

TÜRK HAVA YOLLARI EĞİTİM MERKEZİNDE EĞİTİM TEKNOLOJİSİ

Müşvika ERKESKİN

EĞİTİM NEDİR?

Eğitim, ferdin sosyalleştirilmesi; kişisel yetenek ve gelişimini sağlayan sosyal süreç; bireyin davranışında yaşantısı yoluyla değişim yapma; insanların geçerli saydığı bilgi ve görgüleri gelecek nesle aktararak yarını oluşturduğu süreçtir. Diğer bir ifade ile ;toplumların ,doğa ve insan bilimlerinin ve onlara dayalı teknolojinin gelişimine koşut, değişimleri oluşturabilmesi çağdaş yaşamın gereğidir. Bu sürecin bireyin davranışlarındaki yansısı ise eğitimidir.

ÖĞRETİM KAVRAMI : Öğretim, eğitim kurumlarında öğrencilere bilgi verme ve öğrenmeyi sağlar; ve pedagojik formasyonu olan kişiler tarafından öğrencilerin ruhi, fiziki gelişimlerini ve çevreye uyumları için yapılan etkinliklerdir.

ÖĞRENME KAVRAMI :Öğrenme, Stimulus (uyarıcı/etki) ile Response (davranım-tepki) arasında bağ kurmaktır.

SONUÇ : Eğitim süreci öğretim ve öğrenme süreçlerini içine alır ve onlardan daha geniş kapsamlıdır.Eğitim zaman ve mekan yönünden kapsamlı, süreli ve çok boyutludur. Eğitimde bilgi dahil her türlü tecrübe (yaşantı) üzerinde durulur.Öğretim ise, güdümlüdür, planlıdır, programlıdır, desteklidir.Öğrencinin öğretmeniyle ve onun sağladığı ortamla etkileşimi önem taşır.Bu nedenle eğitim sürecinin oluşması için öğretim ve öğrenme etkinlikleri araçlardan bir tanesi fakat en önemlisidir.

TEKNOLOJİ NEDİR?

Uluslararası Teknoloji Eğitimi Birliğinin (**International Technonology Education Association -ITEA**)çalışmalarına göre, teknoloji insanın yenilik eylemidir.

Teknoloji, insanların kendi amaç ve ihtiyaçları doğrultusunda , dünyanın doğal görüntüsüne müdahale etmesidir.

Techne; Yunanca'da sanat veya el yapımı anlamına gelmektedir.Teknolojinin sözlük anlamı ise; işlemek veya el yapımı eserler oluşturmaktır.Daha genel anlamda, insanların yeteneklerini geliştirmek ve ihtiyaçlarının, isteklerinin tatmin edici düzeyde karşılanması için kullandığı çeşitli bilgi ve yöntemlerin toplamı demektir.

Teknolojinin birçok tanımı ve birçok da yanlış tanımı vardır. Yanlış anlaşılmiş bu terim için diğer tanımlar ise aşağıdaki gibidir :

1. Teknoloji; insanlığın yenilik eyleminde, insan yeteneğini arttıran ve problemleri çözen sistemleri geliştirmek için ilimin (bilginin) ve yöntemlerin doğuşunu içerir.
2. Teknoloji; insanoğlunun, farkına varılmış ihtiyaç ve isteklerini karşılamak için doğal çevrenin yenilenmesi, değiştirilmesi veya onarılmasıdır

EĞİTİM TEKNOLOJİSİ NEDİR?

Bilim ve teknolojinin artan ivmeli gelişim hızının kaçınılmaz sonucu ; eğitime katılanların sayılarının artması ve belki daha da önemlisi eğitimin yaşam boyu sürdürülmesinin zorunluluk durumuna gelmesidir. Bu bağlamda eğitimin 'nasıl' yapılması gereğinin araştırılması öne çıkar ki;bu çaba bir teknolojiye varır.

Eğitim teknolojisinin uğraşı; öğretme –öğrenme etkinliklerinin verimliliğini arttıracak süreçleri tasarlama , uygulama, değerlendirme , düzeltme ve geliştirmedir.

TÜRK HAVA YOLLARI EĞİTİM MERKEZİ TARİHÇESİ

10 Mayıs 1933 yılında Türkiye Cumhuriyeti Devlet Hava Yolları olarak kurulan şirketimizde eğitim gereksinimi uçak veya teçhizat satın alındığında personelin o ülkeye gönderilmesiyle giderilmiştir. 1 Mart 1956'da yılında Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı kurularak hizmet vermeye başlamıştır.Aynı dönemde Teknik Müdürlük ünitesinde Eğitim Şefliği kuurulmuştur. İlk olarak istasyon müdürleri açılan kurslara alınmışlardır. Sırasıyla diğer istasyon görevlileri, hostes, kaptan ve pilotlar açılan teknik eğitimleri almışlardır.1958 yılında Yer Eğitim Şefliği ve Uçuş Eğitim Şefliği olarak iki üniteye ayrılmıştır. 1966 yılında ise İdare Meclisin kararıyla Eğitim Müdürlüğü kurularak şeflikler bu müdürlüğün altında toplanmıştır.1972 yılında Gümüşsuyu'nda sınıflar oluşturulmuş ve öğretmenler

alınmıştır.1972 yılında Yeşilköy'e taşınmıştır.1982 yılında Eğitim Başkanlığına dönüşen Eğitim Merkezi 1986 yılında şimdiki binada çalışmalarına devam etmiştir.

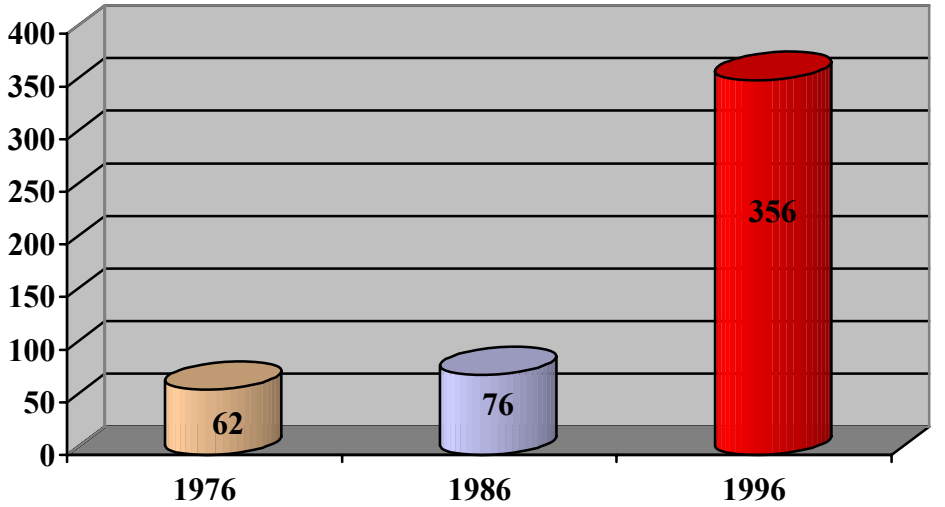
GEÇMİŞİMİZİN İRDELENMESİ

Eğitim teknolojisi , eğitim kurumları dışında hizmet içi eğitimde de dolaysız uygulama alanı bulur.Eğitim sisteminin genel nitelikli eğitiminden geçerek seçilen bir işyeri çalışanının da , işinin gereği yeterliliğinin sağlanması, veriminin artırılması, iş yerinin gelişimine koşut niteliklerinin kazandırılması , bilgi ve becerilerinin geliştirilmesi gerekir.

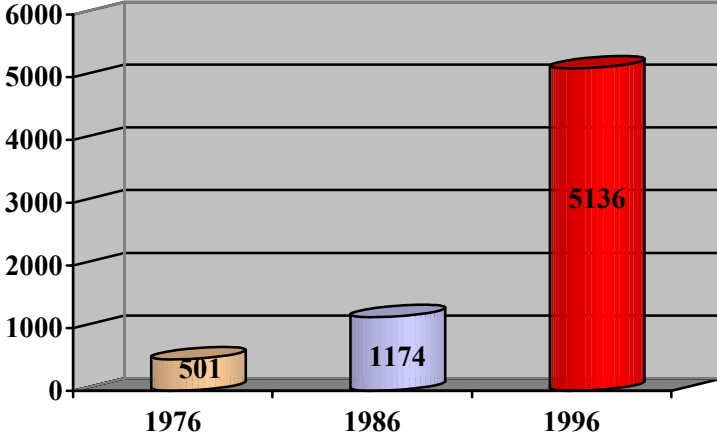
Bu bağlam içinde Türk Hava Yolları kurumu özelinde de benzer çalışmalar 1956 yılından beri yürütülmektedir. Fakat önceki yıllarda **amaç , ticari düşünceyi kabul ettirebilmek ve personelimizin mesleki bilgi edinebilmesini sağlamak idi .** 1956'da 97 gün devam eden kurslara 147 havaalanı personeli ve kabin memuru katılmıştır. 1976'da Eğitim Programları çeşitlendirilerek; Bilet Satış, Yolcu Hizmetleri, Harekat, Kargo,Kayıp Eşya, Muhabere, İngilizce kursları verilmiştir. Kabin memurları için 92 adet, yerde görevli personel için 62 adet kurs açılmıştır. Sadece Yer Eğitim Başkanlığı olarak 1986'da 76 adet kurs ve seminer açılarak eğitim programı kapsamımız genişletilmiştir.

1996 yılındaki açtığımız kurs rakamları ile eğitime verilen önemin giderek arttığını görüyoruz.Bu yılda, satış, rezervasyon ve havaalanı personeline verilen kurs sayımız 179 adettir.Teknik personel olarak tanımlanan teknisyen grubuna ise 97 adet kurs açılmıştır. Yönetim ve davranış konularını kapsayan ve tüm personele verilen kurs sayısı ise 80'i bulmuştur.

DÜZENLENEN EĞİTİM SAYISI (YER EĞİTİM MERKEZİ)



KURSIYER SAYISI (YER EĞİTİM MERKEZİ)



GÜNÜMÜZE BAKIS

Bugün, Yer Eğitim ve Uçuş Eğitim Başkanlıkları altında eğitim vermeye devam edilmektedir. Yer Eğitim Başkanlığı'na bağlı dört müdürlük eğitim programlarını sürdürmektedir. Bir müdürlüğümüz ise, bu eğitimlerin programlanması ve koordinesi ile sorumludur. 1999-2001 yılları arasında 1464 eğitim düzenlenmiş ve 20479 kursiyer bu eğitimlere katılmıştır. Yer Eğitim Başkanlığı olarak 98 Haziran'dan itibaren ISO 9001 sertifikası ile hizmet vermekle gurur duyuyoruz. Önümüzdeki günlerde ise, özellikle teknik eğitim konularımızı etkileyecek JAR 147 sertifikamızı almak üzereyiz.

Bu nedenle günümüz eğitimini; öğrencinin sorumluluğunu üst düzeyde tutan, ancak öğretmenin sunuculuk, yol göstericilik, değerlendiricilik görevinin yanında, eğitim içeriği ve yöntemi ile öğrenci arasında bir geri besleme (feed-back) yolu olma görevi ile de yükümlü kılan bir süreç olarak görüyoruz. Bu süreç öğrenim ve öğretimin bir birini denetleyebildiği, değiştirip hedefe yöneltebildiği kendi kendini yeniden yapılandırdığı dinamik canlı bir süreçtir. Öğretim ortamı ise, bu organik bütünlüğü oluşturmaktadır.

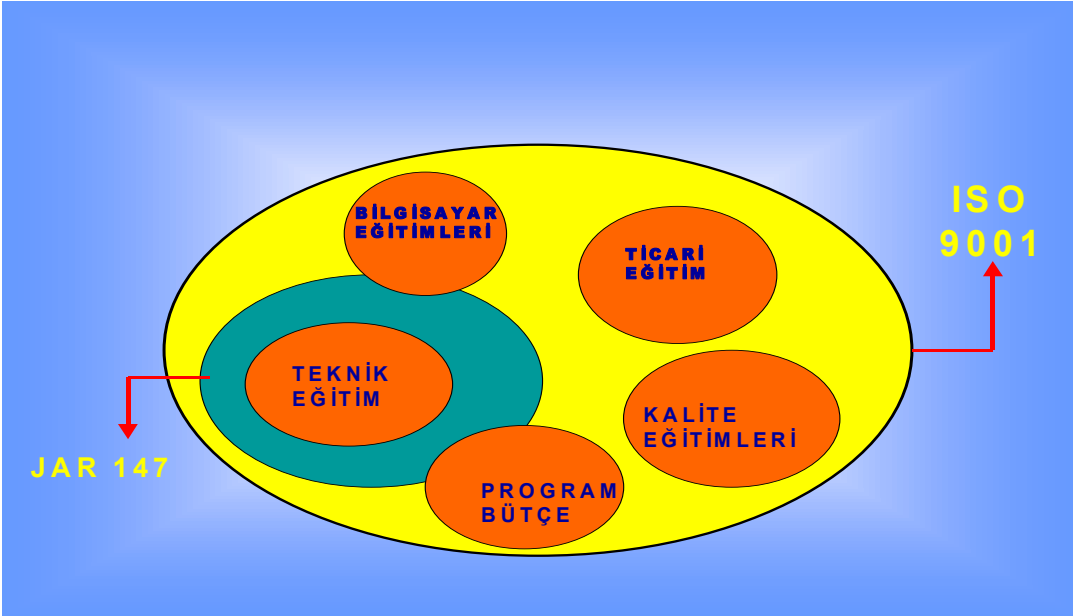
Eğitim Merkezi olarak bugünkü ilk amacımız ise, **yolcuya doğrudan veya dolaylı olarak hizmet veren personelimizin daha iyi niteliklere sahip olmasını sağlamaktır.** Örneğin; bilet satış bankosunda görev yapan bir personel teknik açıdan yeterli bilgiye sahip olduğu zaman, yolcumuza hızlı ve doğru bilgi ile iyi hizmet verebilecektir.

Uluslararası Hava Taşımacılık Birliği kurallarına göre; yolcu biletlerinin çeşitli seviyelerde hesaplanması, düzenlenmesi ve diğer ilintili konuların **satış, rezervasyon, yer hizmetlerinde görev yapan personelin hizmet içi eğitimlerini sağlayan tek eğitim birimidir.** Ayrıca Türk Hava Yollarını temsil eden **acentelerimizin** eğitimlerini de gerçekleştirmekteyiz. Uçakların bakımında fiilen görev yapan teknik personel için ise; uçakların yapısı, sistemleri ve bakımı açısından eğitim programları düzenlenmektedir. Teknik bilgi veren programlarımızın yanı sıra, personel davranışlarına artı getirecek davranış eğitimleri ve yönetici konumundaki personel için yönetim becerileri başlıklı eğitim programları tüm birimlerdeki hizmet veren personele verilmektedir.

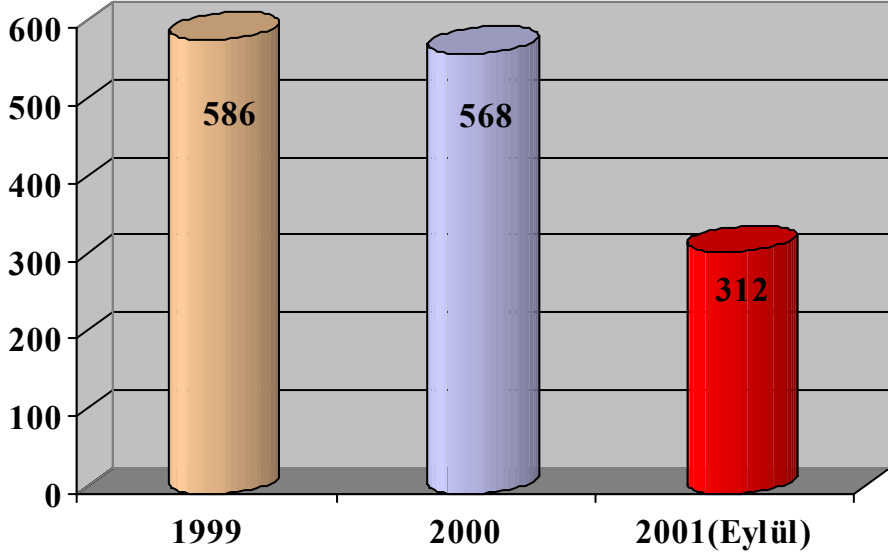
Kurs niteliğindeki eğitim programlarına katılan personelimizin eğitim hedeflerine erişim derecelerinin belirlenmesi için, eğitimin son günü sınav uygularız. Sınav sonucu ile eğitim programımızın ilk değerlendirmesini gerçekleştirmiş oluruz. Sınavlarda uygulanacak işlemler için gerekli yöntemler ISO 9001 çerçevesinde belirlenmiştir. Sınav sonunda başarılı katılımcıların aldıkları 'Sertifika', iş yerinde kendilerine daha fazla güven duyması ile daha fazla başarılı olmaları sağlanır. Seminer ve iş başı eğitimlerinde 'Katılım Belgesi' alınabilmesi için, diğer eğitimlerde olduğu gibi, devam zorunludur. Eğitim hizmet kalitesinin müşteri tarafından değerlendirilmesi ve memnuyetin ölçümü, tüm eğitim programlarının son günü 'Eğitim Değerlendirme Formu' ile yapılır. 'Eğitim Değerlendirme Formu' ve yılda bir kez uygulanan 'Eğitim Hizmeti Değerlendirme Anketi' eğitim uzmanlarını ve programları iyileştirme adına, geri besleme (feed-back) aracıdır.

Eğitim programlarımız, personele verilmek üzere hazırlanmış kitap, kitapçık ve çeşitli kısa yayınlarla desteklenmektedir. Eğitim programları uygulanırken, bilgisayar desteği de alınmaktadır. Konu tiplerine göre kullanılan video kasetler, tepegöz yardımı ile kullanılan diğer eğitim dökümanları da eğitim programımızın uygulamasında önemli yer tutmaktadır. Türk Hava Yolları geçmişinin sergilendiği bir müze, 120 kişilik konferans salonu ve 8'i bilgisayarlı olmak üzere toplam 21 adet sınıfı ile aynı anda 450 kişiye hizmet verecek kapasiteye sahiptir.

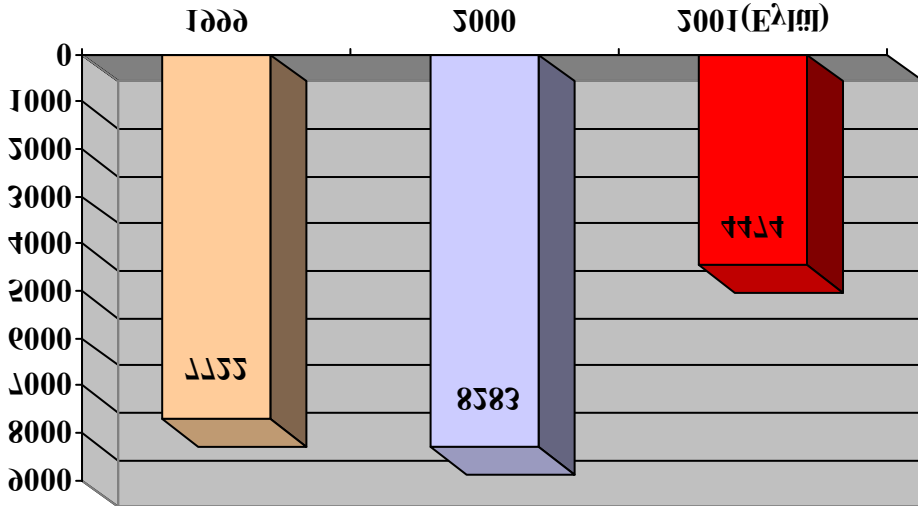
YER EĞİTİM BAŞKANLIĞI



DÜZENLENEN EĞİTİM SAYISI



KURSIYER SAYISI



GELECEKTEKİ HEDEFLERİMİZ

Hedeflerimizin bütününde THY Eğitim Merkezi olarak amaçlanan

Uzaktan eğitim (e-learning) ile personelimiz , bulunduğu noktadan ilgili eğitim programını alabilecektir. Böylece , personelin alacağı eğitim programı uygun bir zamanlama ile gerçekleşecektir. Personelimizin eğitimi istekli olması, eğitim programının daha verimli olmasını da sağlayacaktır. İki şekilde düşünülen uzaktan eğitim modeli ;

1-Intra-net ortam

2-Web ortamı

Bu ortamda , eğitim programlarını sunma ve ölçme açısından düşünülen ekrandaki çeşitlilik aşağıda ana hatları ile sunulmuştur:

a-Beyaz tahta ; ekranın bir köşesinde yer alan eğitmen tarafından yönlendirilerek uygulanan bir eğitim sunumu olacaktır.

b-E-mail ; personelimizin , belirli saatlerde eğitim merkezi ile, ilgili eğitim konusu üzerinde tartışabilmesini sağlayacaktır.

c-Chat ;

d-Soru havuzu (Pool) ; ilgili eğitim sorularından oluşan ortamda, personelimizin ölçülmesini ve bu ölçümün değerlendirilmesini sağlayacaktır.

3-Simülâtör

Türk Hava Yolları EBI birimimiz tarafından Eğitim Merkezine ayrılan şirket içindeki sistemimizdeki ortamda , soru/cevap şeklinde oluşturulan program sayesinde, kullanıcı kendi kendini sınamaya şansı bulacaktır.

Hedeflerimiz arasında **kişive özel eğitim** de yer almaktadır.Bu konu **eğitim modülleri** şeklinde oluşturularak hedeflerimiz arasına girmiştir. Bu projemizde ise; söz konusu olacak eğitim programının başlangıç/orta/ileri bilgi seviyesi baz alınarak, personelimizin kişisel olarak katılabileceği bir eğitim ortamı sağlayabilmektir.Ayrıca, personelimiz bu ortamda,kendi seviyesinde çalışma yaparken, gereksinimi olan diğer ara başlıklı konulara dönerek ilave ve kişisel çalışmalar yapabilecektir.

TV aracılığı ile eğitim programlama, hedeflerimiz arasında gündemde yerini almaktadır. Hedeflenen bu eğitim programında ; eğitmen ile aynı anda iletişim kurularak yürütülen (eş zamanlı / senkron) ve aynı anda iletişim kurulmadan da yürütülen eğitimler (eş zamanlı olmayan / a-senkron) düşünülmektedir.

Karışık (Blended) eğitim programı, eğitim programlama modellerimiz arasında yerini korumaktadır. Karışık eğitimde yaygın olarak bilinen program tipi ‘uzaktan eğitim/sınıf’ (e-learning/classroom) birlikteliğidir.

Eğitim merkezimizdeki bir mekanın **stüdyo** durumuna dönüştürülmesi ise , diğer önemli hedeflerimizden biridir. Buraya yerleştirilecek **çanak anten ile uydu yayımları aracılığıyla ‘Online’(direk bağlantı kurarak) ve ‘Offline’** (programı download ederek) eğitimler düşünülmektedir.

Mevcut kitaplarımızın ve ,dökümanlarımızın (handoutlar) eğitim merkezine gelinmeden, personelin eline ulaşmasını sağlamakta hedeflerimiz arasındadır.

Eğitim tiplerine göre ayrıştırılmış konuları içeren video kaset , disket ve CD’ lerin hazırlıkları sürmektedir.Yardımcı kaynak olan bu araçlarında personelin bulunduğu ortama ulaştırılması da gündemimizde yer almaktadır.

Yukarıda söz ettiğimiz hedeflerin gerçekleşmesiyle daha yaygın bir öğrenci grubuna , her istenildiğinde ve ekonomik biçimde eğitim programının uygulanması sağlanabilecektir.Bu bağlamda zaman ve mekan sorunuda azaltılmış olacaktır. Eğitim programlarının uygulandığı hedef kitlemiz çoklu ve seçenekli öğrenme olanaklarına sahip olacaktır.Kişive özel eğitim programının uygulanması sonucunda ise, öğrencinin ne öğreneceği , nasıl öğreneceği, ne zaman ve hangi hızda öğreneceği konularına esneklik kazandırılmış olacaktır.Böylece, bireylerin kişisel inisiyatif kullanma yetenekleri gelişip, şekillenecektir.

Özet olarak söylemek gerekirse, bilgisayarın ve diğer teknolojinin eğitim sistemimizde bu derece yer alması ile, eğitim merkezimizdeki eğitimciler, öğretim işinden çok eğitime katılanların gereksinimlerine cevap verecek bilgileri derleyen, düzenleyen bir programcı durumuna gelecektir. Eğitime gelen personel ise, tüm yetenekleri ile eğitime katkıda bulunan etken bireyler olacaktır. Eğitim uzmanları tarafından destek gördüklerini hissedecekleri bir ortamda bulunacaklardır.