı detektörleri, el detektörleri ve BHS sistemine entegre çalışan EDS sistemi cihazları ile bomba iz detektörleri ve otopark giriş noktalarında gerektiğinde araç altı tarama cihazları ile üst düzeyde güvenlik hizmeti verilmektedir.

Havalimanlarında sağlanan güvenlik hizmetlerine ilişkin standartlar SHGM tarafından yayınlanan SHT-33B talimatının 29. Maddesinde belirtilmiştir.

SHT-33B talimatının 29. Maddesi'ne göre Uluslararası sivil havacılık güvenliği standartları (Annex 17, ECAC 30 Bölüm 2 ve MSHGP) gereği terminal işletmeleri güvenliği güvence altına alırlar. İlgili hizmet faaliyet izin belgesine sahip özel güvenlik kuruluşlarından alındığı takdirde 5188 sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun kapsamında terminal bina ve tesislerinde gerekli güvenlik görevlisi sayısı tanımlanmalıdır. Güvenlik hizmetleri verecek olan personel, Sivil Havacılık Güvenliği Eğitim ve Sertifikasyon Talimatında (SHT-17.2) belirtilen, sivil havacılık eğitimi dahil olmak üzere sahip olması gereken yetkinliklere dair tüm eğitimleri almalıdır.

- a)Havalimanı terminal binaları ile otopark vb. alanlarda; yolcu, ziyaretçi, personel, araç ve ekipmanların güvenliğinin sağlanması hizmeti, terminal işletmecisi veya onun adına bir özel güvenlik şirketi tarafından yürütülmelidir.
- b)Terminal girişleri ve arındırılmış alan geçişlerine konuşlandırılmış X-Ray görüntüleme cihazları, metal kapı detektörleri, el detektörleri ve bagaj sistemine entegre çalışan elektronik detektör sistemi ile bomba iz detektörleri ve otopark giriş noktalarında gerektiğinde araç altı tarama cihazları ile üst düzeyde güvenlik hizmeti verilmelidir. Kullanılan tüm teknik altyapının kurulması, arıza müdahale ile bakımların planlanması ve gerçekleştirme faaliyetlerinden terminal işletmecisi sorumludur.

Havalimanlarındaki güvenlik hizmetleri, havalimanı işleticisi tarafından alınan özel güvenlik görevlileri, gümrük ve emniyet birimlerinin koordineli şekilde çalışması sonucunda uluslararası mevzuata göre uluslararası standartlarda sağlanmaktadır.

Terminal İşletmesi, Güvenlik Hizmetlerini YSS Özel Güvenlik Hizmetleri AŞ'ye taşımıştır.

YSS Özel Güvenlik Anonim Şirketinin görev ve sorumlulukları ile görev noktaları, Dalaman Devlet Hava Meydan Başmüdürlüğü, Havalimanı Emniyet Şube Müdürlüğü, Gümrük Muhafaza Müdürlüğü ve Terminal İşleticisi arasında düzenlenen ve Dalaman Mülki İdare Amirince onaylanan sorumluluk protokolünde belirlenmiştir.

Dış Hatlar terminal binası giriş kontrol noktalarında konuşlandırılmış X-Ray cihazları, metal kapı dedektörleri, EDS ve tomografi ve iz dedektörleri ile güvenlik hizmeti verilmeye çalışılmaktadır. YSS güvenlik personeli ve işletme teknik personelleri, kartlı geçiş, CCTV, yangın erken uyarı sistemi gibi teknolojileri kullanarak Mülki İdare Amirliği, Emniyet Şube Müdürlüğü ile koordineli olarak uluslararası mevzuata göre uluslararası standartlarda terminal sivil havacılık güvenliği yerine getirilmektedir.

Bazı ülke ve havayolu istekleri doğrultusunda giden yolcular için boarding öncesi son tarama güvenlik hizmeti, bu konuda yetkili şirketlerce havayolları ile yaptıkları özel anlaşmalar çerçevesinde mevzuatlara uygun olarak yolcu biniş kapısında verilmektedir.

3.2. Pasaport Hizmetleri

Uluslararası yolculuklarda uygulanan pasaport ve gümrük işlemleri ülkelerin resmî kurumları tarafından yapılmaktadır. Geliş ve gidişi ayrı olarak tasarlanan terminallerde yolcular birkaç denetimden aynı anda geçirilmektedirler. Pasaport ve diğer gerekli dokümanların kontrolü yapılır. Genellikle göç işlemleri ve gümrük denetimi birleştirilerek yapılmaktadır. Malzemelerin gümrüğe beyan edilmesi ve bununla ilgili işlemlerin tamamlanmasından sonra yolcular denetimi yapılmış bagajlarını alma işlemlerini gerçekleştirilmektedir (Kesikbaş, 2006).

Değişik ülkelere gelen insanların giriş evrakları ve bagajların kontrolü, kaçakçılığa karşı yapılan denetim işlemleri yoğun bir çalışmayı gerektirmektedir. Gelen uçak sayısı, büyüklüğü, yolcu miktarı, uçaktan gümrük ve göç denetiminin yapıldığı tesislere taşınan yük miktarı gibi değişik sebepler bu işlemlerin yapılmasında bazen çok zaman almakta ve yolcu yığılmalarına sebep olmaktadır. Yurtdışı seyahatlerin giderek artması bu sistemlerin işleyişini

direkt olarak etkilemektedir. Terminal yoğunluğuna göre işlemelerin aksamadan ve yığılmalara sebep olmadan akıcı bir şekilde devam ettirilmesi çok önemlidir (Kesikbaş, 2006).

3.2.1. Gelen Yolcu Pasaport Hizmetleri

Muğla Dalaman Havalimanı'nda pasaport kontrol polisi tarafından ilgili pasaport kanununa istinaden ayrıca Emniyet Genel Müdürlüğü tarafından düzenlenen Pasaport ve Yabancılar kursundan ve her sene Emniyet Müdürlüğü tarafından düzenlenen tazeleme ve yenileme eğitimlerinden aldığı bilgiler ışığında, merkezi tahdit sorgulama sistemi yardımıyla pasaport kontrolü yapmaktadır. Polis memuru kendisine gelen yolcudaki belgenin hangi ülkeye ait olduğuna, pasaportun taşıması gereken özelliklerine bakarak sahte olup olmadığına ve yolcu profiline bakarak pasaport bilgilerini manuel veya optik okuyucu cihaz yardımıyla tahdit sorgulama sistemine giriş yapmaktadır. Eğer yolcunun ülkemize girişinde herhangi bir yasak var ise yolcunun giriş işlemleri yapılmaz. Bilgi İşlem Büro görevlisi polis memurundan yolcunun teyidi alınır ve yolcu Pasaport Büro görevlisi polis memuruna teslim edilir, gerekli inceleme yapıldıktan sonra girişi yapılır. Yolcunun ülkemize girişinde herhangi bir tahdit veya sakınca yoksa pasaport kontrol polisi tarafından, yolcu vizeye tabii ise vizesinin üzerine, vizeye tabii değil ise pasaportunun boş bir sayfasına giriş gününün tarihinin olduğu giriş kaşesi basılmak suretiyle giriş işlemi yapılır.



Resim 11: Gelen Yolcu Pasaport Kabinleri

3.2.2. Giden Yolcu Pasaport Hizmetleri

Ülkeden ayrılacak yolcular da havalimanının giden yolcu salonunda bulunan pasaport kontrol kabinlerinde pasaport kontrolüne tabii tutulmaktadır. Pasaport polisleri yolcunun profilini, pasaportunun sahte olup olmadığını ve vize süresinin geçip geçmediğini kontrol ederler. Yolcunun pasaportunda herhangi bir tahdit görünmüyorsa yolcunun pasaportunda giriş mührünün basıldığı sayfaya giriş kaşesinin yanına çıkış kaşesi basılır. Eğer çıkışta herhangi bir tahdit varsa çıkış işlemi yapılmaz.

3.3. Vize Hizmetleri

Uçuşun yoğun olduğu Havalimanlarında 24 saat esasına göre, diğer havalimanlarında ise uçuş olduğu zamanlarda Maliye Bakanlığı tarafından yetkilendirilen kurum tarafından görevlendirilen personel ile vize hizmetleri verilmektedir. Devletlerarası anlaşmalara göre ülkeye girişte vize alması gereken ülke vatandaşları, maliye bakanlığınca belirlenen vize ücretini ödeyerek pasaportlarına yapıştırılan vize puluyla ülkeye giriş hakkı kazanmaktadırlar. Ayrıca ülke dışına çıkışlarda da bir vize memuru yurt dışına çıkacak Türk vatandaşlarından alınan yurtdışı çıkış harcını tahsil etmek üzere havalimanında uçuş olduğu saatler içinde giden yolcu salonunda görev yapmaktadır.

Terminalde DHMİ onaylı uygulama projesine uygun olarak gelen yolcu pasaport kontrolünde vize bankosu bulunmaktadır. Günün yoğunluğuna göre Maliye Bakanlığı tarafından yetkilendirilen kurum tarafından görevlendirilen personel sayısı ile 24 saatlik mesai saati esası ile vize hizmeti verilmektedir. Devletlerarası anlaşmalara ülkeye girişte vize alması gereken ülke vatandaşları, maliye bakanlığınca belirlenen vize ücretini ödeyerek pasaportlarına yapıştırılan vize puluyla ülkeye giriş hakkı kazanmaktadırlar. Ayrıca ülke dışına çıkışlarda da bir vize memuru yurt dışına çıkacak Türk vatandaşlarından alınan yurtdışı çıkış harcını tahsil etmek üzere mesai saatleri içinde giden yolcu salonunda görev yapmaktadır. 2013 yılı Nisan ayında başlayan elektronik vize uygulaması ile ülkemize giriş vize işlemleri çok kolay hale gelmiştir.

3.4. Gümrük Muayene ve Muhafaza Hizmetleri

Havalimanı terminallerinde gümrük hizmetleri, Gümrük Müdürlüğü tarafından verilmekte olup her türlü yolcu işlemleri, ithalat, ihracat, kargo işlemleri yapılabilmektedir. Dış

hat gelen yolcu salonunda görev yapmakla birlikte giden yolcu bölgesinde de pasaport kontrolü bölgesinde hizmetlerini sürdürmektedir.

Yolcu işlemlerinde; ülkeye girişte kaçak veya vergiye tabi eşyaların olup olmadığına bakılır. Kaçak eşyalar varsa gümrük ambarına alınıp daha sonra tasfiyeye tabi tutulur. Dış hatlar terminali gümrük müdürlüğü vergiye tabi eşyaların tüm vergilerini tahakkuk ettirmeye yetkilidir.

Gümrük Muhafaza Müdürlüğü uçuşun yoğun olduğu havalimanlarında 24 saat esasına göre, diğer havalimanlarında ise uçuş olduğu zamanlarda mobil olarak hizmet verme esasına göre çalışmaktadır. Gümrük Muhafaza Müdürlüğü, adli kolluk görevlisi olup tüm kaçakçılık olaylarının soruşturmasını yaparak savcılığa sevk etmektedir. Gümrüklü sahalara giriş ve çıkışları denetler, saha içerisinde şüphelendiği eşya ve valizleri kontrol etmektedir. Kaçak eşya olması halinde el koymakta, yurt dışından gelen ve giden her türlü hava aracını denetlemekte, milli uçakların geliş gidiş kontrolünü yapmaktadır.

Muğla Dalaman Havalimanı Gümrük Müdürlüğü 1. Sınıf Gümrük İdaresi olup her türlü yolcu işlemleri, ithalat, ihracat, kargo işlemleri ve antrepo işlemleri yapılabilmektedir. Terminalde gelen yolcu salonunda görev yapmakla birlikte giden yolcu bölgesinde de pasaport kontrolü bölgesinde bir görevliyle hizmetlerini sürdürmektedir.

Yolcu işlemlerinde; ülkeye girişte kaçak veya vergiye tabi eşyaların olup olmadığına bakılır. Kaçak eşyalar varsa gümrük ambarına alınıp daha sonra tasfiyeye tabi tutulur. Muğla Dalaman Havalimanı Gümrük Müdürlüğü vergiye tabi eşyaların tüm vergilerini tahakkuk ettirmeye yetkilidir.

3.5. Vergi İade Hizmetleri

Ülkemizde tatil yapan bir yabancı ya da yurtdışında ikamet eden Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları ülkemizde satın alıp yurt dışına çıkaracakları mallar için satın alma anında Katma Değer Vergisi (KDV) ödemek zorunda olup ülkeden ayrılırken de ödedikleri KDV tutarının iadesini istemek hakkına sahiptir. Tutarın iadesinin ödenme hizmeti yetkili kurum ve kuruluşlar tarafından havalimanında giden yolcu pasaport kontrolü sonrası ofislerinde hizmet vermektedir.

3.6. Duty Free Hizmetleri

Muğla Dalaman Havalimanı Dış Hatlar Terminalindeki yolcuların gelen ve giden yolcu salonlarında hizmet veren Dünya'nın ve Türkiye'nin ünlü markalarının bulunduğu duty free mağazaları mevcuttur.

Terminaldeki duty free mağazaları yolculara olağanüstü bir alışveriş imkânı yaratmaktadır. Duty Free mağazalarında parfüm, kozmetik, içki, sigara, gıda, hediyelik eşya, giyimden ev aksesuarlarına, oyuncaktan takıya, Türk tatlılarına kadar pek çok ürünü Avrupa'daki benzer mağazalarda uygulanan fiyatların çok daha altında bulunmaktadır. Duty free mağazası yılın 365 günü, 24 saat kesintisiz hizmet vermektedir.



Resim 12: Duty Free Mağazası

3.7. Yeme İçme Hizmetleri

Terminallerde sosyal ve ticari hizmet faaliyetleri gün geçtikçe çeşitlendirilerek artmaktadır. Büyük havalimanı ve terminallerde perakende üretim ve hizmetlerin pazarlanması çok önemli bir güç haline gelmiştir. Bazı havalimanlarında bu yerler direk olarak havalimanı işleticisi tarafından işletilirken, bazı bölümler diğer ticari işletmelere kiralanmakta, bazı terminallerde ise tüm hizmetler kiralama yoluyla ticari işletmelere devredilmektedir. Terminal işletmeciliğinin ayrı olduğu havalimanlarında terminal işleticisi tarafından bizzat işletilmekte veya kiralama yolu ile işletilmektedir (Kesikbaş, 2006).

Her havalimanı terminalinde yapılan işlemler ve planlama konseptleri aynı olmasına rağmen terminal kolaylıkları ve işletilmesinin aynı olduğu iki havalimanı terminali mevcut değildir (Kesikbaş, 2006).

Havacılık faaliyetleri ulusal ve uluslararası standartlara uygun, zamana karşı yarış tarzında gerçekleştirilmektedir. Sürekli gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanma ve kendini yenileme zorunluluğu bulunmaktadır. Artan emniyet ve güvenlik gerekliliği, devamlı değişim gösteren kullanıcı farklılıkları ve beklentileri, uluslararası rekabet, havayolu taşıyıcılarının istekleri, havacılık teknolojilerinin değişmesi gibi nedenler terminal faaliyetlerini ve terminal işletmeciliğini çok özellikli bir iş haline getirmektedir. Standart terminal faaliyetleri ile ticari hizmet faaliyetleri, havalimanı büyüklüğü, uluslararası hava trafiğine açık olup olmaması, uçak ve yolcu yoğunluğu gibi değişik faktörlere bağlı olarak, havalimanından havalimanına farklılık göstermektedir (Kesikbaş, 2006).

Havalimanındaki yiyecek-içecek hizmetlerini, self servis ve garson (Alakart) servisi yapan işletmeler üstlenmiştir. Yiyecek-içecek işletmeleri servis şekilleri, verdikleri hizmetler ve özelliklerine göre değişiklik göstermektedirler.

Terminalde tüm yolcu mekânlarında bulunan restoran ve kafeler, çeşitli yiyecek alternatifleri ile hizmet vermektedirler. Giden yolcu pasaport kontrolünden sonra Türk ve Dünya mutfaklarının örneklerinin bulunduğu uluslararası markalara ait işletmelerle her türlü yolcu tipinin damak tadına hitap edilmektedir.

Ayrıca havalimanında uçaklara yiyecek içecek hizmeti veren ikram (catering) şirketleri bulunmaktadır.

3.8. Sağlık Hizmetleri

Terminal işletmecisi, havalimanı kullanıcılarına kesintisiz sağlık hizmeti sunmak üzere kurulacak özel sağlık hizmeti veren kuruluşlara yer tahsisı yapmaktadır. Hizmet sözleşmesi yaptığı alt yüklenicisinin sağlık hizmetlerinde kullanılmak üzere en az bir adet tam teçhizatlı ambulans aracı bulundurmasından sorumludur.

Sağlık hizmetleri, ilkyardım, ambulans hizmetleri; tüm havalimanı sınırları içindeki her türlü acil sağlık hizmetlerinin düzenli olarak verilmesi ve gerektiğinde ambulans ile müdahale edilmesinden sorumludurlar. Terminal binasında hekim tarafından tanısı yapılan hastanın hastane tedavisine ihtiyacı olması halinde kişi dosyası ve bilgileri ile şartlara bağlı olarak en uygun görülen hastanelere gönderilir. Müşahede gereken durumlarda hasta, hekim ve hemşire tarafından müşahade odasında tedavisi devam ederken gözlem altında tutulur.

Sağlık Hizmeti kendi alt yapısı ile ilgili gelişme ve düzenlemeleri mevzuata uygun ve günün koşullarına ulusal ve uluslararası standartlara uygun olarak 24 saat süreyle hizmet vermekte olup terminal binasında kendilerine tahsis edilen bölümlerde konuşlanmıştır.

3.9. Telefon ve Posta Hizmetleri

Terminal İşleticileri, binalarında tüm posta, telgraf ve telefon hizmetleri için yönlendirme ve yer tahsisi yapmaktan, genel kullanıma açık telefon bulundurmaktan sorumlu tutulmaktadır. Ayrıca SHT-ENGELSİZ talimatı uyarınca, engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcuların kullanması amacıyla, indirgenmiş genel kullanıma açık telefon bulundurma zorunlu hale gelmiştir. PTT şubesi bulunmayan havalimanlarında posta kutularının bulundurulması zorunludur.

Dalaman Havalimanında yolcu mahallerinin tamamında, yolcuların rahatlıkla ulaşabilecekleri noktalarda, yeterli sayıda ve genel kullanıma açık olan ankesörlü telefonlar bulunmaktadır. Bu telefonların tamamı telefon kartı ve kredi kartı ile çalışabilmektedir. Check-in salonu ve arındırılmış salonda posta kutuları mevcuttur. PTT görevlisi tarafından belirli aralıklarda boşaltılması sağlanmaktadır.

3.10. Turizm Tanıtma Hizmetleri

Ülke ve havalimanının bulunduğu şehir hakkında bilgiler vermek ve tanıtmak amacıyla terminal işletmeleri turizm tanıtma ofisi veya standı tahsis etmektedirler. Tanıtım için gerekli materyal, broşür veya materyalleri Kültür ve Turizm Bakanlığına bağlı Tanıtma Genel Müdürlüğünden temin edilebilmektedir.

Muğla Dalaman Havalimanında turizm tanıtma hizmetleri Muğla Turizm İl Müdürlüğüne bağlı olarak çalışan Turizm Danışma Bürosu tarafından yapılmaktadır. Yapılan tanıtım hizmetleri şöyle sıralanmaktadır;

- Gelen-giden yolcu sayılarıyla ilgili istatistiklerin hazırlanması, Mülki İdare kanalıyla il müdürlüğüne oradan da bakanlığa gönderilmesi,
- Gelen yolcuya, bölge ve ülkeyle ilgili bilgi verilmesi,
- Sorun yaşayan yolcuların sorunlarının giderilmesi,
- Turist rehberliği, sportif turizm faaliyetleri ve acente denetimi yapılması,
- Bölge tanıtımı için broşür ve web sayfası hazırlanması ve dağıtılması,
- Turizm fuarlarında bölge tanıtımının yapılması,

- Bölge tanıtımı amacıyla yurtdışından gelen basın mensupları ya da özel ama devlet tarafından davet edilmiş (yazar, film ekibi vs.) kişi ve gruplara mihmandarlık yapılması,
- Adli vakalarda Kaymakamlıktan talep gelmesi halinde çevirmenlik yapılmasıdır.

Turizm Danışma büroları sezonda 7 gün 24 saat esasıyla kış sezonunda ise mesai saatleri içinde görev yapmaktadırlar.

3.11. Basın Yayın Hizmetleri

Ülkedeki tüm havalimanlarında yapılacak olan haber, çekim ve benzeri olaylarda ilgili havalimanını Mülki İdare Amirliği veya Mülki İdare Amirliği'nin yetkilerini devrettiği terminal işletmecisinden alınacak özel izinler ile haber ve çekim yapılabilir. Terminalde yapılacak olan haber, çekim ve benzeri olaylarda DHMİ ve Mülki İdare'den alınacak yazılı izinler ile haber ve çekim yapılabilir. Basın bültenleri Genel Müdür onayı alındıktan sonra servis edilir.

3.12. Bankacılık Hizmetleri

Terminallerde yolcu ihtiyaçlarının karşılanması, yolculara kolaylık sağlanmasına yönelik olarak ticari hizmetlerde verilmektedir. Terminal işletmecisinden hizmet sağlamak yer kiralayan finansal kuruluşlara ait ATM, Exchange gibi hizmet sağlanan tesisler havalimanlarında bulunabilmektedir. Örneğin İstanbul Havalimanı'nın geliş katında çok sayıda bankaya ait ATM bulunmaktadır.

Tüm yolcu ihtiyaçlarını karşılayacak döviz büroları ve ATM'ler terminallerde 7 gün 24 saat açık bulunmaktadır.

3.13. Hava Yolu ve Temsil-Gözetim-Yönetim Hizmetleri

Havalimanlarında, havayollarının temsil edilmesi gerekmektedir. Bu hizmetler gerek temsil-gözetim-yönetim işletmeleri tarafından gerekse de havayolunun kendi personeli tarafından verilmektedir. Temsil-gözetim faaliyetleri temel olarak havayolları şirketlerinin havalimanları operasyonları ile ilgili detayları kapsamaktadır. Otoritelerle haberleşmek, yer hizmeti ile koordinasyonu sağlamak, permi (uçuş izni) veya slot işlemleri, gerekli ödemeleri yapma gibi çeşitli görevleri vardır.

SHGM'den alınan ruhsatlarla, terminal işleticileriyle yapılan anlaşmalar sonunda bu şirketler havalimanlarında hizmetlerine başlamaktadırlar.

Havayolu temsilcileri yolcuların her türlü ihtiyacına ve sorunlarına yardım etmektedir. Talep edilmesi halinde, taşıyıcının faaliyetlerini kolaylaştırmak için teminat veya kefalet temin etmek veya ayarlamak, SHGM, DHMİ ve yerel makamlarla irtibat kurmak, yer hizmet kuruluşunun, taşıyıcının yer hizmet acentesi olarak faaliyette bulunduğunu belirtmek, taşıyıcı hava aracının hareketleri konusunda tüm ilgili taraflara bilgi vermek, temsil, gözetim ve yönetim ruhsatı aldığı havalimanı için hava taşıyıcısı adına uçuş izni (permi) ile ilgili işlemleri yürütmek, karşılıklı anlaşmaya varılmak gibi işlemleri halletmektedir. Yapılan masraf ve ücretler de şöyle sıralanabilmektedir;

- Havalimanı, gümrük, polis ve diğer verilen hizmetlerle ilgili ücretler.
- Teminat ve kefalet masrafları
- Günlük masraflar, yerleşme, ulaşım vb. taşıyıcı temsilcilerine büro temin etmektedir.

3.14. Yer Hizmet Kuruluşları Hizmetleri

Havalimanı hizmetlerinin sağlıklı bir şekilde sunulabilmesi için havalimanlarında hava tarafı ve kara tarafı tesisleri kurulmakta ve işletilmektedir. Havalimanı yer hizmeti faaliyetlerinin en önemli rolü yolcu, bagaj ve kargonun; kara ve hava tarafı arasında emniyetli, zamanında, etkin ve verimli şekilde aktarılmasıdır (Ateş, 2018).

Havalimanlarında yer hizmetleri yapmak üzere sivil havacılık otoritesinin ilgili yönetmeliği kapsamında çalışma ruhsatı alan özel hukuk tüzel kişiliği statüsündeki kuruluşlar havalimanı yer hizmeti kuruluşu olarak tanımlanmaktadır. Bu kuruluşlar havalimanları ile birlikte yerli ve yabancı havayolu işletmelerine hizmet sunmaktadırlar. Yerli havayolu işletmeleri 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu ve bu kanuna ilişkin olarak çıkarılan yönetmeliklerde istenen şartları sağlayarak Ulaştırma Bakanlığı'ndan İşletme Ruhsatı almış bulunan işletmecileri kapsamaktadır (Ateş, 2018).

Havalimanında yer hizmet kuruluşlarının görevi SHY-22 yönetmeliğine göre, havalimanları yer hizmetlerinin uluslararası seviyede yapılmasını sağlamaktır. Yönetmelik, havalimanları işletmeciliği yapan Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü, havalimanı işletmeciliği yapan diğer kuruluşlar ile bu Yönetmelikte belirtilen şartları sağlayarak, Çalışma Ruhsatı alan yer hizmetleri kuruluşlarını kapsar. A, B ve C çalışma ruhsatını alan yer hizmet kuruluşları almış oldukları ruhsatın sınıfına göre hizmet verirler.

Havalimanları yer hizmetleri türleri;

- Temsil,
- Yolcu Trafik,
- Yük Kontrolü ve Haberleşme,
- Ramp: Ramp, kargo ve posta, uçak temizlik, birim yükleme gereçlerinin kontrolü,
- Uçak Hat Bakım: Uçak hat bakım, yakıt ve yağ,
- Uçuş Operasyon,
- Ulaşım,
- İkram Servis,
- Gözetim, Yönetim,
- Uçak Özel Güvenlik Hizmet ve Denetimi şeklinde gruplandırılmıştır.

Yük kontrol, haberleşme ve uçuş operasyon; uçak hizmet koordinasyonunun sağlanması, uçuş dokümanlarının hazırlanması ve dağıtımı (Gümrük beyanı, yükleme formu, manifesto, hava raporu, uçuş planı vb.), yük kontrolünün sağlanması, ağırlık ve denge hesaplarının yapılması, uçuş permi ve havalimanı slot başvuruları, yakıt ve ikram şirketleri ile koordinasyonun sağlanması bulunmaktadır (Havaş, 2017).

Kargo ve posta hizmetleri kapsamında; ihraç edilecek kargoların ve postaların evraklarının kabulü, ihraç kargoların ve postalarının fiziki kontrolü ve yükleme öncesi hazırlığı, uçağa yüklerken nezaret etme, ihraç kargoların gümrük işlemlerinin tamamlanması, gelen ithal kargoların ithalat ambarlarına, postaların PTT'ye teslimi, varsa ithal kargo ve posta aksaklıklarının tespiti ve gerekli işlemin yapılması, ithal kargoların gümrük işlemlerinin tamamlanıp alıcıya teslim hazır hale getirilmesi, alıcıların bilgilendirilmeleri, transfer kargo hizmetlerinin yapılması bulunmaktadır (Havaş, 2017).

3.15. Bilet Satış Acente Hizmetleri

Terminallerde giden yolcu check-in salonlarında yalnızca tarifeli sefer yapan havayoluna ait bilet satış ofisleri bulunmaktadır. Diğer charter uçuşları için bilet satışı check-in esnasında (eğer sivil havacılık kuralları gereği müsaade ediliyorsa) terminalde görevli Tur şirketi yetkilisi tarafından yapılmaktadır.



Resim 13: Bilet Satış Acenteleri

3.16. Kara Taşıma Hizmetleri

Havalimanları ve şehirler büyüdükçe, geliştikçe; havalimanlarını kullanan yolcuların sayısı arttıkça yolcuların havalimanına ulaşımı önemli konu haline gelmiştir. Havalimanlarına ulaşım için yolcular genellikle kara taşıma hizmetleri kullanmaktadır.

Kara taşıma hizmetlerinde kullanılan araçlar arasında tren, tramvay, metro, otomobil, otobüs gibi çeşitli araçlar bulunmaktadır. Havalimanlarına ulaşım için kullanılan kara taşıma hizmetleri çeşitli yollarla sağlanmaktadır. Örneğin otobüs, metro gibi araçlar ile ulaşım hizmeti belediye ve özel şirketler, taksi hizmeti ise taksi kooperatifleri tarafından sağlanmaktadır.

Bu sistemlerin kullanılması, havalimanlarına entegre olması ile yolcular hem istedikleri noktalara ulaşmakta ve kara taşıma hizmeti sunan kurumlar da gelir elde etmektedirler. Örneğin Atatürk Havalimanı'na ulaşım için otobüs, metro, taksi hizmetleri gibi ulaşım hizmetleri kullanılmaktadır. (TAV Havalimanları, 2017).

Ülkemizde bölgesel hava taşımacılığının gösterdiği hızlı gelişmeye paralel olarak, havayolu ile gelen veya giden yolcuların havalimanlarından yerleşim merkezlerine veya tersi yönde karayoluyla taşınmalarındaki artış bu konuda düzenleme yapılmasını gerekli kılmış, bu ihtiyaç çerçevesinde ilgi genelge yayımlanmıştır. Havayoluna dahil karayolu şeklindeki kombine yolcu taşıma faaliyetlerinin kolaylaştırılması ve serbest rekabet ortamında daha seri, hızlı, güvenli, ekonomik ve kuralları önceden belirlenmiş bir sistem içerisinde

gerçekleştirilmesi gerek havayolunu kullanan yolcular gerekse karayolu ile taşımacılık yapmak üzere yetkilendirilmiş taşımacılar açısından önem arz etmektedir (T.C. Ulaştırma Bakanlığı Kara Ulaştırması Genel Müdürlüğü, 2020).

Dalaman Havalimanı Airport Taksi Kooperatifi, Dalaman Belediyesi ve Devlet Hava Meydanları Başmüdürlüğü'nce denetimlidir. Tüm üyeleri deneyimli yasal olması gerekli olan tüm belgelere sahip (ticari taşıt kullanma belgesi, Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı mesleki yeterlilik belgesi, psikoteknik) ayrıca İngilizce sertifikalıdır.

Turizm taşımacılık sektöründe faaliyet gösteren kuruluş bu taşımacılık sektörünün kurallarına uygun olarak çalışmaları için sezon sonlarında düzenlenen İngilizce ve hizmet için eğitim seminerleri düzenlenerek bilinçli yetiştirilmektedir. Havaş ve Muttaş servisleri, Dalaman Havalimanı'ndan Marmaris ve Fethiye merkezlerine karşılıklı seferlerle toplu yolcu taşımacılık hizmeti vermektedirler.

3.17. Araç Kiralama Hizmetleri

Havalimanlarına ulaşım için kullanılan yöntemlerden biri de araç kiralama. Araç kiralama hizmetleri genellikle araç kiralama işinde uzmanlaşmış işletmeler tarafından yapılmaktadır. Terminal işletmecisi, Rent-A car hizmetlerini kontrol eder ve sözleşme ile alt yükleyicilere yaptırır. Otoparklarda, terminal binası içerisinde yer tahsisi yapılan bu işletmeler aracılığıyla yolcular araç kiralayabilmektedir. Bu hizmet havalimanı veya terminal işletmecisi tarafından da sağlanabilmektedir.

Örneğin Atatürk Havalimanında yaklaşık 20 adet araç kiralama işletmesi ve terminal işletmecisi olan TAV Havalimanlarının bünyesinde bulunan TAV Port ile araç kiralama hizmeti sunulmaktadır (TAV Havalimanları, 2017). Dalaman Havalimanı terminallerinde gelen yolcu çıkış salonlarında araba kiralama şirketleri hizmet vermektedir. İşlemler internet veya telefon ile yapılabilmektedir.



Resim 14: Araç Kiralama Ofisleri

3.18. Bagaj Arabası Hizmetleri

Terminal İşleticisi, yolcuların bagajlarını taşımalarını teminen ücretsiz olarak geliş ve gidiş katının kara ve hava tarafında yeteri kadar el bagaj arabası bulundurmaktadır.

Araçların yolcular tarafından kolayca görülecek yerlerde bulundurulması, terminalde toplanması ve tekrar hizmete sunum noktalarına götürülmesi işletmece sağlanmaktadır.

3.19. Çöp Toplama ve İmha Hizmetleri

Havalimanlarının temiz tutulması hem yolcular hem de havalimanı içerisinde çalışan personel için önemlidir. Havalimanlarının temiz tutulması için çöp toplama, taşıma, ayırma ve imha hizmetlerinden faydalanılmaktadır. Bu hizmetler havalimanı işleticisi veya işleticinin anlaştığı firmalar tarafından sağlanabilmektedir.

Terminal işletmecisinin havalimanı işletmecisiyle yapacağı anlaşma kapsamında, tehlikeli ve tehlikeli olmayan katı ve sıvı atıkların (ambalaj atıkları, organik atıklar, sıvı atıklar, tonerler, aküler vb.) toplanması, taşınması, ayrıştırılması ve düzenli atık depolama merkezlerine teslim edilmesi hizmetleri terminal işletmecisi tarafından mevcut çevre mevzuatında belirtilen ilgili lisans ve belgelere sahip firmalara sözleşme çerçevesinde yaptırılmaktadır.

Terminal işletmecisi terminal dâhilinde herhangi bir haşere üremesini veya salgın hastalık riskini bertaraf etmek amacıyla atıkların belirlenen periyotlarda toplanması işlemini ve atık bölgelerinin temizliğini sürekli olarak denetlemektedir.

SHT-33B talimatında 31. maddenin 1. ve 2. bentlerinde bu konuyla ilgili düzenlemeye ayrıntılı bir şekilde değinilmiştir.

Dalaman Terminali imtiyaz sözleşmesi gereğince İşletme faaliyetleri sonucu Terminal İşleticisi alanında oluşan çöplerin ve katı atıkların, Terminal Binasında bulunan katı atık depolama yerlerinden alınması, katı atık depolama tesisine taşınması, geri dönüşümlü atıkların (kâğıt, karton, cam, plastik, metal vb.) tesiste ayrıştırılması, çöp olarak kabul edilen diğer evsel nitelikli organik atıkların ve ayrıştırılan çöplerin depolama alanlarına nakil araçları ile taşınması ve/veya üçüncü kişilere satılması işi taşere edilmiştir. Kontrollerle takip edilmektedir. Bu hizmeti almak isteyen müstecirler ile sözleşme yapılmaktadır. Söz konusu çöp toplama hizmetinin mevzuatına uygun olarak verilmesi görevi Terminal işleticisine aittir.

3.20. Temizlik ve Dezenfektan Hizmetleri

Havalimanlarının temiz tutulması hem yolcular hem de havalimanı içerisinde çalışan personel için önemlidir. Havalimanlarının temiz tutulması için temizlik ve dezenfektan hizmetlerinden faydalanılmaktadır. Bu hizmetler havalimanı işleticisi veya işleticinin anlaştığı firmalar tarafından sağlanabilmektedir.

Terminal binalarında temizlik hizmetleri; terminal binalarının iç ve dış çevresinin temizliği terminal işletmecileri tarafından yapılır veya sözleşme ile alt yüklenicilere yaptırılmaktadır. Sözleşmede belirtilen alt yüklenici faaliyetlerinin tümü terminal işletmecisi tarafından denetlenir ve takip edilmektedir.

Hizmet veren personelin görev yapacağı noktalar ve bu noktalarda bulunacak personel sayısı sözleşme kapsamında belirlenmektedir. Uçuş yoğunluğuna bağlı olarak temizlik personeli sayısı ve temizlenecek alanın kontrol sıklığı sürekli olarak güncellenir ve müşteri şikâyetlerinin en aza indirilmesi sağlanmaktadır.

Terminal işletmecisi, verilen hizmetler kapsamında öncelikle ıslak hacimlerin, bebek bakım odalarının, ibadethanelerin herhangi bir kaza/yaralanma durumuna neden olmayacak uygun şartlarda, temiz, bakımlı ve hijyenik olmasının sağlanmasından sorumludur.

Yolcu ve ziyaretçiler tarafından kullanılacak sıvı sabun, kâğıt havlu vb. temizlik malzemelerinin eksiksiz bir şekilde terminal işletmecisi, tarafından gerekli alanlarda bulundurulmasını sağlar. Temizlik çalışanlarının temizlik sırasında kullanacağı malzemeler

yolcu tarafından kullanılan alanlar dışında depolanmaktadır. Terminal binalarında dezenfektan hizmetleri; terminal işletmecisi, haşereler ve kemirgenlerle mücadele işini tedarikçi firma vasıtasıyla yapılır. İlaçlama faaliyetlerini bir plan dâhilinde belirli periyotlarda yapılmaktadır. İlaçlama faaliyetleri ve gıda güvenliği, çalışan sağlığı ve çevre açısından yasal gerekliliklere uygun bir şekilde yerine getirilmektedir.

SHT-33B talimatında temizlik hizmetleri ile ilgili olan 29. Maddenin 1, 2, 3 ve 4. bentlerinde; dezenfektan hizmetleri ile ilgili ise aynı talimatın 30. Maddesinin 1 ve 2. bentlerinde bu konularla ilgili düzenlemelere ayrıntılı şekilde değinilmiştir.

İşçi, malzeme, makine ve teçhizat kullanılarak genel temizlik, WC temizliği, yeşil alanların temizliği, apron temizliği ve çevre yolları temizliğinin yapılması işi sözleşme yapılarak taşere edilmiştir. Herhangi bir aksaklık ve memnuniyetsizliğin oluşmaması için hassasiyetle kontrol edilmektedir.

3.21. Peyzaj ve Haşere Kontrol İlaçlama Hizmetleri

Havalimanları için önemli olan hizmetlerden biri de peyzaj hizmetleridir. SHGM'nin yayınladığı SHT-33B talimatının 3. Maddesinin 1 ve 2 numaralı bentlerinde çeşitli düzenlemeler yapılmıştır. Terminal binalarında peyzaj hizmetleri; havalimanı çevresi, terminal binası/binaları ve tesisleri içi ve çevresinde bulunan yeşil alanların her türlü bakımı terminal işletmecisi tarafından yapılır ya da bu konuda yetkin tedarikçi firmalara yaptırılır.

Ağaç ve çalı türü tüm bitkilerin türlerine göre yapılacak bakımları, bitkilerin dikimi, temizliği, ilaçlanması ve sulanması faaliyetleri peyzaj hizmetleri kapsamında terminal işletmecisi tarafından gerçekleştirilmektedir. Dalaman Terminali imtiyaz sözleşmesine uygun olarak yeşil alanlar oluşturulmuştur. Bitkilerin bakımları, dikimleri ve sulamaları mevsimine göre taşere edilmiştir.

Terminal İşleticisi sorumluluk sahası içerisinde Haşere Kontrol İlaçlama Hizmetleri taşere edilmiş, takibi titizlikle yapılmaktadır.

3.22. Alışveriş ve Diğer Ticarethaneler

Havalimanlarında yolcuların alışveriş yapabileceği, dinlenebileceği çeşitli işletmeler bulunmaktadır. Yer tahsisi talebinde bulunan bu işletmeler, gerekli izinleri aldıktan ve sözleşmeler imzalandıktan sonra faaliyetlerine başlamaktadır. Bu işletmelerin faaliyetleri

arasında yiyecek ve içecek hizmetleri, konaklama hizmetleri, alışveriş hizmetleri (örneğin GSM operatörleri, marketler vb. çeşitli türde) gibi hizmetler bulunmaktadır.

Dalaman Havalimanı dünyada ilk ve tek "Duty Free Outlet" mağazasını bünyesinde bulundurmaktadır. Giyim eşyalarından ev tekstili ve züccaciye ürünlerine, oyuncaktan ayakkabı, çanta ve diğer aksesuarlara, hediyeliklere, dekoratif ev eşyalarına yüzlerce ürün, piyasa fiyatının altında fiyatlarla outlet mağazasında gümrüksüz olarak satışa sunulmaktadır.

Ayrıca terminalin gümrüksüz alanında klasik duty free ürünlerinin en uygun fiyatlarla temin edildiği mağazaların ve Outlet'in dışında Türkiye'nin ve dünyanın ünlü markalarının bir arada bulunduğu mağazalar da yer almaktadır. Duty free sistemiyle yolcuların alışveriş yapabilecekleri mağazalar farklı ürünlerle Muğla Dalaman Havalimanı Dış Hatlar Terminalini zenginleştirmektedir.

3.23. Otopark Hizmetleri

3.23.1. Otopark Düzenlemesi

Havalimanları paydaşlarının her türlü gereksinimine maksimum düzeyde yanıt verecek bir biçimde tasarlanmalıdır. Otopark hizmetleri havalimanlarında sağlanan önemli hizmetlerden biridir. Otopark hizmetleri de araç sahiplerine sağlanan rahat, güvenli ve konforlu bir park alanının yanı sıra, sağlanan hizmetin standardı, yüksek teknolojiyle desteklenmektedir (TAV Havalimanları, 2017).

Bu nedenden dolayı SHT-33B talimatında da bu konuya değinilmiştir. Bu talimata göre terminal işletmecisi, tüm havalimanı kullanıcılarının otopark hizmetlerinden yararlanmaları için gerekli sistem ve altyapıyı temin ederek sürekliliğini sağlar. Ayrıca otopark hizmetlerine ilişkin yapılan düzenlemelerden biri de havalimanları tarafından hazırlanan Trafik Hizmetleri Yönergeleridir.

Hava alanında yolcu, karşılayıcı/uğurlayıcı, görevli personel ve diğer kişiler için yeterli otopark hizmeti sunulması esastır. Otopark işletmeciliği, otopark hizmetleri işletme esas ve usulleri, "Otopark Hizmetleri İşletme Talimatı" ile düzenlenir ve KÖİ Ücret Tarifesi uygulama esaslarına tabidir. Terminal işletmecisi tarafından yönetilen otopark sisteminde işletmecinin sorumlusu ve takip etmekte görevli olduğu maddeler şöyle sıralanmaktadır:

- Otopark elektronik sistemlerinin çalışması,
- Otopark kapasitesinin verimli kullanımı,
- Otoparka giriş ve çıkışlar, park disiplininin tesisi,

- Otopark dâhilinde ki yönlendirmeler, trafik kaidelerinin uygulanması,
- Vasıtaların yolcu alımı,
- Yolculara ticari araç temini,
- Engelli yolcular için park yeri düzeninin sağlanmasıdır.

3.23.2. Yönlendirme İşaretleri

Otoparklarda kullanılan yönlendirme işaretleri otoparkı kullanan kişiler tarafından rahat şekilde görülebilecek, okunabilecek ve ayırt edilebilecek şekilde olmalıdır. Kullanılan renkler terminal işletmecisinin tercihindedir.

Otoparkta projesine göre teşkil edilmiş ve ayrıca işletme süresinde ihtiyaç duyularak uluslararası standartlara göre tesis edilen yönlendirme ve bilgilendirme levhaları, Terminal İşleticisi tarafından sürekli olarak bakımlı ve iyi durumda bulundurulur.

3.23.3. Ücret Tarifeleri

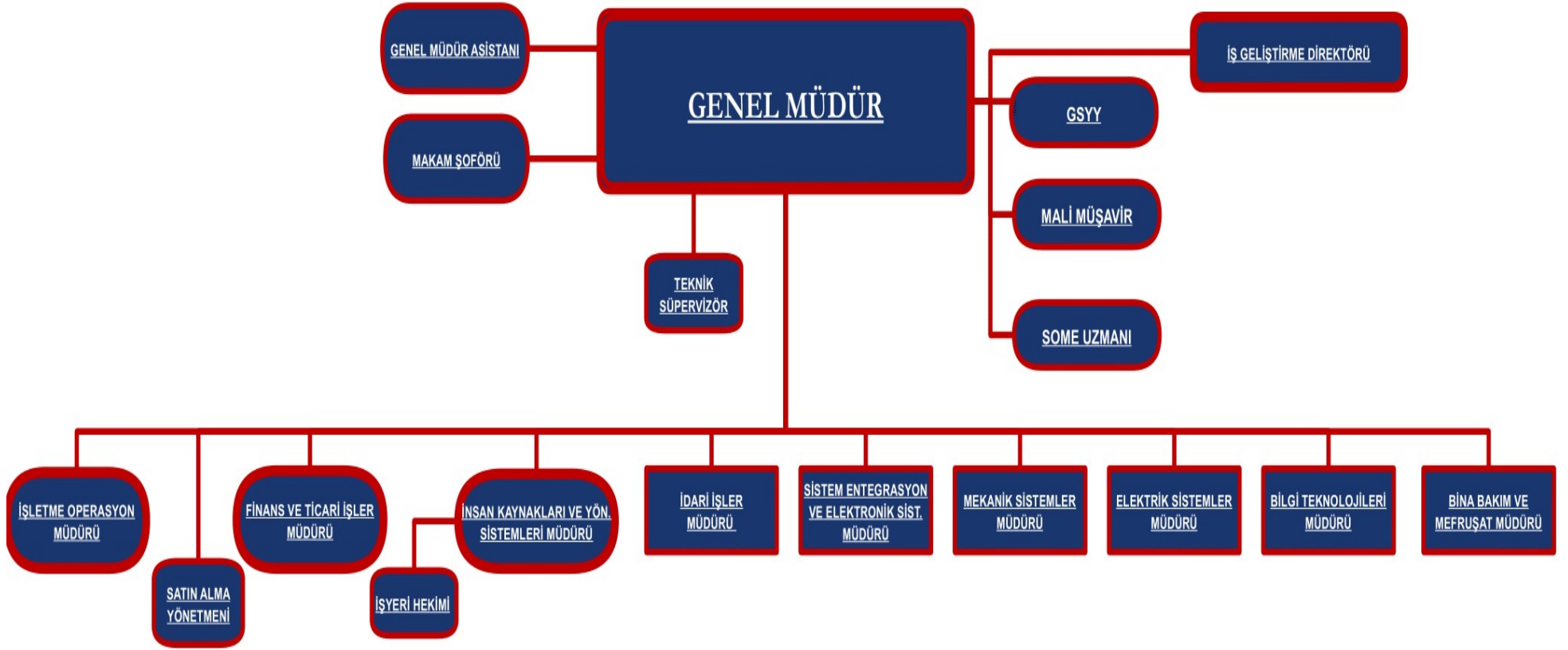
Havalimanı otoparklarında uygulanan ücret tarifeleri terminal işleticisi tarafından belirlenir. Terminal işleticisinin tercihine göre indirim, abonelik, kampanya gibi yöntemler kullanılabilir. Otoparkın türüne (açık veya kapalı) göre fiyatlandırma yapılabilir. Her yıl DHMİ Genel Müdürlüğü tarafından onaylanan ücret tarifelerinde belirtilen ücretler uygulanmaktadır.

3.23.4. Ödeme Kolaylıkları

Otopark kullanım bedelinin tahsilatı terminal işletmecisinin uygulayacağı yöntemlere göre yapılır. Bu yöntemler arasında kredi kartıyla ödeme, nakit ödeme gibi yöntemler bulunabilmektedir.

Atatürk Havalimanı'nda Açık Otopark, 2 ödeme noktası ile hizmet vermektedir. Ödeme noktalarından biri HAVAŞ Otobüs İşletmeleri Yönetim Binası tarafında iken, diğeri TAV Havalimanları Holding Yönetim Binası'na yakın noktada hizmet vermektedir (TAV Havalimanları, 2017).

Dalaman Havalimanında ödeme, müstecir firmaya ait otopark içinde yer alan yönetim ofislerine ve çıkış noktalarında yer alan gişelere ödeme yapılabilir (TOM, 2020).



GSYY : Güvenlikten Sorumlu Yetkili Yönetici

SOME : Siber Olaylara Müdahale Ekibi

Resim 15: YDA Dalaman Havalimanı Organizasyon Şeması

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. YÖNTEM

Bu bölümde araştırma modeli, araştırma alanı ve katılımcılar, veri toplama ve veri analiz yöntemleri, araştırmacının rolü, araştırmanın inandırıcılığı, araştırma boyunca dikkat edilen etik konular ve verilerin analizi, yorumlanması hakkında bilgiler verilmektedir.

4.1. Araştırma Modeli

Araştırma kısaca, spesifik problemlerin çözümüne yönelik sorulara mantıklı bir şekilde ve sistematik olarak cevap aramaya yönelik bir girişim ve bir süreç olarak tanımlanmaktadır (A. Yıldırım, 2014 s. 7-11) Bir araştırmayı ele alış biçimi araştırmacının bireysel tecrübelerine, araştırma konusunun ya da probleminin tabiatına, araştırmadaki hedef kitleye göre farklılık arz edebilir (J. W. Creswell, 2013a s. 3).

Havalimanı birçok işletme ve alt unsurlarını kapsayan bölgelerdir. Havalimanında birçok farklı personel görev yapmaktadır. Bunlara ek olarak uçağa binış ve inişlerde yolcular da terminal bölgesinde bulunabilmektedirler (Beerli, 2003); (T. Horbery, 2007 s. 234-240). Havalimanları çok fazla insanın üzerinde hareket ettiği, faaliyet gösterdiği ve yoğun baskı altında, kısa bir zaman diliminde operasyonların gerçekleştirildiği ortamlardır.

Bu araştırmanın amacı, Havalimanı terminal işletmesi standartlarının iyileştirilmesi ve havalimanı terminal yönetimi unsurlarının uygulamaları ile birlikte ortaya konmasıdır. Havalimanı terminal yönetim faaliyetleri ele alınarak Dalaman Uluslararası Havalimanı uygulamaları ele alınacak ve uygulamada yaşanan sorun ve öneriler değerlendirilecektir. Bu kapsamda araştırma verilerini toplamak için Türkiye'deki hava ve yolcu trafik yoğunluğunun en fazla olduğu havalimanlarından biri olan Dalaman Havalimanı seçilmiştir. Havalimanı yönetiminde ve terminal operasyonel süreçlerinde aktif olarak yer alan kurum/kuruluş temsilcilerinden üst düzey yöneticilerle derinlemesine veri toplanarak ve bu verilerin analiz edilerek ortaya konulabileceği düşüncesi benimsenmiştir.

Bu sebeple araştırmada derinlemesine veri elde edebilmeye olanak sağlayan nitel araştırma yaklaşımı benimsenmiştir.

Nitel araştırma hakkında her ne kadar kapsamlı bir tanım yapmak zor olsa da literatürde nitel araştırma yaklaşımı hakkında farklı tanımlar bulunmaktadır (A. Yıldırım, 2014 s. 8-10). Bir tanıma göre nitel araştırma, bilinen nitel veri toplama yöntemleri kullanılarak olayların natürel bir ortamda gerçekçi ve bütüncül bir şekilde tespitine yönelik takip edilen nitel süreçlerin tümüdür (A. Yıldırım, 2014). Bir başka tanıma göre nitel araştırma, insanı veya toplumu

ilgilendiren herhangi bir konuya dair kişilerin, grupların ve toplumların yüklediği anlamları keşfetmek adına genelde katılımcılardan natürel ortamlarında verilerin toplandığı ve bu verilerin araştırmacı tarafından bütüncül bir yaklaşımla analiz edildiği süreç olarak ifade edilmektedir (J. W. Creswell, 2013 s. 3). Nitel araştırma farklı bir bakış açısına göre ise kişinin kendine ait sırlarına açıklık getirmek ve kendi gayretiyle şekillendirmiş olduğu toplumsal mekanizmaların mahiyetini kavramak üzere araştırıp geliştirdiği bilgi üretme ve bilgiye ulaşma kanallarından bir tanesi olarak tanımlanmaktadır (Özdemir, 2010 s. 326).

Nitel araştırma ile nicel araştırma yöntemleri arasında bilimsel yaklaşım farklılıkları vardır (J. W. Creswell, 2013a s. 18). Daha kolay bir ifadeyle niceliksel veriler sayılarla ilgilenirken, niteliksel veriler anlamlarla ilgilidir. Tarihsel olarak bakıldığında nitel araştırma yöntemlerinin sosyal bilim araştırmalarında yorumcu bir gelenekten doğmuş olduğu görülmektedir (Özdemir, 2010 s. 326); (Seaman, 2008 s. 35). Nitel araştırmanın nicel araştırmadan daha üstün olduğunu, nitel araştırmanın bireylerin vakalara, durumlara karşı kişisel bakış açılarını keşfetmeyi amaçladığı görüşüne dayanarak ifade etmektedir. Nitel araştırmanın hem anlaşılmasını kolaylaştıran hem de alanyazında sık sık bahsi geçen araştırma deseninde esneklik, tümevarıma dayalı analiz, bütüncül yaklaşım, doğal ortama duyarlılık, araştırmacının katılımcı rolü, algıların ortaya konması gibi temel özellikleri bulunmaktadır (A. Yıldırım, 2014 s. 7-11).

Nitel araştırma teori oluşturmayı hedeflemektedir. Bu nedenle nitel araştırma yaklaşımında doküman analizi, gözlem ve görüşme gibi nitel veri toplama teknikleri kullanılmaktadır. Sosyal olayları ve olguları genellikle doğal ortamlarında inceleyerek, insan davranışlarını gözlemlene veya katılımcılar ile direk görüşme yapma yoluyla araştırmaya ve anlamaya çalışan bir yaklaşımdır (J.W. Creswell, 2013b s. 45); (A. Yıldırım, 2014 s. 48).

Bir teorinin tümdengelim ilkesine dayandırılarak uygulamaya geçirilmesini ya da test edilmesini konu edinen yaklaşımın aksine nitel araştırmada tümevarıma dayalı analiz geçerli olmaktadır. Nitel araştırmada araştırmacı dokümanlardan, gözlemlerden ve görüşmelerden elde ettiği tanımlayıcı ve ayrıntılı verileri inceleyerek probleme yönelik ana temaları oluşturma, topladığı verileri anlamlı verilere ya da çıktılara dönüştürme ve neticede bu verilerden yola çıkarak bir teori veya anlamlı bir yapı ortaya çıkarma gayreti içerisinde (A. Yıldırım, 2014 s. 48)

Bu araştırma 2019 ve 2020 yılları arasında gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın ilk aşaması literatür taraması, uzman görüşlerinin toplanması, araştırma ve görüşme sorularının hazırlanması, ikinci aşaması ise yarı yapılandırılmış görüşmelerin yapılması, elde edilen verilerin analizi ve araştırma raporunun hazırlanması gibi süreçler ile geçmiştir.

Araştırmada, belirli bir kurama bağlı kalmaksızın araştırma süresi boyunca elde edilmiş olan veriler tümevarımsal bir yaklaşım ile analiz edilerek havalimanı terminal yönetiminde zafiyet oluşturan problemleri tespit etme ve bu problemlere yönelik hangi yönetim uygulamalarının kullanılabileceğine yönelik öneriler üzerinde çalışılmıştır.

4.2. Araştırma Alanı ve Katılımcılar

Araştırmacı, Dalaman Havalimanı Terminal İşletmesi farklı departmanlarında hizmet veren tecrübeli katılımcılar ile görüşerek havalimanı terminal yönetimi ve risk yönetimini farklı bakış açılarında ele alarak sorunların temeline ulaşmayı planlamıştır.

Nitel araştırma, nicel araştırmadan bilimsel yaklaşım olarak farklılaşmaktadır. Bu önemli farklılıklardan bir tanesi de örneklem seçimidir. Nicel araştırmalarda daha çok olasılık temelli tesadüfi örnekleme yaklaşımı kullanılırken, nitel araştırmalarda en sık kullanılan örnekleme yöntemleri amaçlı, rastgele (kartopu), gönüllü ve evren örneklemelerdir (A. Yıldırım, 2014 s. 135); (Yıldırım, 2010 s. 83). Amaçlı örneklem yönteminde araştırmacı katılımcıları yapacağı çalışmaya göre araştırma amacına en uygun özelliklere sahip olan bireylerden seçmektedir. Yani katılımcılar çalışılan araştırmayla ilgili daha önceki bilgileri ve tecrübeleri sebebiyle seçilebilir. Rastgele veya kartopu örneklem seçimi yönteminde ise araştırmacı görüşme yaptığı katılımcıdan başka bir katılımcı bulma veya seçme konusunda yardım alabilir (Başkale, 2016 s. 26). Araştırmacı bu çalışmada amaçlı örneklem yöntemini ve kartopu örneklem yaklaşımını benimsemiş ve katılımcılara bu yöntemlerle ulaşmıştır. Kartopu örneklem yaklaşımı özellikle araştırma hakkında derinlemesine bilgi toplayabilmek adına tecrübeli katılımcılara erişebilmek adına zengin ve çok faydalı veriler elde edebilmeye imkân sağlayan oldukça başarılı bir yöntemdir. Kartopu örneklem yönteminde görüşme yapılan katılımcılara: “Bu konu hakkında en tecrübeli kimler olabilir? Bu araştırmaya katkı sağlayabilecek en çok bilgi sahibi kim veya kimler ile görüşmemi önerirsiniz?” gibi sorular yöneltilerek bir katılımcıdan bir diğer tecrübeli ve bilgili katılımcıya ulaşmak hedeflenmektedir (Patton, 2002 s. 230-242).

Araştırmacı bu çalışmada, havalimanı terminal yönetiminde karşılaşılan olayların sebeplerinin tespiti ile yönetim zafiyete neden olabilecek faktörlerin belirlenmesine yönelik araştırma hakkında yeterli bilgi ve deneyime sahip olduğu düşünülen işletme ve sektör temsilcilerinden derinlemesine bilgilere ve verilere ulaşmayı amaçlamaktadır. Araştırma amacına uygun olacak şekilde konu hakkında derinlemesine bilgi sağlayabilecek işletme ve sektör temsilcileri ile irtibata geçilmiş ve çalışma hakkında bilgi verilerek randevu talep

edilmiştir. İletişim kurulan işletme ve sektör temsilcilerinin çoğu randevu talebini kabul etmiş ve çalışmaya katılım sağlayarak destek vermeyi kabul etmişlerdir. Ayrıca araştırmacı, görüşme gerçekleştirdiği katılımcıların yönlendirmeleriyle havalimanı terminal yönetimi zafiyetleri hakkında yeterli teknik bilgi ve deneyime sahip olduğu düşünülen katılımcılarla da irtibata geçerek randevu talebinde bulunmuştur. Tüm katılımcılar ile yapılması planlanan yarı yapılandırılmış görüşmeler katılımcıların tercih ettikleri tarih, yer ve saatte gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların demografik özellikleri aşağıda tablolar halinde gösterilmektedir. Araştırma konusunun mahiyeti ve katılımcıların gizliliğinin hassasiyeti dolayısıyla demografik özelliklerin tek bir tabloda sergilenmesi uygun olmayacaktır. Bu durumda katılımcılara ait özellikler ayrı tablolar halinde aşağıda ifade edilmektedir.



Tablo 2: Katılımcıların Mesleki Pozisyonları ve Deneyimleri

Katılımcıların Pozisyonu	Katılımcı Sayısı	Mesleki Deneyim Süreleri (Yıl)
İnsan Kaynakları ve Yönetim Sistemleri Müdürü	1	21
Operasyon Müdürü	1	12
Güvenlik Müdürü	1	27
Mekanik Sistemler Müdürü	1	11
Elektronik Sistemler Müdürü	1	17
Elektrik Sistemler Müdürü	1	19
Bilgi İşlem Müdürü	1	22
Çevre Mühendisi	1	4
Satın Alma Yönetmeni	1	18
İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanı	1	4
İdari İşler Müdürü	1	40

Tablo 3: Katılımcı Yaş Grubu Dağılımı

Kişi Sayısı	Yaş Grubu
2	20-29
2	30-39
6	40-49
1	50-59
-	60 ve üstü
11	Toplam Kişi

Tablo 4: Katılımcıların Cinsiyet Dağılımı

Katılımcıların Cinsiyeti	Kişi Sayısı
Kadın	2
Erkek	9
Toplam Kişi	11

Tablo 5: Katılımcıların Eğitim Düzeyleri

Eğitim Düzeyi	Kişi Sayısı
Lise	1
Ön lisans	1
Lisans	5
Yüksek Lisans	4
Doktora	-
Toplam Kişi	11

4.3. Veri Toplama Yöntemi

Nitel araştırmalarda doküman analizi, gözlem ve görüşme gibi nitel veri toplama yöntemleri kullanılabilmektedir (Başkale, 2016 s. 96-97); (Çokluk, 2011 s. 96-97); (A. Yıldırım, 2014 s. 45). Nitel veri toplama yöntemlerinden olan görüşme tekniği en çok tercih edilen yöntem olmaktadır (A. Yıldırım, 2014 s. 150-151). Görüşme, katılımcılar ile bir amaç doğrultusunda karşılıklı ve etkileşimli olarak gerçekleştirilen; önceden hazırlanmış olan sorular katılımcılara yöneltilerek soru cevap şeklinde ilerleyen etkili bir iletişim süreci olarak ifade edilmektedir. (A. Yıldırım, 2014 s. 45) Görüşme kurallarının katılığına göre yapılandırılmamış, yarı yapılandırılmış ve yapılandırılmış görüşme gibi farklı görüşme türleri sınıflandırılmaktadır (Çetin, 2012).

Nitel araştırma tekniği olarak uygulanan görüşme yönteminin asıl amacı, bireylerin belirli özelliklerini keşfetmenin aksine bireylerin zihnindeki kültürel kategorilere erişmektir. Böylece kişilerin tecrübeleri kendi dillerinden, kendi açıklamalarıyla ve kendilerinin yüklemiş olduğu anlamlarla daha iyi kavranabilecektir. Kuralların katılığına göre bakıldığında yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinin yapılandırılmış görüşme yöntemine göre daha esnek bir yöntem olduğu görülmektedir. Araştırmacı yarı yapılandırılmış görüşme yönteminde sormayı planladığı soruları belirli bir standart dâhilinde görüşme öncesinde hazırlar. Fakat araştırmacı görüşmenin akışına göre görüşmeyi yönlendirebilmektedir. Bu yöntemin en büyük kolaylıklardan biri araştırmacıya görüşme esnasında hazırlamış olduğu standart sorulardan farklı yan ve alt sorular sorabilme, cevabı verilmiş soruları atlayabilme, önemli görülen noktaların üzerinde durabilme gibi esneklikler sağlayabilmesidir (Türnüklü, 2000 s. 543-559).

Yarı yapılandırılmış görüşme yönteminin en önemli yararı standart ve karşılaştırılabilir veri elde edilmesine imkân vermesidir (A. Yıldırım, 2014 s. 150-151).

Bu araştırmada, çalışmayla ilgili derinlemesine veri sağlayabileceği düşüncesiyle yarı yapılandırılmış görüşme tekniği tercih edilmiştir. Görüşme soruları araştırmacı tarafından araştırma amacına uygun olarak literatür taraması uzman görüşü sonuçlarından sonra aynı zamanda araştırmacının alan ile ilgili gözlem ve deneyimlerinden de yararlanılarak açık uçlu sorular şeklinde görüşmeler gerçekleştirilmeden önce hazırlanmıştır. Katılımcılar ile görüşmelere başlamadan önce açık uçlu sorular şeklinde hazırlanmış olan nihai görüşme formu danışmanlar, sektördeki uzmanlar ve nitel araştırma uzmanları tarafından değerlendirilmiştir. Değerlendirme sonrasında bir pilot çalışma yapılmıştır. Araştırmacı tüm süreçlerin nihayetinde görüşme formuna son şeklini vererek görüşmeleri gerçekleştirmiştir.

Yarı yapılandırılmış görüşmeler öncesinde görüşme sorularının bulunduğu form dışında farklı formlar da hazırlanmıştır. Bu formlardan biri araştırmanın amacının, mahiyetinin, yönteminin ifade edildiği; katılımcı gizliliği hassasiyetinin, sürecin nasıl işleyeceğinin ve araştırmacı ile danışman bilgilerinin açıklandığı görüşme onay formudur. Formlardan diğeri ise katılımcılardan çalıştığı kurum, pozisyon, eğitim düzeyi, cinsiyet, yaş ve mesleki tecrübe gibi demografik bilgilerin doldurulmasının istendiği formdur. Görüşmeler için görüşülmesi planlanan katılımcıların bir bölümüne e-posta veya telefon aracılığıyla irtibat sağlanarak önce araştırma hakkında bilgi verilmiş olup daha sonrasında da randevu talep edilmiştir. Araştırma kapsamında görüşme yapılması planlanan işletme temsilcileri çalışmaya destek verebileceklerini belirterek görüşme yeri, tarihi ve saati belirlenmiştir. Gerçekleştirilen görüşmeler esnasında kartopu örneklem tekniğiyle diğer katılımcı bilgilerine ulaşılmış ve irtibata geçilerek randevular belirlenmiştir. Görüşmeler sırasında tüm katılımcılardan hem sözlü hem yazılı formatta onayları alınmak suretiyle görüşme onay formları imzalatılmıştır. Gerçekleştirilen görüşmelerde toplam 11 katılımcıdan 9 tanesi ses kaydı alınmasına müsaade etmiştir ve görüşmeler esnasında ses kaydı yapılmıştır. Toplam 11 katılımcıdan 2 tanesi ise çalıştıkları işletmelerin bilgi gizliliği hassasiyetiyle ses kaydı yapılmasına izin vermemiş ve bu görüşmelerde katılımcıların ifadeleri not alınmıştır. Görüşmelerin tamamı katılımcıların istediği ve belirlediği yerde, tarihte ve saatte gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler tamamlandıktan sonra araştırmacı tarafından ses kayıtlarının dökümü gerçekleştirilmiştir. Tablo 6'da yarı yapılandırılmış görüşmelerin yapıldığı tarih, yer, saat ile görüşme süresi ve verileri elde etme şekline dair ayrıntılı bilgiler gösterilmektedir.

Tablo 6: Yarı Yapılandırılmış Görüşmeler ve Veri Toplama Biçimi

Kod İsim	Tarih	Saat	Yer	Süre	Veri Toplama Biçimi
K1	21.10.2019	10.30	Toplantı Salonu	47 dk.	Yarı yapılandırılmış görüşme ve ses kaydı
K2	15.11.2019	10.30	Toplantı Salonu	35 dk.	Yarı yapılandırılmış görüşme ve ses kaydı
K3	13.12.2019	11.00	Görüşme Ofisi	22 dk.	Yarı yapılandırılmış görüşme ve ses kaydı
K4	16.12.2019	13.30	Toplantı Salonu	-	Yarı yapılandırılmış görüşme ve not alma
K5	08.01.2020	16.00	Toplantı Salonu	17 dk.	Yarı yapılandırılmış görüşme ve ses kaydı
K6	22.01.2020	09.30	Toplantı Salonu	24 dk.	Yarı yapılandırılmış görüşme ve ses kaydı
K7	11.02.2020	11.00	Toplantı Salonu	-	Yarı yapılandırılmış görüşme ve not alma
K8	27.02.2020	10.30	Toplantı Salonu	18 dk.	Yarı yapılandırılmış görüşme ve ses kaydı
K9	09.03.2020	12.00	Toplantı Salonu	16 dk.	Yarı yapılandırılmış görüşme ve ses kaydı
K10	05.08.2020	10.00	Toplantı Salonu	26 dk.	Yarı yapılandırılmış görüşme ve ses kaydı
K11	05.08.2020	13.30	Toplantı Salonu	32 dk.	Yarı yapılandırılmış görüşme ve ses kaydı

4.4. Araştırmacının Rolü

Nicel araştırma yaklaşımı hakikatin insan bilincinden uzak nesnel bir olgu olduğunu, araştırma sırasında bu hakikatin belirli bir mesafeden incelenmesi gerektiğini ve araştırma sonucunun bu hakikate herhangi bir mana yüklenmeden kişisellikten uzak bir şekilde rapor edilmesi gerektiğini savunmaktadır. Fakat nitel araştırma paradigması bu savunulan varsayımların aksine, hakikatin araştırmacı tarafından oluşturulduğu, hakikat ile bir etkileşimin

bulunması gerektiği, hakikatin araştırmacının kişisel değerleri ve kendi perspektifinden kavranması ve araştırma raporunda da kişisel bir lisan kullanılması gerektiği varsayımlarına dayanmaktadır. Bu durumda nitel araştırma yaklaşımında sosyal hakikatin kişinin algılarından ve kavramasından ayrı olarak değerlendirilemeyeceği ve araştırmacının objektif bir tutum sergileyemeyeceği öngörülmektedir (J.W. Creswell, 2013b s. 45); (A. Yıldırım, 2014 s. 150-151); (C. Glesne, 2013 s. 80-81). Araştırmacı veri toplama sürecindeki en önemli etkenin kendisi olduğunu, araştırma boyunca yine kendisinin öğrenen rolünde olduğunu bilir ve öğrenen rolü sayesinde araştırma bulgularının bütün yönleriyle tespit edilebilmesini sağlar (Kayhan, 2015). Bu sebeplerle çalışmanın nitel araştırma sürecinde, araştırmacı rolünün ifade edilmesinin yararlı olacağı düşünülmektedir.

Araştırmacı bu çalışmaya başlamadan önce sektör toplantılarına katılım sağlayarak özel sektörden uzman kişilerle ve akademisyenlerle görüşme fırsatı yakalamıştır. Araştırmacı hâlihazırda Dalaman Havalimanı işleticisi YDA firmasında havalimanı genel müdürü olarak çalışmaktadır. Ayrıca araştırmacı Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Dalaman Sivil Havacılık Yüksekokulu Havacılık Yönetimi bölümünde Havalimanı ve Terminal Yönetimi lisans dersini misafir öğretim elemanı olarak yürütmektedir. Araştırmacı, çalışma kapsamında literatür taramasının gerçekleştirilmesi, araştırma probleminin ve görüşme sorularının belirlenmesi, soru formlarının hazırlanması ve uygulamanın yapılması süreçlerinde etkin bir rol üstlenerek yarı yapılandırılmış görüşmeleri gerçekleştirmiştir. Elde edilen verilerin analizi aşamasında, nitel verilerin kodlanması, düğümlerin (node) oluşturulması, temaların ve kategorilerin oluşturulmasında da aktif bir rol almıştır. Araştırmacı, araştırma konusuna olan ilgisi ve aşinalığıyla; aynı zamanda konu hakkında almış olduğu dersler, katıldığı kongreler, konferanslar, sertifika programları, vermekte olduğu lisans dersi ve yapmış olduğu görüşmeler sayesinde katılımcıların konuya bakış açılarını kavramada ve verilerin analiz edilmesinde önemli katkılar sağlamıştır. Tüm bu etkenler göz önünde bulundurulduğunda araştırmanın inandırıcılığının ve geçerliğinin artırılmasına önemli bir katkı sağladığı söylenebilmektedir.

Bu çalışmada araştırmacının katkılarının yanı sıra araştırma süreçlerinde etkin rol alan, güvenilirlik ve geçerlik komitesi görevini üstlenen danışmanların rolünün de açıklanması yararlı olacaktır. Danışman Dr. Öğr. Üyesi Haşim Kafalı “Havalimanı Faaliyetleri Donanımı”, “Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği Uygulamaları” derslerini veren oldukça deneyimli bir öğretim üyesidir ve 2001-2011 yılları arasında Anadolu Üniversitesi Sivil Havacılık yüksekokulunda, 2011 yılından bu yana Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Dalaman Sivil Havacılık Yüksekokulunda öğretim üyesi olarak çalışmaktadır. Çalışmaya önemli katkıları bulunan bir diğer öğretim elemanı Doç. Dr. Savaş Selahattin Ateş “Havalimanı Faaliyetleri

Donanımı”, “Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği Uygulamaları”, gibi dersleri veren emniyet yönetimi konusunda oldukça deneyimli bir öğretim üyesidir. Havalimanı işletme müdür yardımcılığı görevinde bulunmuştur. 2016 yılından bu yana Anadolu Üniversitesi Havacılık ve Uzay Bilimleri Fakültesi dekan yardımcılığı görevini sürdürmektedir. Danışmanların akademik ve kişisel deneyimleri sayesinde danışmanlar, çalışmanın tüm süreçlerinde araştırmaya oldukça önemli katkılar sağlamışlardır.

4.5. İnandırıcılık

Nicel araştırmalarda geçerlik ve güvenirlik olmak üzere ölçeklerin taşınması gerektiği savunulan iki özellikten bahsedilmektedir (Ercan, 2004 s. 211-216). Güvenirlik, aynı şartlar altında tekrar tekrar gerçekleştirilen ölçümlerin kararlılığının bir göstergesidir (Öncü, 2004 s. 212). Geçerlik ise, ölçülmesi hedeflenen bir özelliği başka özellikler ile karıştırılmadan doğru ölçebilme derecesidir (Tekin, 2004 s. 214). Nicel araştırmalar için açıklanan bu iki özellik yerini nitel araştırmalarda inandırıcılığa bırakmaktadır. Nitel araştırma yaklaşımında inandırıcılığı sağlayabilmek ve niteliği artırmak adına sıklıkla kullanılan farklı stratejilerden bazıları şunlardır (J.W. Creswell, 2013b s. 45); (C. Glesne, 2013 s. 80-81); (Yıldırım, 2010 s. 83):

- Katılımcı teyidi (Dönüt alma, iletişimsel geçerleme)
- Uzun süreli çalışmalar
- Ayrıntılı betimleme
- Kısa yoldan denetleme
- Eş denetleme (Uzman incelemesi)
- Çeşitleme (Üçgenleme, sac ayağı)
- Rastlantısal örneklem seçme
- Tekrarlı sorular
- Sorularla araştırmacının kendi rolünü sorgulamasıdır.

Araştırmacı çalışmada inandırıcılığı artırabilmek için sıralanan stratejilerden birçoğunu uygulamaya çalışmıştır. Araştırmacı çalışma boyunca hem danışmanlar hem de farklı uzmanlar ile değerlendirme görüşmeleri yapmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşmelerin gerçekleştirildiği katılımcıların kişisel bilgiler gizli tutulmuş olup fakat uzmanlık alanları, pozisyonları, görüşme tarihleri ve saatleri detaylı olarak açıklanmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşmelerden 9 tanesi katılımcıların sözlü ve yazılı onayı doğrultusunda ses kayıt cihazıyla kayıt altına alınmış diğer 2 tanesi ise ses kaydı yapılamadığından not alma suretiyle tamamlanmıştır. Alınan ses

kayıtlarının dökümü gerçekleştirilmiş ve Word belgesine aktarılmıştır. Ses kayıtlarının dökümü ve görüşmeler esnasında alınan notların doğruluğu araştırma dışından bir uzman tarafından rastsal olarak seçtiği bir ses kaydı ve görüşmelerde alınmış olan bir not incelenerek test edilmiştir. Katılımcıların tamamından araştırmaya gönüllü olarak katkı sağladıklarına dair sözlü ve yazılı biçimde onay alınmıştır. Kodlar, temalar ve kategoriler araştırmacı ve danışmanlar tarafından ayrı ayrı oluşturulmuş sonrasında eşgüdümlü olarak düzenlemeler yapılmış ve uzlaşa sağlanarak nihai kod, tema ve kategoriler elde edilmiştir. Böylece araştırmacı ve danışmanlar bir nevi güvenilirlik ve geçerlik fonksiyonunu yerine getirmişlerdir. Kodlama esnasında oluşturulan üst ve alt kategorilerin, temalar üst başlığı altında anlamlı bir şablon oluşturup oluşturmadığına dikkat edilmiştir. Verilerin analizi neticesinde oluşturulan temaların toplanan verileri kapsayıp kapsamadığı ve kendi aralarında bütünlük sağlayıp sağlamadığına dikkat edilmiştir. Böylece hem iç tutarlılık hem de dış tutarlılık sağlanmaya çalışılmıştır.

Çalışma aşamalarında toplanan nitel veriler detaylı olarak betimlenmiş ve doğrudan aktarmalarla desteklenmeye çalışılmıştır. Danışmanlar araştırma boyunca veri toplama, veri analizi ve araştırma raporu süreçlerinde araştırmacı ile hareket ederek gerekli incelemeleri ve yönlendirmeleri yapmışlardır. Çalışmada verileri elde etme, veri analizi ve araştırma raporunu hazırlama aşamaları iki uzman tarafından denetlenerek tutarlılık incelemesi gerçekleştirilmiştir. Araştırma neticesinde tespit edilen bulgular, sonuçlar ve yapılan yorumlar yine uzmanlar tarafından incelenmiştir. Araştırma süresince toplanan tüm veriler ve dokümanlar saklanmıştır.

4.6. Etik

İçerisinde insan faktörünün bulunduğu herhangi bir araştırmada takip edilmesi ve uyulması gereken bazı etik ilkeler bulunmaktadır. Bunlardan en önemlileri sorumluluk, gizlilik, adil paylaşım ve dürüstlüktür (A. Yıldırım, 2014 s. 150-151); (Uzuner, 2005 s. 9-11).

Nitel araştırmalar tabiatı gereği etik konusunda çok daha hassas olmaktadır. Görüşme, gözlem veya doküman analizi gibi yöntemler araştırmacı üzerindeki etik baskıyı artıran etkenlerdir (Hammersley, 2017). Araştırmacı bu çalışma sürecinde etik ilkelere uygun davranmış ve aşağıdaki çalışmaları gerçekleştirmiştir:

- Araştırma kapsamında görüşme yapmak üzere randevu belirlenen katılımcılarla kartopu örneklem tekniğiyle çalışmaya dâhil olan katılımcıların çalışmaya katkıda bulunabilecekleri düşünülmüştür.

- Çalışmaya katılımın gönüllülük esasına dayandığı ifade edilerek katılımcılardan çalışmaya kendi istek ve arzuları doğrultusunda katılım gösterdiklerine yönelik sözlü ve yazılı onay alınmıştır.
- Araştırmaya katkı sağlayan bütün katılımcılara araştırma amacı, konusu, problemi ve metodolojisi hakkında bilgilendirme yapılmış, bu kapsamda görüşmeler tamamlanmıştır.
- Katılımcılar; araştırma kapsamında toplanan verilerin, sadece bilimsel amaçlar doğrultusunda kullanılacağı, verilerin; araştırmanın amacı dışında ya da bir başka araştırmada kullanılmayacağı, gerekmesi halinde kendilerinden (yazılı) izinleri olmadan başkalarıyla paylaşılmayacağı ve arzu ederlerse araştırmanın herhangi bir aşamasında araştırmadan çekilebilecekleri hakkında bilgilendirilmişlerdir.
- Katılımcıların istemesi halinde toplanan verileri inceleme haklarının bulunduğu ve toplanan verilerin kişisel bilgilerin saklanması kanununa uygun olarak veri saklama yöntemi ile korunacağı ve araştırma bitiminde arşivleneceği veya imha edileceği açıkça ifade edilmiştir.
- Görüşme sırasında veri kayıplarını önleyebilmek ve sonrasında deşifre kolaylığı sağlayabilmek adına görüşmelerin ses kayıt cihazı ile kayıt altına alınması her katılımcıya teklif edilmiştir. Toplam 11 katılımcıdan 9'u ses kaydı alınmasına müsaade etmiştir. Kalan 2 katılımcı ise ses kaydına izin vermediği için görüşmeler not alma yöntemiyle gerçekleştirilmiştir.
- Araştırmada katılımcıların gizliliğine özen gösterilerek, gizliliği ortadan kaldıracı düşüncesiyle araştırma raporunda katılımcıların asıl isimlerinin yerine kod isimler, görüşme yapılan mekân isimlerinin yerine ise “katılımcı ofisi” ifadelerinin kullanımı tercih edilmiştir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

5. HAVALİMANI TERMİNAL YÖNETİMİ: DALAMAN HAVALİMANI UYGULAMASI

Havalimanları havayolu hizmet sunum sürecindeki en önemli altyapı sağlayıcısıdır. Uluslararası ve ulusal havacılık kuruluşlarının havalimanları için belirlemiş olduğu standartların çoğu havalimanı tesis standartları ile ilgilidir. Bu standartlar havalimanında birçok aksaklığın temel sebebi olan kapasitenin de belirleyicisidir.

Havalimanı yapım ve planlanmasında ICAO Ek-14 referans dokümanı kullanılır. ICAO tarafından yayınlanan Ek-14'te havalimanı ve heliportlar sınıflandırılmış ve her sınıfa ait tesis gereklilikleri tanımlanmıştır (ICAO, 2004). Ek-14 altındaki dokümanlar; havalimanı işletmelerinin yapım ve işletim sürecinde emniyetli, verimli ve etkin havalimanı hizmeti sunması için sorumlu bölümleri, operasyon sürecinde yapılması gereken faaliyet içeriklerini ve uygulama usullerini açıklar (ICAO Annex 14, 1948 s. 1.2).

2001 yılında havalimanı operasyon süreçlerinin sivil havacılık otoriteleri tarafından denetlenerek sertifikalandırılması COA zorunluluğu getirilmiştir. Havalimanlarının sertifika alması; havalimanı tesislerinin, hizmet süreçlerinin ve havalimanında çalışan personelin ICAO'nun yayınlamış olduğu minimum standartların üzerinde olduğunu göstermektedir (ICAO Annex 14, 1948 s. 1.2).

ICAO standartlarının yanında, IATA tarafından hazırlanan Havalimanı Gelişim El Kitabı havalimanı kullanıcılarının ihtiyaçlarına uygun tesis ve süreçlerin tasarımı ve geliştirilmesi ile ilgili ticari minimumları belirlemektedir (Ateş, 2008).

Havalimanı işletmelerinin operasyonu ICAO, IATA gibi uluslararası kuruluşlar ve ulusal sivil havacılık otoritesinin belirlediği yasal çerçeve içerisinde gerçekleşir (Ateş, 2008).

Havalimanı yönetiminin en başında Yönetim Kurulu ve bu kurul tarafından görevlendirilen Genel Müdür bulunmaktadır. Üst düzey yönetim, havalimanlarının kârlılığı, stratejilerin geliştirilmesi ve uygulanmasından sorumludurlar. Havalimanında gerçekleştirilen tüm faaliyetlerin yönetimi ile ilgili en üst düzeyde karar alıcı da yine üst düzey yöneticilerdir. Orta düzey yöneticiler, genel müdüre bağlı olarak çalışan örgüt yapısına göre sayısı ve sorumluluk alanları değişebilen yöneticilerdir. Çoğunlukla ana faaliyet konularından birinden sorumludurlar. Yönettikleri birimin tüm faaliyetlerinden ve üst yönetim tarafından belirlenen plan ve stratejileri uygulamaktan ve bunlara bağlı olarak taktik plan ve strateji geliştirmekten yine orta düzey yöneticiler sorumludurlar. Alt düzey yöneticiler ise üst yönetim ve orta düzey

yönetim tarafından geliştirilmiş stratejik ve taktik planların uygulanmasını sağlarlar ve günlük havalimanı faaliyetlerinin yürütülmesinden sorumludurlar (Sönmez s. 130).

5.1. Karbon Salınımı Yönetimi

Hava taşımacılığının küresel ekonomiye sağladığı sosyal ve ekonomik getirilerin yanında, bu sektörden kaynaklanan kirletici gazların çevre üzerindeki yerel ve küresel etkilerini de dikkate almak gereklidir. Havacılık, iklim değişikliği açısından önemli ve etkisi giderek artan bir sektördür. Havayolu taşımacılığı sahip olduğu yıllık ortalama % 5 ve daha fazla artış hızıyla bütün taşımacılık türleri arasında en hızlı büyüyen alan olmuştur. Sürekli büyüme halinde olan havacılık sektörünün iklim üzerindeki etkilerinin kısa bir süre içerisinde diğer taşımacılık modlarının etkisini geçeceği düşünülmektedir. Bu etkinin 2030 yılı itibarıyla 2 katına çıkacağı tahmin edilmektedir (Yetilmezsoy, 2006 s. 35).

Havacılık sektörü uluslararası ve ulusal kurumların da etkisi ile giderek çevreye karşı daha duyarlı hale gelmiştir. Hava aracı üreticileri daha az yakıt harcayan uçaklara yönelmekte, aynı anda daha fazla yolcu taşıyacak uçaklar üzerinde çalışmalar yapmaktadırlar (Airlines.org, 2007). Bununla birlikte havalimanlarında enerji kullanımı, hava kirliliği ve doğal hayatı etkileyecek diğer çevresel faktörler, dünyadaki havacılık faaliyetlerinin artmasına paralel olarak gün geçtikçe artmaktadır. Kaynakların etkin bir şekilde kullanılması için geleceğe dönük planlamalarda havalimanının çevreye verdiği etkiler de planlanmalıdır (IATA, 2020 s. 138). Uluslararası havacılık kuruluşları ve ulusal otoriteler havalimanlarının çevreye verdiği etkiyi gelecek yıllarda daha az seviyelere çekmek için ek önlemler almaktadır. Örneğin ICAO, 80'li yıllarda, havacılığın çevreye verdiği zararları önlemeye yönelik tavsiyeleri içeren Ek 16'yı yayınlamıştır. Bununla birlikte, 2002 yılında havalimanı planlamada arazi kullanımı ve çevresel faktörler konusunda bir rehber dokümanda yayınlamıştır (Durmaz V., 22.04.2005 s. 15). Ayrıca, 2005 yılında belirlediği stratejik amaçları arasında emniyet, güvenlik, çevre koruma, verimlilik, süreklilik ve yasalara uyum yer almaktadır (Durmaz ve Diğerleri s. 15). ICAO dışında; IATA, ACI, ATAG, EASA, JAA, ECAC, AEA gibi uluslararası havacılık kuruluşları havacılık sektörünün çevreye verdiği etkileri azaltmak için önlemler almaktadırlar. İngiliz hükümeti 2003 yılında gelecek hava taşımacılığı politikalarına yön verecek Beyaz Sayfa (The White Paper) yasasını kabul etmiştir (dft.gov.uk, 05.01.2008). Bu yasa ile havalimanlarında geleceğe dönük gelişimlerin insanlara ve çevreye vereceği zararın havalimanı master planlarında açıklanması zorunluluğu gelmiştir.

Günümüzde havalimanı planlama süreci çevreci bir yaklaşımla ele alınmakta ve havalimanı planlayıcıları tasarımlarını; ekolojik ve doğal hayat, enerji tüketimi, iklim değişiklikleri, gürültü, arazi kullanımı, atık sular, yeraltı yakıt tankları, buz önleyici sıvı ve katı kimyasallar gibi bir çok konuyu göz önüne alarak yapmaktadır. Kullanılan malzeme bakımından doğal malzemelerin seçildiği, güneş kırıcı sistemleri ile klima ihtiyacının en aza indirildiği ve gündüz güneş ışığından yararlanılarak yapay ışıktandırmaya ihtiyaç duymayan bir tasarıma sahip ve çevre dostu havalimanı tasarım ödülünü alan Dalaman Havalimanı dış hatlar terminali çevreci havalimanı planlamasına güzel bir örnek teşkil etmektedir (Daşar, 07.06.2006).

Karbon salınımının en büyük etkenlerinden birisi ısıtma amaçlı yakma işlemleridir. Bu kapsamda terminal bünyesinde kullanılan Fuel Oil yerine daha az karbon salınımı yapan LNG yakıtına geçilmiştir. Terminal geneli ısı değerleri HVAC personeli ve otomasyon sistemi ile düzenli olarak kontrol edilmekte ve yakıt sarfiyatı kontrol altında tutulmaktadır. Elektrik tüketimi de dolaylı emisyon kaynağı olduğundan dolayı elektrik sarfiyatı da otomasyon sistemi üzerinde kontrol edilmekte ve kullanım dışı mahallerde aydınlatmalar kapatılmaktadır. Kaynak tüketimlerinin kontrolü ve emisyon azaltılması amacı ile her yıl işe yeni başlayan personele Çevre Bilinci ve Sera Gazı eğitimi verilmektedir. 2015 yılı karbon emisyonu değeri 7037,794 CO₂e, 2016 yılı karbon emisyonu değeri 6477,701 CO₂e, 2017 karbon emisyonu değeri 6747,617 CO₂e, 2018 yılı karbon emisyonu değeri 9922 CO₂e olmuştur. 2018 yılında gerçekleşmiş olan pik artışın sebebi genel mahal hacminde meydana gelen artış ve buna bağlı olarak meydana gelen kaynak tüketimi artışıdır. Emisyon değeri hedeflemek yerine daha gerçekçi ve emisyonu doğrudan etkileyen kaynaklar üzerinden hedeflemeler yapılmıştır. Bu doğrultuda 2020 LNG değeri 5.000.000 kWh, elektrik değeri 19.000.000 kWh ve motorin değeri 10.000 litre olarak hedeflenmiştir.

5.2. İşletmenin Faaliyeti Kapsamında Yapılan Hizmetler

Yolcular havalimanı giriş yaptıktan sonra terminal binalarına girmeden önce güvenlik güçleri tarafından giriş güvenlik kontrol işlemlerine tabi tutulmaktadır. Sonraki aşamada giden yolcu check-in işlemlerini gerçekleştirmektedir. Check-in işlemleri yer hizmeti işletmelerinin yolcu hizmetleri departmanları tarafından verilmektedir. Check-in işleminde yolcu ve bagaj bir birlerinde ayrılır. Bagaj, şut altı diye tabir edilen özel bir salona alınmaktadır. Bagaja burada sırasıyla bagaj sınıflandırma, bagaj güvenlik tarama ve bagaj arabası yükleme hizmetleri verilmektedir. Yolcu ise uluslararası uçuşlarda pasaport kontrolünden geçmektedir. Yolcu güvenlik ve gümrük kontrolünden geçerek gümrüksüz alışveriş vb. imkânların olduğu salona

geçmektedir. Bu aşamadan sonra yolcular uçuş zamanı geldiğinde tahsis edilen uçuş kapılarına geçerek boarding (uçığa alma) hizmeti almaktadır. Uçığa binmemiş yolcuların bagajları güvenlik nedeniyle uçığa yüklenmemektedir. Bu nedenle uçığa binen yolcularla bagajlar eşleştirilir. Günümüzde bu süreç elektronik ortamda yapılmaktadır. Uçığa yük ve yolcu dengeli bir biçimde yüklenmelidir. Uçığa binen yolcu ve yük ile ilgili dokümantasyon ve gümrük işlemleri havalimanı yer hizmetleri işletmelerinin harekât personeli tarafından sunulmaktadır (Ateş, 2018).

SHGM (SHT-ENGELSİZ) Talimatı gereklilikleri ile referans dokümanlar dikkate alınarak, engelsiz terminal hizmetleri sağlayabilmek için çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmalar; alt yapı kolaylıkları, hizmet sunumu ve hizmetlerin koordinasyonu kapsamında engelli yolcunun gelişi ve gidişindeki ihtiyaçları göz önüne alınarak düzenlenmiştir.

Terminal işletmecisi olarak engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı seyahat eden yolcuların, seyahatlerini rahatça yapabilmeleri için belirli prosedürler tanımlanmıştır. Engelli yolcu hizmetlerinin birlikte sunulabilmesi, yer hizmetleri, havayolları, güvenlik, pasaport ve gümrük gibi tüm kuruluşların koordinasyon içinde çalışmasına bağlıdır.

Bu kapsamda terminale gelen ve giden yolcu giriş kapısı önünde bulunan engelli yolcu yardım noktasından yardım talebinde bulunan engelli yolcuya yer hizmet kuruluşunca asistan ve tekerlekli sandalye hizmeti sağlanır, ya da güvenlik kontrol noktasına gelen engelli yolcu, yardım talebinde bulunulması halinde danışmaya yönlendirilir, ihtiyaç halinde güvenlik görevlisince konu danışmaya iletilmek suretiyle yer hizmet kuruluşundan asistan talep edilir. Danışma görevlisince “Engelli Yolcu Hizmet Formu” doldurulur. Yer hizmet görevlisince yolcunun uçuş evrakları kontrol edilerek check-in bankosuna götürülür.

Check-in işlemi tamamlanan yolcu iç hat yolcusu ise ikinci güvenlik kontrol noktasından kendileri için ayrılmış kapıdan güvenlik kontrolü yaptırılarak geçirilir; dış hat yolcusu ise yine güvenlik kontrol noktası ve engelliler için ayrılmış pasaport kontrol noktasından geçirilerek uçığa bindirilir. Yer hizmet görevlisi, asistan görevli tarafından engelli yolcu talebi doğrultusunda terminal içerisindeki sosyal alanlara götürmekle zorunludur. Yolcuya sağlanan terminalle ilgili alt yapı hizmetleri terminal işletmecisi tarafından sağlanır. Eğitimli asistan, tekerlekli sandalye, sedye vb. ekipmanlar ise yer hizmet kuruluşu ya da ilgili tur operatörleri tarafından sağlanır (YDA, 2020); (Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, 2015).

5.3. Müşteri Memnuniyeti ve Hedefler

Terminal binası içerisinde; SHT-ENGELSİZ talimatı kapsamında standartlar sağlanmış olup, ayrıca personelin eğitimleri tamamlanmış, engelli yolcuların terminal eksikliklerine ilişkin görüş ve önerilerini almak üzere şikâyet ve öneri kutuları konulmuştur.

2018 yılına göre 2019 yılında alınan şikâyet ve öneriler bir önceki yıla göre artış gösterdiği gözlenmiş şikâyet konusu hususların çözüme kavuşturulması için ilgili bölüm ve hizmet kuruluşları bilgilendirilmiştir.

Terminal binası içerisinde engellilere yönelik verilen hizmetlere ilişkin broşürler hazırlanmış, ayrıca görme engelliler için brail alfabesi kullanılarak kabartma yazılı broşürler hazırlanmış, yolcuların ulaşabileceği alanlara konulmuştur.

Müşteri memnuniyetinin geliştirilmesi için, gelişen yeni teknolojilerden faydalanarak yolculara konforlu bir terminal ortamı ve sorunsuz bir ulaşılabilirlik sağlamak hedeflenmektedir (YDA, 2020)

5.4. Otopark Düzenlemesi

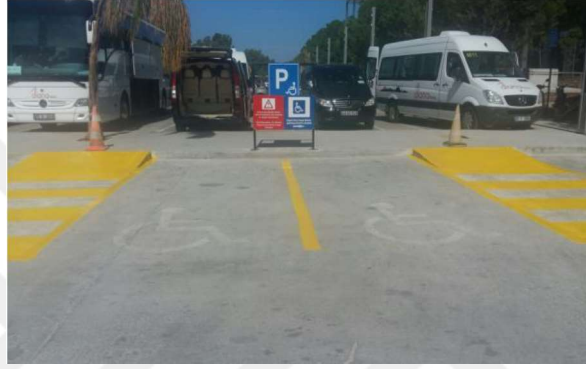
Terminal otopark alanında engelli ve hareket yeteneği kısıtlı yolcular için TSE standartlarına uygun otopark düzenlemesi yapılmıştır.

Aynı şekilde genel havacılık terminali otopark alanında engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular için 2 araçlık TSE standartlarına uygun park alanı düzenlemesi yapılmıştır. Engelli otopark levhası, amacı dışında park edenlere uygulanacak cezai müeyyide yasal uyarı tabelası, engelli yardım noktası yönlendirme levhaları yaptırılmıştır.

Otopark gişe girişinden, otopark alanına kadar yolcuların kolayca bulabilmesi için gerekli otopark içi yönlendirmeler yapılmıştır. Genel havacılık terminali engelli otopark alanı terminal binası yolcu giriş kapısına en yakın noktada belirlenmiş olup, terminale ulaşımında kaldırım kot farkı giderilmiştir.



Resim 16: Engelli Otopark Yönlendirmesi



Resim 17: Engelli Otopark Alanı

Engelli otopark alanından terminale ulaşım için yol boyunca yönlendirme levhaları bulunmakta olup, otopark alanından terminal gelen yolcu katına çıkmak için kot farkı TSE standartlarına uygun beton rampa ile giderilmiştir. Gelen yolcu katı ile giden yolcu katında ulaşım için yürüyen merdiven ve asansör bulunmaktadır ve TSE standartlarına uygundur (YDA, 2020).



Resim 18: Terminale Çıkış Engelli Rampası



Resim 19: Terminal ve Yardım Noktası Yönlendirme



Resim 20: Engelli Asansörü

Havalimanı terminali varış otopark alanına en yakın ve uygun alanda engelli yolcu yardım noktası oluşturulmuş, bu alanda dahili ve harici telefon ile koltuk konulmuştur.



Resim 21: Yardım Çağrı Noktası Yönlendirme Levhaları



Resim 22: Yardım Çağrı Noktası

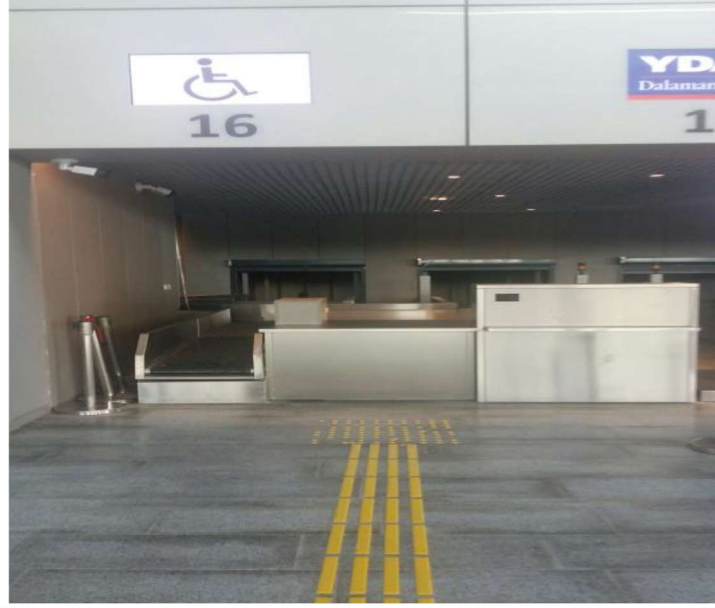
5.5. Engelli Check-in Kontuarı Düzenlemesi

İşletme dış hatlar terminali giden yolcu check-in salonunda belirli kontuarlar TSE standartlarına uygun olarak engelli yolcular için düzenlenmiş, banko üzerinde elektronik ortamda engelliler için ayrıldığını belirtir logolar mevcuttur.

5.5.1. Engelli Yolcular İçin Tesis Edilen Islak Hacimler

Havalimanında ve Genel Havacılık (CIP) Terminalinde TSE Standartlarına uygun olarak ıslak hacimler bulunmaktadır.

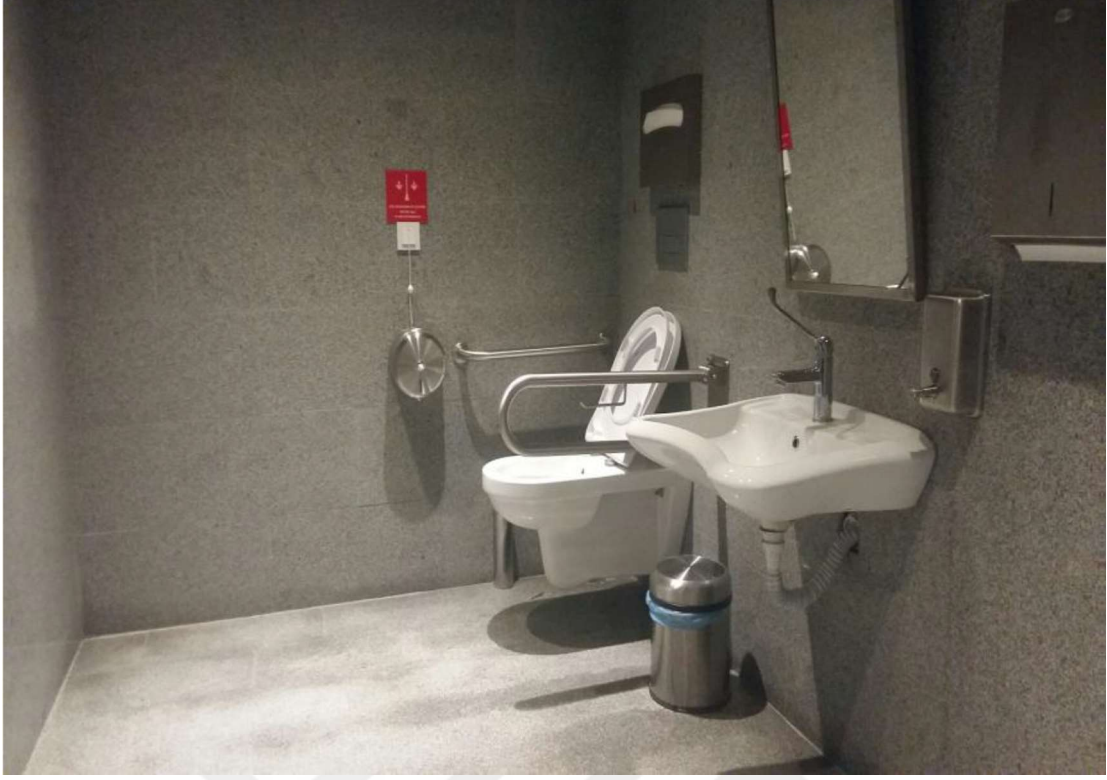
Islak hacim kapıları dışarıya açılmakta olup, tekerlekli sandalye girişi için uygun, kapılarında engelli logosu ve aynı logo üzerinde görme engelliler için braille kabartma yazılı olup, check-in salonunda bulunan bir ıslak hacime kadar uzanan hissedilebilir yüzeyli yol bulunmaktadır. Islak hacim içerisinde hareketli tutamak, klozet, lavabo, hareketli ayna, acil durum çağrı butonu, çöp kovası, klozet kapak örtüsü, WC kağıdı, el havlu kağıdı, sıvı sabun vb. ekipman ve sarf malzemesi bulunmaktadır.



Resim 23: Engelli Check-In Bankosu

Kapılar mastır anahtar olup, terminaldeki tüm engelli ıslak alan kapıları tek bir anahtarla açılabilir. Acil durum halinde kullanılmak üzere teknik süpervizör ve operasyon süpervizörlüğünden temin edilebilmektedir (YDA, 2020)





Resim 24: Islak Hacim İçi ve Acil Durum Çağrı Butonu Görself

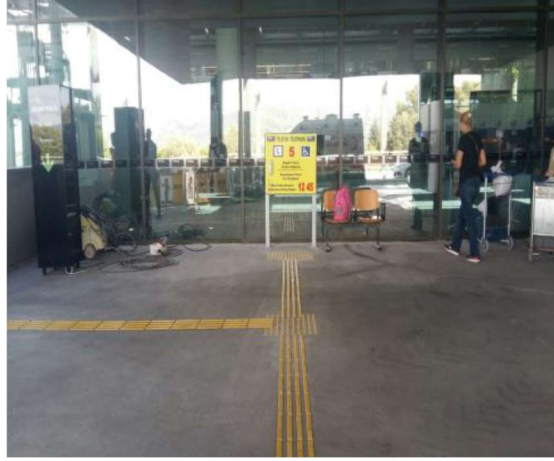
5.5.2. Hissedilebilir Yüzey Uygulamaları

Terminal binası giden yolcu katında engelli yolcu indirme noktasından başlayıp, terminal içerisinde Danışma/Info'ya ulaşana kadar TSE Standartlarına uygun hissedilebilir yüzey uygulaması mevcuttur.

Terminal giden yolcu katı, engelli yolcu indirme noktasında indirilen görme engelli bir yolcu, terminal dışında bulunan yardım çağrı noktasına ya da terminal giriş kontrol noktasında bulunan güvenlik kontrol noktası, devamında terminal içerisinde bilet satış, ıslak hacim, danışma/info, check-in bankosuna hissedilebilir yüzey uygulaması ile ulaşması mümkündür (YDA, 2020)



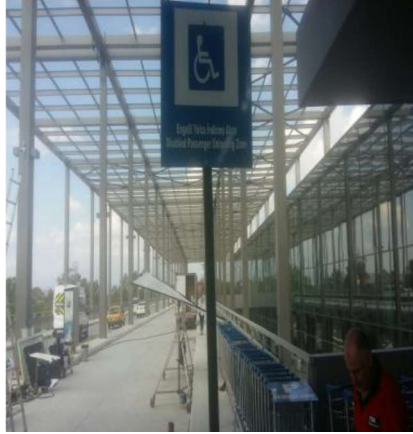
Resim 25: Terminal Dışı Hissedilebilir Yüzey



Resim 26: Terminal İçi Bilet Satış Ulaşım

5.6. Oturma Alanları (Koltuklar)

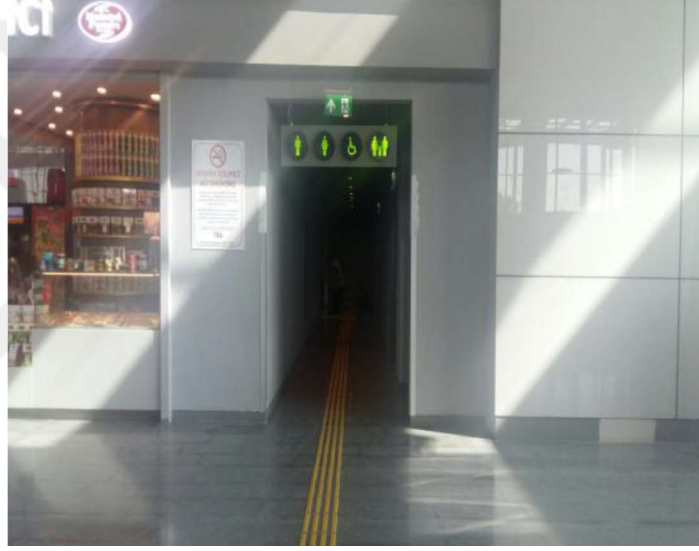
Terminal binası check-in salonu, arındırılmış yolcu salonu, uçağa biniş kapıları, gelen yolcu varış salonu, yolcu karşılama holünde bulunan tüm oturma koltukları İşletici sorumluluğunda olup, bunların %5'i engelli yolcular için ayrılmış ve ayrılan koltukların engelliler için ayrıldığını belirtir Türkçe/İngilizce uyarı levhaları konulmuştur.



Resim 27: İndirme Noktası Başlangıcı



Resim 28: Yardım Çağrı Noktasına Ulaşım

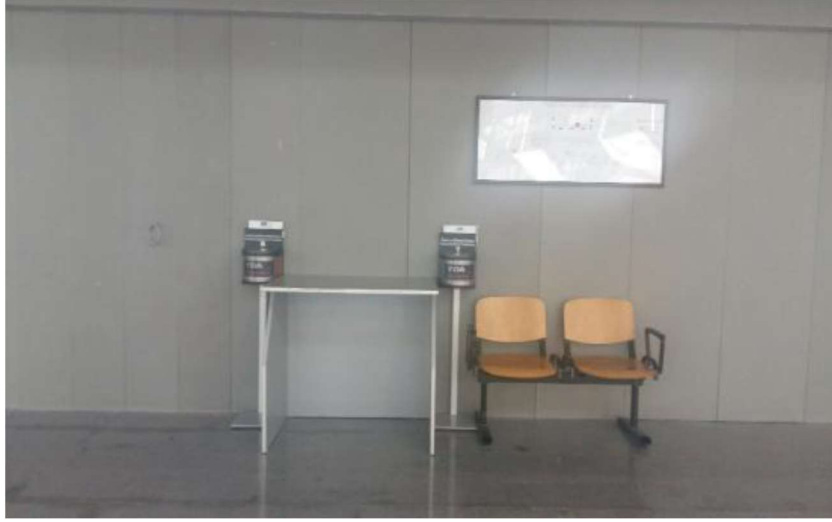


Resim 29: Islak Hacim Ulaşım

Ayrıca terminal içerisinde yine engelli yolcular için 5 ayrı noktada bekleme alanı oluşturulup, bu alanlara da koltuk, masa, dahili telefon ve engelli rehber broşürler konulmuştur (YDA, 2020).



Resim 30: Engelli Yolcu İçin Ayrılan Koltuk



Resim 31: Engelli Yolcu İçin Ayrılan Bekleme Alanı

5.7. Pasaport Kabini

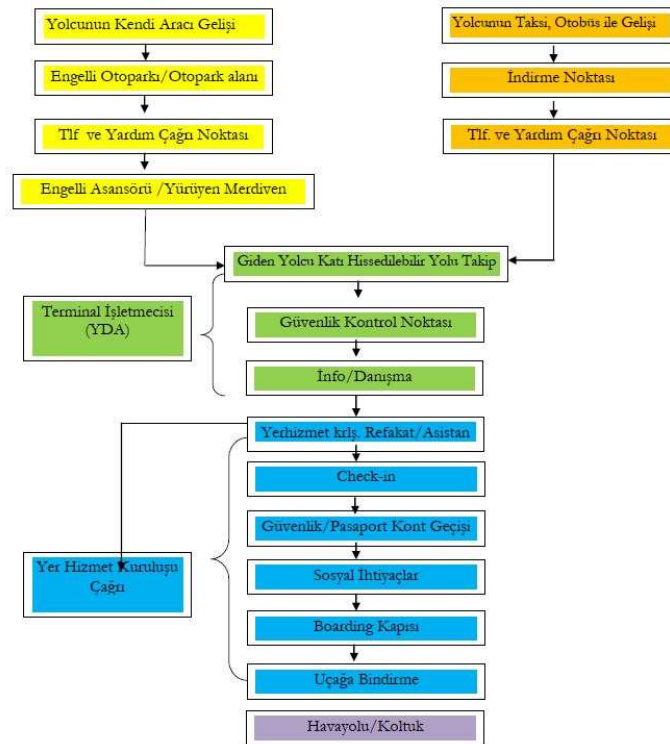
Emniyet yetkilileri ile birlikte kullanım yoğunluğuna göre gelen yolcu katında 1 adet, giden yolcu katında 1 adet olmak üzere engelli yolcular için ayrı bir pasaport kontrol noktası belirlenmiş, pasaport kabini üzerinde bulunan monitörlerden görsellerle engelliler için ayrıldığı ve öncelikli geçişlerinin olduğu belirtilmiştir (YDA, 2020).



Resim 32: Engelli Yolcular İçin Ayrılmış Pasaport Kabini

5.8. Giden Yolcu Hizmetleri

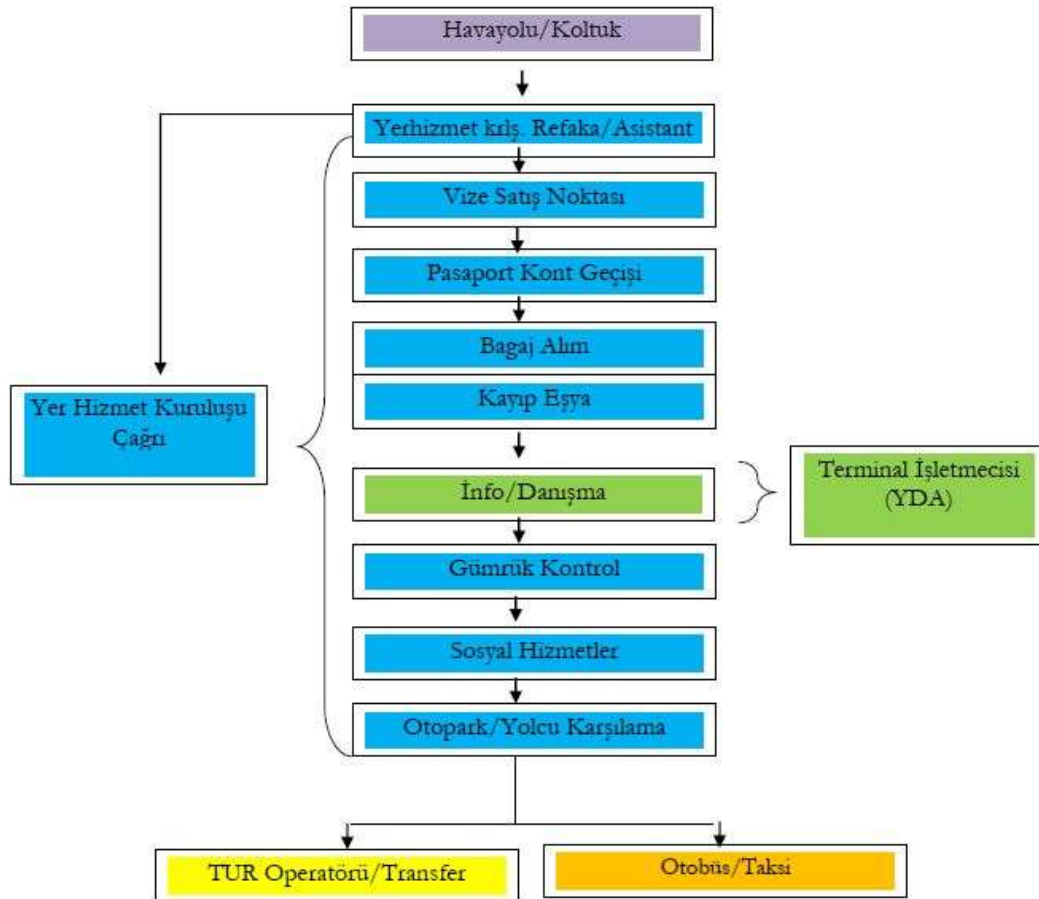
Yolcular havalimanı giriş yaptıktan sonra terminal binalarına girmeden önce güvenlik güçleri tarafından giriş güvenlik kontrol işlemlerine tabi tutulmaktadır. Sonraki aşamada giden yolcu check-in işlemleri gerçekleştirilmektedir. Check-in işlemleri yer hizmeti işletmelerinin yolcu hizmetleri departmanları tarafından verilmektedir. Check-in işleminde yolcu ve bagaj birbirlerinde ayrılmaktadırlar. Bagaj şut altı tabir edilen özel bir salona alınmaktadır. Bagaja burada sırasıyla bagaj sınıflandırma, bagaj güvenlik tarama ve bagaj arabası yükleme hizmetleri verilmektedir. Yolcu ise uluslararası uçuşlarda pasaport kontrolünden geçirilmektedir. Yolcu güvenlik ve gümrük kontrolünden geçerek gümrüksüz alışveriş vb. imkânların olduğu salona geçme imkânına sahiptir. Bu aşamadan sonra yolcular uçuş zamanı geldiğinde tahsis edilen uçuş kapılarına geçerek boarding (uçığa alma) hizmetine alınmaktadırlar. Uçığa binmemiş yolcuların bagajları güvenlik nedeniyle uçığa yüklenmez. Bu nedenle uçığa binen yolcularla bagajlar eşleştirilmektedir. Günümüzde bu süreç elektronik ortamda yapılmaktadır. Uçığa yük ve yolcu dengeli bir biçimde yüklenmelidir. Uçığa binen yolcu ve yük ile ilgili dokümantasyon ve gümrük işlemleri havalimanı yer hizmetleri işletmelerinin harekât personeli tarafından sunulmaktadır (Oktal, 2018).



Resim 33: Giden Yolcu Hizmet Akış Şeması

5.9. Gelen Yolcu Hizmetleri

Gelen uçak yaklaşma işleminden sonra piste teker koymakta ve park pozisyonuna geçmektedir. Gelen uçak park pozisyonuna ramp departmanı çalışanlarınca yanaştırılmaktadır. Bu yanaştırma sürecine “marshalling” adı verilmektedir. Sunulan hizmetlerin emniyetli olması için uçağın hareket etmesini önleyecek takozlar konulmaktadır. Uçaklar yerde çalışmadığı sürede elektrik ihtiyacını “ground power unit” adında bir araçtan sağlanabilmektedir. Uçak için gerekiyorsa elektrik sağlanması için “ground power” bağlantısı yapılmaktadır. Yolcuların uçaktan indirilebilmesi için uçağa merdiven veya körük yaklaştırılır ve emniyet önlemleri alındıktan sonra uçak kapısı açılır. Kapı açıldıktan sonra yolcular tahliye edilir. Uçağın altındaki yük özel donanım ile boşaltılmaktadır. İhtiyaca göre uçak temizlik ekiplerince temizlenmektedir. Havayolunun talebine bağlı olarak uçağa güvenlik, temsil ve talep ettiği diğer hizmetler sunulur. İşlemler tamamlandığında uçak yeni yolcularını almaya hazır hale gelir (Oktal, 2018).



Resim 34: Gelen Yolcu Hizmet Akış Şeması

5.10. Havacılık Güvenliği

Yolcuların uçuşları ile ilgili hizmetleri aldıkları, uçuşlarını emniyetli, güvenli, düşük maliyetli, zamanında ve diğerk beklentilerini karşılayarak tamamladıkları merkezi yapı havalimanlarıdır. Yolcuların uçuş öncesi beklentileri arasında emniyet ve güvenlikleri açısından riskleri değerlendirmeleri öncelikli değildir. Bu değerlendirmeleri yapması gereken ulusal ve uluslararası havacılık otoriteleri, havalimanı emniyet ve güvenlik yönetimleri, havayolu ve yer hizmetleri emniyet ve güvenlik yönetimleri, operasyonel personel, güvenlik birimleri vb. kurum ve kişilerdir. Genelde emniyet ve güvenlik standartlarının yüksek olduğu havacılık sisteminde hataların art arda gelmesi bir başka deyişle “hatalar zinciri” nedeniyle kazalar olmaktadır. Havalimanlarında emniyet ve güvenlik yönetimi faaliyetlerinin geliştirilmesi ile bu olumsuzluklar azaltılabilmektedir. Emniyet (safety) ve güvenlik (security) kavramları günlük hayatımızda birbirinin yerine kullanılsa da havacılık operasyonel çevresinde farklı anlamlar ifade etmektedir (Sönmez s. 287).

Havacılık faaliyetlerinin planlanan emniyet ve güvenlik seviyesinde yürütülebilmesinde sürece katılan insan faktörünün rolü çok önemlidir. Havalimanlarında güvenlik zafiyetinin yaşanmaması için öncelikle güvenlik personelinin hataları en aza indirecek şekilde eğitim sürekliliğinin sağlanması gereklidir. Bunun yanında uygun teknolojilerin kullanılması ve süreç standartlarının havalimanı karakteristiğine uygun şekilde tasarlanması da önemli faktörlerdir. Havalimanı güvenlik hizmetinde karar verici güvenlik personeli iken, teknoloji karara yardımcı olan araç rolü oynamaktadır.

5.10.1. Güvenlik ve Emniyet Kavramları

Emniyet ve güvenlik konuları teknik açıdan tam olarak birbirlerinin yerine geçebilecek konular değildir. Emniyet genel olarak bir kaza tehdidine karşı alınan önlemlere işaret etmektedir. Güvenlik ise düşmanlık ya da kötü niyet motivasyonundan kaynaklanan tehditlere karşı korunmaya işaret etmektedir. İkisi de riskin kontrol edilmesiyle ilgilidir. Havalimanı güvenliği yolcular için risklerin azaltılmasını zorunlu kılmaktadır. Emniyet profesyonelleri için ise emniyet kelimesi sistemde devamlı olarak risk ölçme, değerlendirme ve geribildirim anlamına gelmektedir (Sönmez s. 288).

ICAO, Ek 17’de güvenliğin tanımı şöyle aktarmaktadır: Sivil havacılığın yasadışı müdahale eylemlerine karşı korunması (ICAO Annex 17, 2018 s. 1.2).

Emniyetin tanımı ise şöyledir: Havacılık faaliyetleri ile ilişkili, hava aracının işletilmesine ilişkin veya hava aracının işletilmesini doğrudan destekleyen risklerin kabul edilebilir bir seviyeye düşürüldüğü ve kontrol altına alındığı durum (ICAO Annex 19, 2013 s. 1.2).

5.10.2. Havalimanı Emniyet Yönetimi

Emniyet sadece olan olay-kazalarla değil aynı zamanda gelecekteki uçuş operasyonları için de emniyetli koşulların sağlanması olarak etkin bir şekilde tanımlanabilmektedir. Havacılık çevresindeki dinamik ve örgütsel gelişmeler dikkate alınarak bir havalimanı hizmet sağlayıcısı olarak her işletmeci, emniyet üzerine etkin, proaktif ve sistematik bir şekilde odaklanmalıdır. Bu ise EYS oluşturulması ve doğru şekilde uygulanması ile sağlanabilir. Emniyet Yönetim Sisteminin genel amacı, daha emniyetli bir havacılık ve havalimanı çevresi sağlamaktır. Emniyet Yönetimini sisteminin faydaları şu şekilde sıralanabilmektedir:

- Kazaların direkt ve endirekt maliyetlerinin azaltılması,
- Çalışanların moralinin ve üretkenliğinin artması,
- İyi bir emniyet geçmişi – emniyetli operasyonlar,
- Emniyet ihtiyaçlarının mantıklı bir şekilde özelleştirilmesi,
- Emniyet için yasal sorumluluklara uyumluluk,
- Kaynakların etkin kullanımı,
- Operasyonel kesinti ve olay inceleme maliyetlerinden kaçınma,
- Operasyonel süreçlerde devamlı gelişmedir (Sönmez s. 291-292).

EYS'nin kurulmasındaki amaç; İşletmenin karşı karşıya gelebileceği ve çoğu durumda hizmetlerin sunulması sırasında yol açacağı tehlikeleri tanımlamak ve bu tehlikelerin sonuçlarına ait emniyet risklerini kontrol altına almaktır. YDA Havalimanı Yatırım ve İşletme AŞ sorumluluk sahası içerisinde; ulusal ve uluslararası havacılıkla ilgili yönetmelikler çerçevesinde işletim talimatları hazırlamak, hazırlanan talimatların personel tarafından uygulanmasını sağlamak, uygulama sırasında denetimlerin yapılarak riski azaltıcı önlemler almak, emniyet performansını hedeflere göre belirlemek ve ölçmektir (YDA - EYS s. 2).

Emniyet yöneticisi, etkin bir emniyet yönetim sisteminin geliştirilmesi ve sürdürülmesinden sorumlu ve sistemin odak noktası olarak görev yapar. Emniyet yöneticisi ayrıca, emniyet yönetimi ile ilgili konularda sorumlu müdür ve yöneticilere tavsiyelerde bulunur. Emniyet yöneticisi, emniyet ile ilgili konuların paydaşlarla koordinasyonundan ve

iletişiminden sorumludur. Emniyet yöneticisinin, asgari olarak sorumlu olduğu maddeler şu şekildedir:

- Sorumlu müdür adına SMS uygulama planının yönetilmesi,
- Tehlikelerin belirlenmesi ve operasyonel emniyet risk analizlerinin yapılması veya yaptırılması, düzeltici faaliyetlerin gözlemlenmesi ve sonuçlarının değerlendirilmesi,
- şirketin emniyet performansı ile ilgili periyodik raporların oluşturulması,
- Kayıtlar ve emniyet dokümantasyonunun muhafazası,
- Personel emniyet eğitimlerinin planlanmasının ve organizasyonunun sağlanması,
- Emniyet ile ilgili konularda bağımsız tavsiyelerde bulunulması,
- Havacılık sektöründeki emniyet konularını gözlemleyerek, bu konuların işletmenin operasyonları üzerindeki etkilerinin takibi,
- Sivil havacılık otoriteleri ve diğer ulusal ve uluslararası kuruluşlarla, emniyet ile ilgili konularda sorumlu müdür adına iletişimin ve koordinasyonun sağlanmasıdır (YDA - EYS s. 3-4).

5.10.3. Havalimanı Güvenlik Yönetimi

Havalimanı güvenliği terimi, havalimanını kullanan yolcuları, personeli ve uçakları kazara ya da kasıtlı olarak zarar, suç ve tehditlerden korumak için kullanılan yöntem ve tekniklere işaret eder. Terör tehdidi tüm havalimanlarında ciddi güvenlik önlemleri alınmasına neden olmuştur. Havalimanındaki güvenlik önlemleri başta insanlar olmak üzere kritik varlıkları korumak ve diğer bağlantılı havacılık faaliyetlerini korumak için gerçekleştirilir (Sönmez s. 298).

5.11. Risk Yönetimi

Risk kavramı sektörden sektöre ve bazı durumlarda kişiden kişiye göre değiştiği için genel kabul görmüş bir tanımı bulunmamaktadır. Sağlık sektörünün ele aldığı risk tanımı ile havacılık sektörünün benimsediği tanım birbirleriyle örtüşmemektedir.

ISO 31000:2009’a göre risk; Belirsizliğin hedefler üzerindeki etkisi olarak tanımlanmaktadır (ISO 31000:2009, 2009). ICAO’da yayınlanan bir sunumda ise tanım; “Risk, tahmin edilen olasılığın (veya olasılığın) ve olası her sonucun şiddetinin bir bileşimidir.” şeklindeir (Chakib, 2018). Geçmişte, risk kurumların kaçınmaya çalıştığı veya başkalarına

transfer etmeye çalışması gereken yalnızca olumsuz bir kavram olarak görülmektedir. Ancak, artık riskin sadece yaşamın bir gerçeği olduğu ve doğası gereği iyi ya da kötü olmadığı anlaşılmaktadır (Purdy s. 882).

Organizasyon genelinde, faaliyetler esnasında doğabilecek riskler için bir yönetim anlayışı tasarlamak, uygulamak, izlemek, gözden geçirmek ve sürekli iyileştirmek için bir dizi bileşenler kümesine risk yönetimi adı verilmektedir (ISO Guide 73 s. 2.1.3). Tablo 7’de havalimanı için risk teşkil eden ve bir yönetim anlayışının olduğu olası acil durumların isimleri yer almaktadır (YDA Acil Durum Müdahale Planları).

5.11.1. Pandemi Kurulunun Acil Toplanması

Pandemi yönetiminin etkin bir şekilde yapılabilmesi için operasyonel faaliyetlerin planlanması, çalışma planlarının oluşturulması, destek ve kritik süreçlerin gözden geçirilmesi gereklidir. Pandemi ilanı yapıldığında Genel Müdür, genel durumun ve gelecek uygulamaların değerlendirilmesi amacıyla Pandemi Kurulunu acil toplantıya çağırır. Bu kapsamda terminal operasyonun yürütülmesi, yolcuların korunması için önlemlerin alınması, alternatif çalışma modellerinin (Sanal Ofis, Evden Çalışma, Kısa çalışma, Minimum Çalışma vb.) kararlaştırılması, tesislerde alınacak ek önlemler, tedarik hizmetlerinin durumu gibi konular görüşülür ve görev dağılımı yapılır (YDA Bulaşıcı Hastalık Planı s. 6).

Pandemi Kurulu toplantı duyurusu e-mail yoluyla yapılır, alınan kararlar yazılı ya da sözlü olarak iletebilir. Sanal toplantı tercih edilir, fiziken toplanılacaksa da sosyal mesafe kuralı ve pandemi önlemlerine uyulur (YDA Bulaşıcı Hastalık Planı s. 6).

Tablo 7: Olası Acil Durumlar

Uçak kazası	Zehirlenme	Hava taarruzu
Bomba ihbarı şüpheli paket	Deprem	Hırsızlık
Yangın	Su baskını	Toplumsal gösteri
Sabotaj	Yolcu, yolcu yakınının hastalanması veya ölümü	Silahlı çatışma veya silahla yaralanma
Kaza/kırım	Kemirgen haşerat sürüngen	İntihara teşebbüs ve intihar
Fırtına	Bulaşıcı hastalık	
Mevsim şartları	Patlama	
İş kazası	Uçak kaçırılması	

5.11.2. Operasyonel Faaliyetlerin Sürekliliğinin Değerlendirilmesi

Kuruluş faaliyetlerinin kesintisiz sürdürülebilmesi için Pandemi Kurulu departman yöneticilerinden aksiyon planı hazırlanmasını ister. Bu kapsamında uçuş programı, teknik, IT sistemlerin periyodik bakım planları, ticari faaliyetlerin sürdürülebilmesi için yapılması gerekenler, kaynaklar ve işlerin nasıl yapılacağına dair plan oluşturulur. Söz konusu plan mevcut durumun yönetimini sağlarken ilgili Kamu Otoritesinin aldığı kararların da uygulanmasını sağlar. Bu plan aynı zamanda uçuşların durdurulması halinde de terminallerin güvenliğinin sağlanması, sistemlerin çalışır durumda ya da her çalışmaya hazır olacak şekilde tutulması gibi konuları da kapsar (YDA Bulaşıcı Hastalık Planı s. 6).

5.11.3. Çalışma Planının ve Destek Faaliyetlerin Gözden Geçirilmesi

Operasyonel ve diğer destek hizmetlerin yürütülmesi için çalışan planlaması, izinlerin planlanması, pandemi süreci için alınmış olan yasal düzenlemelerin uygulanması, finansal süreçlerin yeniden planlanması, satın alma faaliyetleri, bu süreçte yapılacak kamuoyu bilgilendirmeleri, yasal düzenlemelerin ve alınan yeni kararların iç prosedür haline getirilmesi, onayı, yayınlanması gibi tüm faaliyetler gözden geçirilir (YDA Bulaşıcı Hastalık Planı s. 6).

Personel servisi, yemek işlemleri, temizlik, atık toplama dış kaynaklı faaliyetlerin pandemi sürecine uygun planlaması ilgili departmanın koordinesinde yürütülür.

5.11.4. Uzaktan Çalışma Planlaması

Pandemi sürecinde kesintisiz olarak faaliyetlerin devam etmesini sağlamak için departman yöneticileri ile Pandemi Kurulu tarafından belirlenen kritik süreç sahiplerine “Evden Çalışma” yapabilmeleri için IT tarafından sanal çalışma ortamı sağlanır. Gerekli durumlarda departman yöneticisi önerisi onayı ile de Evden Çalışma ortamı sağlanabilmektedir. Bu süreçte yapılan çalışmalar ofis çalışması ile aynı niteliktedir, bilginin korunması, erişilebilirliği süreç sahipleri tarafından temin edilir. IT Departmanı sanal ortamlarda yapılan çalışmalar için de IT güvenlik prosedürlerini uygular (YDA Bulaşıcı Hastalık Planı s. 6).

5.11.5. Salgınla Mücadele ve Risk Değerlendirme

Risk değerlendirmesi virüse maruz kalma tehlikelerini, maruz kalan kişileri, bulaşma yollarını ve bulaşmanın azaltılması için yapılacakları tanımlayan ek doküman olarak hazırlanmıştır. Risk puanının hesaplanması Risk Değerlendirme Prosedüründe tanımlandığı gibi olasılık ve risk şiddeti göz önüne alınarak yapılmıştır. Bu planın farklı maddelerinde gerek çalışanların ve gerekse yolcuların bulaş risklerini azaltmak için yapılan tanımlar risk azaltıcı işlemleri belirtmektedir (YDA Bulaşıcı Hastalık Planı s. 7). COVID-19 virüsünün en bilinen bulaş şekli:

- Birbirleriyle yakın temas halinde olan kişiler arasında (yaklaşık 1,5 ile 2 m içinde),
- Enfekte bir kişi öksürdüğünde veya hapşırdığında üretilen solunum damlacıkları ile olmaktadır.

COVID-19'a neden olan SARS-CoV-2 enfeksiyonu, hafif ila şiddetli arasında değişen hastalıklara neden olduğu gibi ve bazı durumlarda ölümcül olabilmektedir. Semptomlar tipik olarak ateş, öksürük ve nefes darlığı içermektedir. COVID-19 semptomları maruziyetten 2 gün veya 14 gün sonra ortaya çıkabilmektedir. Risk değerlendirmesi çalışanlar ve yolcular ana başlığı altında maruziyet durumları göz önüne alınarak yapılmıştır (YDA Bulaşıcı Hastalık Planı s. 7).

Terminale gelen yolcu gönderen ülkeler sürekli izlenir, T.C. Sağlık Bakanlığı ve SHGM kararları ile belirtilen risk seviyeleri göz önüne alınır. Riskli bölgelerden gelecek yolcular için Hudut ve Sahiller Sağlık Biriminin belirlemiş olduğu tedbirlere ilaveten teması minimuma indirmek amacıyla diğer yolculardan farklı giriş çıkış kapıları belirlenebilir. Hudut ve Sahiller Sağlık Birimi talebi ile yeni riskler eklenebilir, alınacak tedbirler revize edilebilir.

5.11.6. Yolcu Sağlığı ve Güvenliği Faaliyetleri

Yolcu sağlık ve güvenliğini korumak için alınan önlemler havayolu yolcu akış prosesi göz önüne alınarak planlanır. Giden Yolcu Süreçleri kara tarafında başlar ve hava tarafında son bulur, Gelen Yolcu süreçleri ise hava tarafında başlar ve kara tarafında son bulur. Bu bakış açısıyla yolcunun korunması süreçleri planlanmıştır (YDA Bulaşıcı Hastalık Planı s. 7).

Virüs bulaşmasının göz, burun ve ağız yoluyla ve temas neticesi olduğu göz önüne alındığında yolcu ve çalışanların nasıl, hangi noktada temas edebileceği, bu alanların ve

süreçlerin bulaşmayı önlemek üzere nasıl yönetilebileceği planın geliştirilmesinde çıkış noktası olmuştur.

Giden yolcu süreci Resim 35 incelendiğinde yolcunun temas alanları görünmektedir. Yolcunun havalimanına her hangi bir ulaşım aracı ile gelmesi, terminal binalarına girişler, güvenlik kontrolü, terminal içinde alışveriş alanları, yeme-içme, alışveriş, wc, ibadethane gibi sosyal alanlar, check-in, bagaj teslim, uçuş kart kontrol, pasaport kontrolü, güvenlik, arındırılmış salondaki yolcu alanları, boarding kontrol noktası ve uçağa binış yolcuların temas alanlarıdır (YDA Bulaşıcı Hastalık Planı s. 8).



Resim 35: Giden Yolcu Süreci

Gelen yolcu süreci Resim 36 incelendiğinde; uçak köprü ya da otobüslerle geliş salonlarına ulaşan yolcular pasaport kontrolü, bagaj alım salonu, yeme-içme, alışveriş alanı, gümrük kontrolü, yolcu karşılama ve ulaşım aracı ile transfer süreçlerindeki temaslar göze çarpmaktadır.



Resim 36: Gelen Yolcu Süreci

Havalimanına dış hatlardan gelen ve giden tüm yolcuların termal kamera / temassız ateş ölçer ile vücut ısısı ölçülür. Her zaman sosyal mesafe korunur, temizlik ve dezenfekte işlemleri sıklaştırılır, tesislerde alınacak diğer önlemler planlanır, yolcuların maske, giymeleri, maskeye erişimleri sağlanır. Çalışanlar için görev ve sorumlulukları kapsamında kişisel koruyucu ekipmanlar ve yolcu ile temasın kesilmesini sağlayan cam bariyerler, pileksiglas gibi tedbirler alınır (YDA Bulaşıcı Hastalık Planı s. 8).

ALTINCI BÖLÜM

6. SONUÇ ve ÖNERİLER

Araştırmacı yarı yapılandırılmış görüşmeleri gerçekleştirerek elde etmiş olduğu nitel verileri araştırmanın amacına ve araştırma problemine uygun olacak şekilde analiz edebilmek için düzenlemiştir. Araştırma kapsamında katılımcıların bir kısmıyla gerçekleştirilen yaklaşık 235 dakikadan oluşan ses kayıt dosyaları ve görüşmelerde alınan notlar Word belgesine aktarılmış ve toplam 50 sayfalık nitel veri elde edilmiştir.

Araştırmacı dökümünü yaptığı verilerin tamamını okuyup incelemiştir. Araştırmacı incelenen veriler üzerine derinlemesine düşünerek araştırma amacı doğrultusunda araştırma problemine cevaplar aramış, çalışma kapsamında katılımcıların ifadelerini anlamaya ve kavramaya çalışmıştır. Araştırmacı katılımcıların görüşmelerde kullandıkları ifadeleri hem ses kayıtlarını tekrar tekrar dinleyerek hem de dökümünü gerçekleştirdiği kayıtları ve notları okuyarak karşılaştırmalı bir biçimde incelemiş farklı ve benzer yönlerini tespit etmeye çalışmıştır.

Araştırmacı verileri çözümleme sürecinde elde etmiş olduğu nitel verileri kelime kelime veya paragraf paragraf bölümlendirerek kavramsal olarak ne ifade ettiklerini tespit etmeye ve çözümlemeye çalışmıştır. Çözümleme olarak nitelendirilen başlıklar veya kalıplar tek bir sözcükten oluşabileceği gibi sözcük gruplarından da oluşabilmektedir. Burada önemli olan belirlenen çözümlemenin bahsedilen konuyu kavramsal olarak karşılamasıdır. Bir veri biriminden iyi bir çözümleme çıkarabilmek için, ses kayıt dökümlerine veya alınan notlara "Bu nedir?" veya "Ne oluyor?" gibi sorular sorulmalıdır. Buna karşın, araştırmacı, görüşmedeki ses kayıtlarında çözümlemeler bulabilmek için de "Bahsedilenler ne hakkında?" veya "Burada katılımcı ne demek istiyor?" gibi sorular sorarak çözümlemeyi daha kolay tespit edebilecektir (Ratcliff, 2008). Araştırmada çözümleme esnasında aynı anlamları ifade eden konular ve başlıklar birbiriyle ilişkilendirilmiştir.

Bu çalışmada önceden planlanan bir kavramsal çerçeveye bağlı kalmaksızın elde edilen verilerden tespit edilen kavramlara göre çözümleme yapılarak endüktif bir analiz yaklaşımı benimsenmiştir. Bu çalışmada araştırmacı ve danışman ayrı ayrı verileri çözümlemiştir. Elde edilen çözümlemeler sonucunda havalimanı terminal yönetimi esnasında kullanılabilecek, Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Havaalanları Dairesi tarafından 04.11.2015 tarihinde yayınlanan SHT-33B Terminal İşletmeciliği Uygulama Esasları Talimatından esinlenerek bir kontrol listesi oluşturulmuştur. Bu kontrol listesi tüm katılımcıların uzmanlık alanlarına göre doldurulmuştur. Oluşturulan kontrol listelerinde mevcut durumlar belirtilmiş, uzmanların bu durumlar hakkında

belirtmiş oldukları görüşleri tablolara işlenmiş ve uygunluk durumları kontrol edilmiştir. Hazırlanan kontrol listeleri ekte sunulmuştur.



KONTROL LİSTELERİ

Tablo 8: K1 kodlu katılımcının görüşme kartları

Gereklilik	Mevcudiyet	Uzman Tavsiyesi	Uygunluk
Karbon Salınımı Yönetimi			
İşletmenin Faaliyeti Kapsamında Yapılan Hizmetler	Check-in Kontuar Tahsis Hizmetleri	Yaz döneminde check-in kontuarları önünde çok büyük sıralar meydana gelmektedir. Kiosklar ve ilgili teknolojiler geliştirilmelidir.	Uygun teknolojilere yatırım yapılmalıdır
Müşteri Memnuniyeti ve Hedefler	Mahal Tahsisleri	Benzer iş kolundaki işletmeler yoğun rekabet içindedirler. Bu rekabeti işletmelerin konsolide olarak daha iyi kâr marjlarına çevirmelerine yönelik süreçler geliştirilebilir.	Mahal tahsislerinde ödeme ve yer tahsisinde daha stratejik davranılmalıdır.
Otopark Düzenlemesi			
Engelli Check-in Kontuarı Düzenlemesi			
Oturma Alanları			
Temizlik ve Dezenfektan Hizmetleri			
Giden Yolcu Hizmetleri	Terminal İçi Yönlendirme Levhaları ve Bilgilendirme Hizmetleri	Terminali ilk defa giden yolcu olarak kullanan yolcuların hizmet akışında zorlandığı tespit edilmiştir. Sadece terminal içinde kullanılabilecek özel mobil internet ve terminal haritası hizmeti ile yolcunun bu süreçleri daha basit bir şekilde atlatmasına yardımcı olunabilir.	Mobil uygulamalar alanına yatırım yapılmalıdır.
Gelen Yolcu Hizmetleri			
Havacılık Güvenliği			
Risk Yönetimi			

Tablo 9: K2 kodlu katılımcının görüşme kartları

Gereklilik	Mevcudiyet	Uzman Tavsiyesi	Uygunluk
Karbon Salınımı Yönetimi			
İşletmenin Faaliyeti Kapsamında Yapılan Hizmetler	Basın Yayın Hizmetleri	Yıllık etkinlik takvimi oluşturulup pro aktif bir şekilde DHMİ ile izin ve bağlantı süreci hızlandırılabilir.	Halkla İlişkiler Departmanı'nda buna uygun prosedür çıkarılabilir.
Müşteri Memnuniyeti ve Hedefler	Bilet Satış Acente Hizmetleri	Acenteler yolcu akışının daha yoğun olduğu, ayaküstü bir yerde toplanabilir böylece yolcu terminali daha fazla dolaşmak zorunda kalmaz.	Yolcunun terminal içinde dolaşması sağlanarak daha fazla hizmeti satın alması sağlanır.
Otopark Düzenlemesi			
Engelli Check-in Kontuarı Düzenlemesi			
Oturma Alanları			
Temizlik ve Dezenfektan Hizmetleri			
Giden Yolcu Hizmetleri	Giden Yolcu Pasaport Hizmetleri	Pasaport Hizmetleri daha akıcı sağlanması için memur sayısı artırılabilir.	Yolcu frekansı ve oluşan kuyruk uzunlukları uygun görünmektedir.
Gelen Yolcu Hizmetleri			
Havacılık Güvenliği			
Risk Yönetimi			

Tablo 10: K3 kodlu katılımcının görüşme kartları

Gereklilik	Mevcudiyet	Uzman Tavsiyesi	Uygunluk
Karbon Salınımı Yönetimi			
İşletmenin Faaliyeti Kapsamında Yapılan Hizmetler	Kara Taşıma Hizmetleri	Terminalin işletmecisinin çıkarmış olduğu sadakat kart ile işletmecisi farklı transfer opsiyonlarına yatırım yapabilir, müşterinin bu sadakat kartlardan faydalanmasını sağlayabilir.	Araç kiralama, diğer yolcu transfer alanlarına kurumsal araç kiralama yöntemleriyle yatırım yapılabilir.
Müşteri Memnuniyeti ve Hedefler	Duty Free Hizmetleri	Daha fazla ürün çeşitliliği yaratılabilir.	Ürün çeşitliliği işletmeci tarafından idare edilmektedir.
Otopark Düzenlemesi			
Engelli Check-in Kontuarı Düzenlemesi			
Oturma Alanları			
Temizlik ve Dezenfektan Hizmetleri			
Giden Yolcu Hizmetleri	Telefon ve Posta Hizmetleri	Yolcunun kargo vs. hizmetleri için daha farklı alanlarda iletişim ve lojistik hizmetleri aranmalıdır.	Havalimanı master planı çerçevesinde Dalaman ve yakın ilçelerin potansiyeline yönelik yatırımlar yapılabilir.
Gelen Yolcu Hizmetleri			
Havacılık Güvenliği			
Risk Yönetimi			

Tablo 11: K4 kodlu katılımcının görüşme kartları

Gereklilik	Mevcudiyet	Uzman Tavsiyesi	Uygunluk
Karbon Salınımı Yönetimi	Isıtma Amaçlı Yakma İşlemleri	Terminal Geneli güneş enerjisi kullanılmalıdır. Ayrıca Fuel Oil yerine daha az karbon salınımı yapan LNG yakıtına geçilmelidir.	Mevcutta LNG yakıt olup, güneş enerjisi santrali çalışması başlatılmıştır.
İşletmenin Faaliyeti Kapsamında Yapılan Hizmetler	Yolcu Hizmetine Sunulan Asansörler ve Yürüyen Merdivenler	Yolcu kolaylığı açısından ek yürüyen merdiven veya asansörlerin uygun yerlere yerleştirilmesi sağlanabilir.	Yeni proje çizimi yapılarak çalışmalara başlanılacaktır.
Müşteri Memnuniyeti ve Hedefler			
Otopark Düzenlemesi			
Engelli Check-in Kontuarı Düzenlemesi			
Oturma Alanları			
Temizlik ve Dezenfektan Hizmetleri			
Giden Yolcu Hizmetleri			
Gelen Yolcu Hizmetleri			
Havacılık Güvenliği			
Risk Yönetimi	Personelin İSG Kurallarına Uyması	Yasal ve işletmesel anlamdaki İSG kurallarının İşletme tarafından iyi anlatılması gereklidir.	İSG uzmanları iç ve dış eğitimlerle çalışanlara eğitim verebilir.

Tablo 12: K5 kodlu katılımcının görüşme kartları

Gereklilik	Mevcudiyet	Uzman Tavsiyesi	Uygunluk
Karbon Salınımı Yönetimi			
İşletmenin Faaliyeti Kapsamında Yapılan Hizmetler			
Müşteri Memnuniyeti ve Hedefler			
Otopark Düzenlemesi	Otopark İçi Çevre Düzenlemesi	Otopark içi müşteri araçlarını daha iyi koruyabilmek adına ve çevreye duyarlılık için ağaçlandırma yapılabilir.	Projeler tekrar gözden geçirilebilir.
Engelli Check-in Kontuarı Düzenlemesi	Engelli Hizmetleri	Check-in kontuarları mevcut yolcu kontuarlarında ayrılarak daha rahat hizmet verebilmek adına farklı bir alana taşınabilir.	Yapısal bir değişiklik olduğundan dolayı ana proje gözden geçirilmelidir.
Oturma Alanları	Yolcu Oturma Grupları	Yolcu kullanımındaki oturma grupları konforu artırılabilir.	Ekonomik ömrü biten oturma grupları bu kapsamda değerlendirmeye alınabilir.
Temizlik ve Dezenfektan Hizmetleri	Yolcu Kullanımındaki Alanların Temizliği	Tuvalet, asansör ve yürüyen merdiven gibi çok kullanılan alanların mevcut Covid-19 salgını nedeniyle, temizlenme sıklığı arttırılabilir.	Sıklığın artırılması için teknolojik yatırımların yapılması gereklidir.
Giden Yolcu Hizmetleri			
Gelen Yolcu Hizmetleri			
Havacılık Güvenliği			
Risk Yönetimi			

Tablo 13: K6 kodlu katılımcının görüşme kartları

Gereklilik	Mevcudiyet	Uzman Tavsiyesi	Uygunluk
Karbon Salınımı Yönetimi			
İşletmenin Faaliyeti Kapsamında Yapılan Hizmetler	Yolcu Güvenlik Hizmeti	İlk kontrol noktalarında yolcunun X-Ray sırasında, toplu hedef olmaması için terminal dışına yolcu sıralarının taşmaması gereklidir.	Daha fazla X-Ray cihazı açılarak sorun giderilmektedir.
Müşteri Memnuniyeti ve Hedefler			
Otopark Düzenlemesi			
Engelli Check-in Kontuarı Düzenlemesi			
Oturma Alanları			
Temizlik ve Dezenfektan Hizmetleri			
Giden Yolcu Hizmetleri			
Gelen Yolcu Hizmetleri			
Havacılık Güvenliği	Sıvı Kısıtlaması	İkinci kontrol noktalarında 100 ml ve üstündeki sıvıların uçağa alınmayacağını yer hizmeti kuruluşları tarafından yolculara önceden bildirilmesi gerekmektedir.	Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'ne bildirilmesi gereklidir.
Risk Yönetimi	Personel Özgeçmiş Soruşturması	Terör eylemleri yapılırken genellikle içerideki personelden destek alınmaktadır. Bunun engellenmesi açısından daha ciddi soruşturmalar artırılabilir.	Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nün talimatlandırılması gereklidir.

Tablo 14: K7 kodlu katılımcının görüşme kartları

Gereklilik	Mevcudiyet	Uzman Tavsiyesi	Uygunluk
Karbon Salınımı Yönetimi			
İşletmenin Faaliyeti Kapsamında Yapılan Hizmetler	Satın Alma Faaliyetleri	Minimum stok seviyesinin sağlanarak verimliliğin artırılması ve maliyetlerin düşürülmesi yapılabilir.	Stok kontrol sistemlerinin bir program altında toplanarak efektif kullanıma çalışmaları başlatılmıştır.
Müşteri Memnuniyeti ve Hedefler			
Otopark Düzenlemesi			
Engelli Check-in Kontuarı Düzenlemesi			
Oturma Alanları			
Temizlik ve Dezenfektan Hizmetleri			
Giden Yolcu Hizmetleri			
Gelen Yolcu Hizmetleri			
Havacılık Güvenliği			
Risk Yönetimi			

Tablo 15: K8 kodlu katılımcının görüşme kartları

Gereklilik	Mevcudiyet	Uzman Tavsiyesi	Uygunluk
Karbon Salınımı Yönetimi			
İşletmenin Faaliyeti Kapsamında Yapılan Hizmetler	UBS (Uçuş Bilgi Sistemi)	Uçuş Bilgi Sistemi'nin görüntülenmesi mobil cihazlardan da sağlanabilir.	Mobil Uygulama yazılım çalışması devam etmektedir.
Müşteri Memnuniyeti ve Hedefler			
Otopark Düzenlemesi	Yolcu Bilgilendirmeleri	Gelen ve giden yolcular için otopark alanlarında yolcu bilgilendirme (uçak bilgisi, sıvı kısıtlaması, silah teslim, havalimanı haritası vb.) ekranları koyulabilir.	Yeni bir proje çizilerek uygulaması sağlanabilir.
Engelli Check-in Kontuarı Düzenlemesi			
Oturma Alanları			
Temizlik ve Dezenfektan Hizmetleri			
Giden Yolcu Hizmetleri			
Gelen Yolcu Hizmetleri			
Havacılık Güvenliği			
Risk Yönetimi			

Tablo 16: K9 kodlu katılımcının görüşme kartları

Gereklilik	Mevcudiyet	Uzman Tavsiyesi	Uygunluk
Karbon Salınımı Yönetimi			
İşletmenin Faaliyeti Kapsamında Yapılan Hizmetler	Bagaj Sistemleri	Şut altı bagaj sisteminin saatlik bagaj alım kapasitesini arttırmak için yeni yazılım ile desteklenebilir.	Yeni yazılım deneme çalışmaları devam etmektedir.
Müşteri Memnuniyeti ve Hedefler	Yolcu Bagaj Alım Süresi	Gelen yolcuların bagajlarını daha kısa sürede teslim alması için yer hizmetleri personel arttırabilir veya yeni teknolojik yatırımlar yapabilir.	Yolcu memnuniyeti açısından yeni yatırım fikirleri yer hizmeti firmalarına bildirilebilir.
Otopark Düzenlemesi			
Engelli Check-in Kontuarı Düzenlemesi			
Oturma Alanları			
Temizlik ve Dezenfektan Hizmetleri			
Giden Yolcu Hizmetleri			
Gelen Yolcu Hizmetleri			
Havacılık Güvenliği	İz Dedektörü Cihazları	Belirli yolculara uygulanan iz dedektörü işlemleri Milli Sivil Havacılık Güvenliği Programına göre iz dedektörü cihaz sayısı arttırılabilir.	İhtiyaç nedeniyle Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğüne bildirilebilir.
Risk Yönetimi			

Tablo 17: K10 kodlu katılımcının görüşme kartları

Gereklilik	Mevcudiyet	Uzman Tavsiyesi	Uygunluk
Karbon Salınımı Yönetimi	Apron Araçları	Fuel Oil kullanan apron araçları elektrikli araçlara döndürülebilir.	İlerleyen zamanlarda satın almalar buna göre yapılabilir.
İşletmenin Faaliyeti Kapsamında Yapılan Hizmetler	Terminal İçi Aydınlatmalar	Yolcu göz konforunu arttırmak için aydınlatmalar LED ışık sistemine çevrilebilir.	Kullanım ömrü biten ışıklar LED sistemine çevrilebilir.
Müşteri Memnuniyeti ve Hedefler	Şarj İstasyonları	Yolcuların kullanımında olan şarj istasyonları artırılabilir ve şarj aleti olmayan yolcular için istasyonlara powerbank koyulabilir.	Yeni sezonda yapılmak üzere planlamaya alınabilir.
Otopark Düzenlemesi			
Engelli Check-in Kontuarı Düzenlemesi			
Oturma Alanları			
Temizlik ve Dezenfektan Hizmetleri			
Giden Yolcu Hizmetleri			
Gelen Yolcu Hizmetleri			
Havacılık Güvenliği			
Risk Yönetimi			

Tablo 18: K11 kodlu katılımcının görüşme kartları

Gereklilik	Mevcudiyet	Uzman Tavsiyesi	Uygunluk
Karbon Salınımı Yönetimi			
İşletmenin Faaliyeti Kapsamında Yapılan Hizmetler			
Müşteri Memnuniyeti ve Hedefler	Yolcu Bekleme Alanları İyileştirmesi	Uçaklarını bekleyen ve yemek alanlarında bulunan yolcular için anons sisteminden rahatlatıcı müzik yayını yapılabilir.	Sessiz havalimanı kapsamında ilgili otoriteler ile görüşmeleri sağlanabilir.
Otopark Düzenlemesi			
Engelli Check-in Kontuarı Düzenlemesi			
Oturma Alanları	İç Bahçe Oturma Alanları	İç bahçe oturma alanlarında, yaz mevsiminde yolcu konforunu arttırmak amacıyla vantilatör takılabilir.	Sezon sonunda planlamaya alınabilir.
Temizlik ve Dezenfektan Hizmetleri	Dezenfektan Cihazları	Covid-19 kapsamında yerleştirilen el dezenfektanları, temasın azaltılması amacıyla sensörlü cihazlar ile değiştirilebilir.	Teknolojik yatırım yapılabilir.
Giden Yolcu Hizmetleri			
Gelen Yolcu Hizmetleri			
Havacılık Güvenliği			
Risk Yönetimi			

Havalimanları bulunduğu bölgenin sosyal ve ekonomik yapısını etkileyen önemli yatırımlardır. Havalimanı yatırımlarında öncelikle gereksinimlerinin belirlenmesi gerekir. Havalimanı tesislerinin mevcut durumu ve gelecekteki olası durumu ile ilgili kapasite bilgilerinin incelenmesi havalimanı yönetiminin önemli görevlerinden biridir. Ayrıca havalimanında hava sahası yoğunluğu da analiz edilmelidir.

Havalimanı yöneticileri havacılık taleplerindeki değişimleri gözlemleri olası talep artış ve azalışına yönelik alternatif senaryolar ve tesis gelişim planları hazırlamalıdır. Bu nedenle havalimanı terminal ve tesis planlamasında trafik tahminleri önemli yer tutar. Ayrıca havalimanları terminal binalarının yapısal unsurlarını belirleyen önemli etkenlerden biri havalimanını kullanan ve kullanacak olan yolcuların profilleridir. Yolcuların seyahat tipine bağlı olarak terminal binaları turistik, charter veya komplike olabilmektedir. Terminal binaları arasında kapasite hesaplanması yolcu tiplerine ve hizmet sunulan alanların özelliklerine göre değişir. Bazı durumlarda fonksiyonların ayrımı ve yolcu binalarının yerleşimi de kapasiteyi etkileyebilmektedir.

Dünya ekonomisinin gelişmesi ve buna bağlı olarak da sektörlerin kendilerini yenilemeleri kaçınılmaz olmuştur. Dünyada ve Türkiye’de havacılık sektörü kendini yenileme, modernizasyonu sağlama ve teknolojik adımlarını en hızlı şekilde yerine getirmek için çaba sarf etmektedir. Türk Sivil havacılığı dünyada söz sahibi olmuş ve birçok ülkenin sivil havacılığına örnek olarak destek vermektedir. Bu da Türkiye’nin sivil havacılıkta ilerlediğini bizlere göstermektedir.

Teknolojinin hızla ilerlemesi ve dünya ekonomisinin değişim isteği doğasında havacılığı ilerletmiş ve buna bağlı olarak da Havalimanı Terminallerini daha önemli hale getirmiştir. Dalaman Havalimanını incelemeye aldığımızda yapılan hizmetlerin, teknolojik gelişmeler ile birlikte insan hayatını kolaylaştırıcı hale getirme çalışmaları ve buna bağlı olarak da insan sağlığını ve doğayı etkileyecek tedbirleri de alarak çalışmalar verimli hale gelmiştir.

İnsan sağlığını ve doğayı etkileyecek en önemli konulardan biri karbon salınımının azaltılmasıdır. Bu salınımın en aza indirilmesi ile ilgili olarak terminal işletmeleri apronda ve terminal içinde gerekli tedbirleri alarak karbon salınımı minimum düzeye çekmiştir. Bununla birlikte engelli yolcuların daha rahat ve mutlu seyahat etmeleri için gerekli tedbirler alınmıştır. Engelli yolcuların terminal içine girişlerinden uçağa bininceye kadar rahat ve konforlu seyahat etmeleri sağlanmaktadır. Ayrıca dünyada örnekleri olup, Türkiye de örneği olmayan gizli engelli yolcular için de bir uygulama başlatılmıştır. Kendisinin engelli olduğunun bilinmesini istemeyen yolcular, danışmalarda bulunan boyun askıları ile havalimanı içinde engelli

haklarından yararlanmaktadırlar. Bu çalışmalara istinaden engelsiz havalimanı sertifikası için başvuru yapılmıştır.

İnsanların seyahat özgürlüklerinin engellenemeyeceği ülkelerin anayasalarında mevcuttur. En hızlı ve en güvenli seyahat şekli havayolu olduğu için bu yöndeki gelişmeler ve tedbirler daha da önem kazanmıştır. Terminal işletmeleri bu tedbirleri en yüksek düzeyde almak ve uygulamak zorundadır. Covid-19 salgını diğer ülkeleri olduğu gibi ülkemizi de en derin şekilde etkilemiştir. Türkiye'nin dış gelir kaynaklarından biri olan turizm gelirleri bu salgın ile birlikte gerileme noktasına gelmiştir. Fakat hem ülkemizin sağlık sistemi hem de özel sektör temsilcileri bu salgının turizm gelirlerini en az düzeyde etkilemesi için hızlı tedbirler almışlardır. Bunların için de en önemli nokta yine hava yolu şirketlerinin ve terminal işletmelerinin aldığı tedbirlerdir. Bu aşamada yolcuların limana girişi ve ayrılıncaya kadar geçtikleri her noktada alınan tedbirlerle, daha sağlıklı ve güvenli bir yolculuk yapmaları sağlanmaktadır. Alınan tedbirler sonucunda Dalaman Havalimanının, Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığından alınan Pandemi Sertifikası ile güvenli havalimanı olduğu belgelenmiştir.

Bunların dışında ülkemiz terör tehdidi ile de karşı karşıyadır. Terörün hedef alacağı ilk noktalardan biri turizm ve dolaylı olarak da havalimanlarıdır. Buna istinaden Dalaman Havalimanı hem ulusal hem de uluslararası resmi kurumlar tarafından sıklıkla denetlenmekte ve güvenli bir havalimanı olduğunu göstermektedir.

Dalaman Havalimanına gelen yolcuların güvenli, sağlıklı ve konforlu bir şekilde seyahatleri gerçekleştirilmektedir. Bu çalışmanın amacı havalimanı terminal yönetimin esasları ortaya koymak ve mevcut durumda uygulanan yöntemleri belirtmektir. Dalaman Havalimanı yukarıda belirtilen tüm sistemsel ve fiziksel unsurları tamamlayarak güvenli ve sağlıklı bir şekilde yönetilmektedir. Havalimanı terminal yönetiminde uygulanan bu esaslar ve yöntemler doğrultusunda havalimanı ulusal ve uluslararası alanlarda birçok belgeye sahiptir.

KAYNAKÇA

2020. *Kent Yazılım.* [Çevrimiçi] 2020. <http://www.kentyazilim.com.tr/kiosk-uygulamalari-sayfa.html#:~:text=Kiosk%20Nedir,%C3%B6zel%20tasar%C4%B1ml%C4%B1%20kasalar%20i%C3%A7inde%20saklan%C4%B1r..>

A. Yıldırım, H. Şimşek. 2014. Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri (9. Baskı ed.). Ankara : Seçkin Yayıncılık, 2014. Sayfa: 7-11.

A. Yıldırım, H. Şimşek. 2014. Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri (9. Baskı ed.). Ankara : Seçkin Yayıncılık, 2014. Sayfa: 8-10.

—. **2014.** Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri (9. Baskı ed.). Ankara : Seçkin Yayıncılık, 2014.

—. **2014.** Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri (9. Baskı ed.). Ankara : Seçkin Yayıncılık, 2014. Sayfa: 48.

—. **2014.** Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri (9. Baskı ed.). Ankara : Seçkin Yayıncılık, 2014. Sayfa: 135.

—. **2014.** Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri (9. Baskı ed.). Ankara : Seçkin Yayıncılık, 2014. Sayfa: 45.

—. **2014.** Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri (9. Baskı ed.). Ankara : Seçkin Yayıncılık, 2014. Sayfa: 150-151.

Airlines.org. 2007. Airlines.org. [Çevrimiçi] 08 02 2007. <http://members.airlines.org/about/d.aspx?nid=7953>.

Airport Cooperative Research Program. 2010. *Airport Passenger Terminal Planning and Design.* Washington, D.C. : Transport Research Board, 2010. Federal Aviation Administration.

Ateş, Savaş S. 2018. Havaalanı Kavramı. Eskişehir : Anadolu Üniversitesi, 2018.

—. **2008.** Havaalanı Master Planlama Yaklaşımları ve Farklı Uygulamalar İle İlgili Bir Araştırma. Eskişehir : Yayımlanmamış, 2008.

—. **2018.** Yer Hizmetleri Kavramı ve Gelişimi. [kitap yaz.] Vildan Durmaz. *Yer Hizmetleri Yönetimi.* Eskişehir : Anadolu Üniversitesi Açıköğretim, 2018.

Başkale, H. 2016. Nitel araştırmalarda geçerlik, güvenilirlik ve örneklem büyüklüğünün belirlenmesi. İzmir : Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi, 2016. Sayfa: 26.

—. **2016.** Nitel araştırmalarda geçerlik, güvenilirlik ve örneklem büyüklüğünün belirlenmesi. İzmir : Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi, 2016. Sayfa: 96-97.

Beerli, S. 2003. Time to rethink ground handling. basım yeri bilinmiyor : Swissport International Ltd., 2003.

Betancor, Ofelia ve Renderio, Roberto. 1999. *Regulating Privatized Infrastructures and Airport Service.* Washington : The World Bank Institute, 1999.

C. Glesne, Çeviri Editörleri: Ali Ersoy & Pelin Yalçınoglu. 2013. Nitel Araştırmaya Giriş. Ankara : Anı Yayıncılık, 2013. Cilt 2. Baskı, Sayfa: 80-81.

Chakib, Mohamed. 2018. *SMS Aerodrome Workshop.* Kahire : yazarı bilinmiyor, 2018.

Clarke, Micheal D.D., Lettovsk, Ladislav ve Smith, Barry C. 2000. [kitap yaz.] Gail F. Butler ve Martin R. Keller. *Handbook of airline operations.* New York : Aviation Week, 2000, s. 131-146.

Çetin, O. 2012. Nitel Bir Araştırma Tekniği: Görüşme. [Çevrimiçi] 2012.
<http://oguzcetin.gen.tr/nitel-bir-arastirma-teknigi-gorusme.html>.

Çokluk, Ö., Yılmaz, K., & Oğuz, E. 2011. Nitel bir görüşme yöntemi: Odak grup görüşmesi. basım yeri bilinmiyor : Kuramsal Eğitimbilim Dergisi, 2011. Sayfa: 96-97.

Daşar, Nur. 07.06.2006. Çevre Dostu Havaalanı. basım yeri bilinmiyor : Milliyet Gazetesi, 07.06.2006.

dft.gov.uk. 05.01.2008. dft.gov.uk. [Çevrimiçi] 05.01.2008.
<http://www.dft.gov.uk/about/strategy/whitepapers/air/>.

DHMI. 2001. *Havacılık Terimleri Sözlüğü.* basım yeri bilinmiyor : Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü, 2001.

Durmaz V., Küçükonal H., Banar M. ve Özen M. 22.04.2005. Türkiye’de Uluslararası Trafiğe Açık Havaalanlarında ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Uygulamalarının Analizi. *Anadolu Üniversitesi Bilimsel Araştırmalar Projesi.* Eskişehir : yazarı bilinmiyor, 22.04.2005. Cilt Proje No:051521, Sayfa 15.

Durmaz ve Diğerleri. A.G.E. Sayfa 15.

Edwards, Brian. 2005. *The Modern Airport Terminal: New Approaches to Airport Architecture*. İkinci Baskı. New York : Spon Press, 2005.

Ercan, İ., İsmet, K. 2004. Ölçeklerde güvenilirlik ve geçerlik. Uludağ : Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, 2004. Sayfa: 211-216.

FIDS. 2020. *FIDS*. [Çevrimiçi] 2020. <https://fids.com/flight-information-display-system/>.

—, **2020.** *FIDS*. [Çevrimiçi] 2020. <https://fids.com/solutions/passenger-information/>.

H. Tekin. 2004. 1977'den aktaran Ercan ve İsmet. 2004. Sayfa: 214.

H., Öncü. 2004. 1994'den aktaran Ercan ve İsmet. 2004. Sayfa: 212.

Hammersley, M., & Traianou, A. 2017. *Ethics in Qualitative Research Controversies and Contexts*. Ankara : Anı Yayıncılık, 2017. Cilt 1. Baskı.

Havaş. 2017. KARGO VE POSTA HİZMETLERİ. *Havaş*. [Çevrimiçi] 2017.

—, **2017.** YÜK KONTROL, HABERLEŞME VE UÇUŞ OPERASYON HİZMETLERİ. *Havaş*. [Çevrimiçi] 2017.

<http://www.havas.net/tr/Hizmetlerimiz/YerHizmetleri/Pages/TemsilVeGozetimHizmeti.aspx>.

IATA. 2020. International Air Transportation Association. *A.G.E.* 2020. Sayfa: 138.

ICAO Annex 14. 1948. ICAO. Annex 14 - Aerodromes. 1948. Cilt Volume 1 - 7th Edition, Chapter 1 Sayfa 1-2.

ICAO Annex 15. ICAO. Annex 15 - Aeronautical Information Services. Chapter 2 Sayfa 2-5.

ICAO Annex 17. 2018. ICAO. Annex 17 - Security. 2018. Chapter 1 Sayfa 1-2.

ICAO Annex 19. 2013. ICAO. Annex 19 - Safety Management. 2013. Chapter 1 Sayfa 1-2.

ICAO Annex 2. 1948. ICAO. Annex 2 - Rules of the Air. 1948. Chapter 1 Sayfa 1-1.

ICAO Annex 9. ICAO. Annex 9 - Facilitation. Chapter 1 Sayfa 1-3.

ISO 31000:2009. 2009. *AS/NZS ISO 31000:2009 Risk Management - Principles and Guidelines*. 2009.

ISO Guide 73. ISO Guide 73, (2009) Risk Management—Vocabulary. Bölüm: 2.1.3.

J. W. Creswell, S. B. Demir, Trans. 2013. Araştırma Deseni: Nitel, Nicel ve Karma Yöntem Yaklaşımları. Ankara : Eğiten Kitap, 2013. Sayfa: 3.

—. **2013a.** Araştırma Deseni: Nitel, Nicel ve Karma Yöntem Yaklaşımları. Ankara : Eğiten Kitap, 2013a. Sayfa: 3.

—. **2013a.** Araştırma Deseni: Nitel, Nicel ve Karma Yöntem Yaklaşımları. Ankara : Eğiten Kitap, 2013a. Sayfa: 18.

J.W. Creswell, Çeviren Mesut Bütün ve Selçuk Besir Demir. 2013b. Nitel Araştırma Yöntemleri Beş Yaklaşımına Göre Nitel Araştırma ve Araştırma Deseni. Ankara : Siyasal Kitabevi, 2013b. Sayfa: 45.

Kayhan, S. 2015. Türkiye'deki Sivil Havaalanlarında Güvenlik Hizmetlerinin Yönetsel Başarısını Etkileyen Sorunların Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Eskişehir : Anadolu Üniversitesi Yüksek Lisans (415895), 2015.

Kesikbaş, Ekrem. 2006. *Havaalanı Terminal İşletmeciliği ve Konya Havaalanı Uygulaması.* Kütahya : yazarı bilinmiyor, 2006.

Neufville, Richard de ve Odoni, Amedeo. 2003. *Airport Systems.* New York : McGraw Hill Comp. Inc., 2003.

Oktal, Hakan. 2018. Havaalanı Kavramı. Eskişehir : yazarı bilinmiyor, 2018. Anadolu Üniversitesi.

Özdemir, M. 2010. Nitel veri analizi: Sosyal bilimlerde yöntembilim sorunsalı üzerine bir çalışma. Eskişehir : Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 2010. Sayfa: 326.

Patton, M.Q. 2002. Qualitative research and evaluation methods. 2002. Sayfa: 230-242.

Purdy, Grant. ISO 31000:2009—Setting a New Standard. Sayfa: 882.

Ratcliff, D. 2008. Qualitative data analysis and the transforming moment. Transformation. 2008. Sayfa: 116-133.

Seaman, C.B. 2008. Qualitative Methods. In F. Shull, J. Singer, & D. I. K. Sjøberg (Eds.), Guide to Advanced Empirical Software Engineering. London : yazarı bilinmiyor, 2008. Sayfa: 35.

SHGM. 2008. *Standart Yer Hizmetleri Anlaşması SYHA*. 1. Baskı. Ankara : Havaalanları Daire Başkanlığı, 2008.

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü. 2015. *SHT-ENGELSİZ*. 2015.

—. **2010.** *Havaalanlarında Kapasite Kriterleri*. basım yeri bilinmiyor : Havaalanları Daire Başkanlığı, 2010.

Sönmez, İbrahim. Havalimanı Yönetimi. *İstanbul Üniversitesi Açık Ve Uzaktan Eğitim Fakültesi*. Sayfa: 287.

—. Havalimanı Yönetimi. *İstanbul Üniversitesi Açık Ve Uzaktan Eğitim Fakültesi*. Sayfa: 130.

—. Havalimanı Yönetimi. *İstanbul Üniversitesi Açık Ve Uzaktan Eğitim Fakültesi*. Sayfa: 288.

—. Havalimanı Yönetimi. *İstanbul Üniversitesi Açık Ve Uzaktan Eğitim Fakültesi*. Sayfa: 291-292.

—. Havalimanı Yönetimi. *İstanbul Üniversitesi Açık Ve Uzaktan Eğitim Fakültesi*. Sayfa: 298.

T. Horbery, M.A. Regan, S.R. Toukhsati. 2007. Airport ramp safety and intelligent transport systems. *Iet Intelligent Transport Systems*. 2007. Sayfa: 234 - 240.

T.C. Ulaştırma Bakanlığı Kara Ulaştırması Genel Müdürlüğü. 2020. KUGM-21/YOLCU Genelgesi. *Havayolu + Karayolu Kombine Yolcu Taşımaları*. 2020.

TAV Havalimanları. 2017. Otopark. *İstanbul Atatürk Havalimanı*. [Çevrimiçi] 28 Mart 2017. <http://www.ataturkairport.com/tr-TR/Ulasim/Pages/otopark.aspx>.

—. **2017.** Ulaşım. *İstanbul Atatürk Havalimanı*. [Çevrimiçi] 28 Mart 2017. <http://www.ataturkairport.com/tr-TR/Ulasim/Pages/UlasimDefaultPage.aspx>.

Thomas, D. R. 2006. A general inductive approach for analyzing qualitative evaluation data. basım yeri bilinmiyor : American journal of evaluation, 2006. Sayfa: 237-246.

TOM. 2020. Dalaman Havalimanı Terminal Operating Manual. 2020.

Türk Sivil Havacılık Kanunu. 1982. Türk Sivil Havacılık Kanunu. 1982. 2920. Madde 3. - (e).

Türkiye'nin Önemli Turizm Kentlerindeki Havalimanlarının Etkinliklerinin Veri Zarflama Analizi Yöntemiyle Ölçülmesi. Köleoğlu, Nilay ve Demirel, Esra. 2019. 3, basım yeri bilinmiyor : Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi, 2019, Journal of Travel and Hospitality Management, Cilt 16, s. 352-365.

Türnüklü, A. 2000. Eğitimbilim Araştırmalarında Etkin Olarak Kullanılabilecek Nitel Biraraştırma Tekniği: Görüşme. basım yeri bilinmiyor : Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi, 2000. Sayfa: 543-559.

Uzuner, Y. 2005. Özel eğitimden örneklerle eylem araştırmaları. basım yeri bilinmiyor : Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Özel Eğitim Dergisi, 2005. Sayfa: 9-11.

Wells, Alexander T. ve Young, Seth B. 2004. *Airport Planning & Management*. 5. Edition. basım yeri bilinmiyor : McGraw-Hill, 2004.

Wikipedia. 2020. *Wikipedia*. [Çevrimiçi] 2020.
https://tr.wikipedia.org/wiki/Dalaman_Havalimanı.

YDA - EYS. YDA Emniyet Yönetim Sistemi El Kitabı. Sayfa: 2.

—. YDA Emniyet Yönetim Sistemi El Kitabı. Sayfa 3-4.

YDA Acil Durum Müdahale Planları. Yda Acil Durum Müdahale Planları Ek-1.

YDA Bulaşıcı Hastalık Planı. YDA Bulaşıcı Hastalık Korunma Harekât Planı. Sayfa: 7.

—. YDA Bulaşıcı Hastalık Korunma Harekât Planı. Sayfa: 6.

—. YDA Bulaşıcı Hastalık Korunma Harekât Planı. Sayfa: 8.

YDA Dalaman Havalimanı. 2020. Hakkımızda: YDA Dalaman Havalimanı. [Çevrimiçi] 2020. <http://yda.aero/hakkimizda/>.

YDA. 2020. Engelli Ve Hareket Kabiliyeti Kısıtlı Yolcu Hizmetleri Prosedürü. Dalaman : YDA Dalaman Havalimanı, 2020.

Yetilmezsoy, Kaan. 2006. Uçaklardan Kaynaklanan Emisyonların Çevresel Etkileri. - : UTED, 2006. Sayfa 35.

Yıldırım, K. 2010. Nitel araştırmalarda niteliği artırma. 2010. Sayfa: 83.