



# Havacılık Emniyeti

12. Hafta

“Emniyet Performansı / Kültürü / Teşviki”

**Öğr. Gör. Tefik Uyar**, Uçak Müh. & MBA

# Emniyet Yönetim Sistemi

## **Bu hafta:**

1. Emniyet Performansının İzlenmesi
2. Emniyet Kültürü Yaratma
3. Emniyet Teşviki

# Emniyet Performansı

## Neler belirlenmeli?

### Sorumluluk

- PUKÖ'den kim kim sorumlu?

### Yetki

- Prosedürleri kim yönetir, kontrol eder ve değiştirir? Risk kabul kararlarını kim alır?

### Prosedürler

- Bu işler nasıl yapılacak?

### Kontroller

- Nasıl ve ne sıklıkta yapılacak?

### Geri Bildirim

- Nasıl ve neyle alınacak?

# Emniyet Performansı

## Sorumluluk

- Genel Müdür ya da Emniyet Müdürü

## Yetki

- Emniyet Müdürü ve/veya Emniyet Gözden Geçirme Kurulu

## Prosedürler

- Emniyet El Kitabı ve varsa ilave prosedürler

## Kontroller

- Denetimler, emniyet araştırmaları, incelemeler

## Geri Bildirim

- Raporlar, formlar, anketler vb.

# Tartışma

*Sorumluluk ve Yetki  
Arasındaki Fark Nedir?*

# Emniyet Performansı

**Yetki:** Sahip olunan bir yaptırım gücünü kullanma hakkı.

**Örnekler:** Polisin tutuklama yetkisi, öğretmenin ders arası verme yetkisi, anne ya da babanın harçlığı arttırma yetkisi vb.

**Sorumluluk:** Yetkiyi kullanma mecburiyeti.

**Örnekler:** Polisin tutuklama sorumluluğu, çevreyi temiz tutma sorumluluğumuz, öğrenci olarak sorumluluklarımız...

# Emniyet Performansı

## **Yetki var, sorumluluk yok:**

Gözünün önünde gerçekleşen gasp olayına seyirci kalan polis,  
Çocuğun altını temizlemeyen anne-baba  
Ödevini yapmayan öğrenci  
Derse gelmeyen öğretmen  
Vergileri çarçur eden hükümetler  
Despot liderler

## **Yetki yok, sorumluluk var:**

Yetkisinde olmamasına karşın verilen emri uygulayan bir bürokrat  
Bir kavgaya müdahale eden vatandaş  
Birin giyimine karışan vatandaş (Sorumluluk her zaman olumlu anlam taşımaz.)

# Emniyet Performansı

Sağlıklı olan:

**YETKİ ≡ SORUMLULUK**

Ancak kritik kararlarda bireysel hataların önüne geçmek için yetki ve/veya sorumluluk paylaşılır.

*(Daha önceki derslerimizde yaptığımız bir uygulamada grup kararının birey kararından daha iyi olduğunu görmüştük.)*



# Emniyet Performansı

Yetkinin nasıl kullanılacağı, sorumlulukların neler olduğu ve kimlere ait olduğu nerede yazar?

**PROSEDÜRLERDE...**

# Emniyet Performansı

## Kontroller ve Geri Bildirim

İnceleme

Raporlama

Emniyet  
Denetlemeleri

Araştırmalar

Zorunlu  
Raporlama  
Sistemleri

Gönüllü  
Raporlama  
Sistemleri

Gizli  
Raporlama  
Sistemleri

# Emniyet Performansı

**Zorunlu Raporlama:** Çalışanın ya da yöneticinin inisiyatifine bırakılmayacak hususlardaki raporlama. (Belirli tipte olay ve tehlikeler)

## **Amaçlar:**

1. Yüksek öneme haiz bilginin eldesi
2. Aksaklık varsa tespiti
3. Arıza ya da emniyete aykırı bir durum varsa giderilmesi
4. Daha kötü sonuçların engellenmesi

**Örnek:** Kaza raporu, kırım raporu, kuş çarpması raporu, olay bildirim raporu, teknik arıza raporu, yakıt kaçağı, elektrik kaçağı vb.



Örnekler.pdf

# Emniyet Performansı

**Gönüllü Raporlama:** Çalışanın inisiyatifine bırakılmış, ancak teşvik edilirse faydalı olacak raporlama biçimidir.

## **Amaçlar:**

1. Kasıtsız ihlallerin ya da hataların öğrenilmesi ve düzenli bir eğilim varsa bunun tespit edilmesi
2. Aksaklık ya da olası bir tehlike varsa tespiti
3. Arıza ya da emniyete aykırı bir durum varsa giderilmesi
4. Gelecekte büyüyebilecek sorunların henüz küçükken halledilmesi

**Örnek:** Ramak kala raporu, şikayet formu, istek formu vb.

(Çalışanlar bu raporları vermek yönünde çeşitli ödüllerle teşvik edilebilir.  
Raporlanan bilgiler rapor verenlere karşı kullanılmamalıdır!)

# Emniyet Performansı

**Gizli Raporlama:** Rapor verenin kimliğini koruyan raporlama biçimidir ancak konu hakkında daha fazla bilgi gerekirse dolduran kişiye ulaşılamayacağı için kullanışsız olabilir. ADİL KÜLTÜR oluşturulabilirse gizli raporlamaya gerek kalmaz. Yine de herkes cesur olmayabilir ya da ADİL KÜLTÜR'ü benimseyemeyebilir.

## **Amaçlar:**

1. Kişilerin aktarmaktan çekindikleri bilgileri güvenle elde etmek.

# Emniyet Kùltürü

**Emniyet Kùltürü ADİL OLMALIDIR!**

**Ne raporlayan, ne de raporlanan kimse cezalandırılmalıdır!**

Böylece kişilerin “ya bana ceza verilirse?” ya da “arkadaşımın bu hareketini raporladığım için ona ceza verirlerse?” korkusunu yaşamalarını engellemiş oluruz.

# Emniyet Kültürü

**Örnek:** Ahmet XYZ şirketinde teknisyen olarak görev yapmaktadır. Mehmet de onun iş arkadaşıdır.

Zaman içerisinde Mehmet, Ahmet'in cihazlardan birini yanlış kullandığını, muhtemelen doğru kullanmayı bilmediğini tespit etmiştir, ancak Ahmet'in yaşı daha büyük olduğundan olumsuz tepki alma kaygısıyla ona bunu söylemekten çekinmektedir. Bir defa yanlış kullanım dolayısıyla ürün hatalı çıkmış, Mehmet bunu da bildirmemiştir.

Mehmet, Ahmet'i ve daha önce yanlış çıkmış ürün hakkındaki bilgileri raporlar.

# Emniyet Kültürü

## **YÖNETİME DÜŞEN İŞLER:**

- Ne Ahmet'e, ne de Mehmet'e bir ceza verilmemeli.
- Ahmet'in eğitimi tazelenmeli.
- Hatalı ürün piyasadan/stoktan çekilmeli.

Bu sayede:

Hatalı ürün piyasadan çekilmiş olur. (Marka değeri ve müşteri güvenini korur!), Ahmet artık hata yapmaz, Mehmet de dahil tüm çalışanlar raporlamanın zararsız ve faydalı bir şey olduğunu görürler.



# Emniyet Teşviki

## **Bu kültürün yerleşmesi için emniyetin teşvik edilmesi gerekir:**

- Tüm personelin Emniyet Yönetim Sistemi'nden haberdar edilmesi,
- Emniyet için önemli bilgilerin aktarılması
- Bazı önlemlerin neden alındığının açıklanması
- Emniyet prosedürünün neden kullanıldığının anlatılması
- “Bilinmesi İyi Olur” denen bilgilerin sistematik olarak çalışanlarla paylaşılması

- Emniyet El Kitabı
- Emniyet Süreçleri ve Prosedürleri
- Emniyet Haberleri, Notları, Bültenleri vb.
- Web Siteleri / E-posta

# Emniyet Teşviki

## **Bu kültürün yerleşmesi için emniyetin teşvik edilmesi gerekir:**


- Tüm personelin Emniyet Yönetim Sistemi'nden haberdar edilmesi,
- Emniyet için önemli bilgilerin aktarılması
- Bazı önlemlerin neden alındığının açıklanması
- Emniyet prosedürünün neden kullanıldığının anlatılması
- “Bilinmesi İyi Olur” denen bilgilerin sistematik olarak çalışanlarla paylaşılması

- Emniyet El Kitabı
- Emniyet Süreçleri ve Prosedürleri
- Emniyet Haberleri, Notları, Bültenleri vb.
- Web Siteleri / E-posta

# Emniyet Teşviki

## "The Dirty Dozen"

1. Lack of Communication
2. Complacency
3. Lack of Knowledge
4. Distraction
5. Lack of Teamwork
6. Fatigue
7. Lack of Resources
8. Pressure
9. Lack of Assertiveness
10. Stress
11. Lack of Awareness
12. Norms




I guess day shift can finish screwing on the panel.

### Lack of Communication Safety Nets

- Use logbooks, worksheets etc. to communicate and remove doubt.
- Discuss work to be done or what has been completed.
- Never assume anything.

In the interest of Aviation Safety, the following have generously provided funding to make these posters possible:



Presented by: Maintenance And Ramp Safety Society (MARSS) - A Not-For-Profit Society dedicated to making Aviation Safer. Tel: (416) 291-8148 Fax: (416) 297-2133 Email: marss@marss.com



BUL-2012-02.pdf



KAYA\_CHK\_SMS.pdf

# YAMAHA

BAKIM PERSONELİ HER SABAH BENİ ARAR,  
VERMEK İSTERİM UÇAĞA İNSANA ZARAR,  
MOTORLAR GÜRLEYİNCE YÜREĞİMİZ HOPLAR,  
ÇÖZÜN BİLMECEYİ, BAKIN BEN KİMİM.

EVLERDE SOKAKLARDA, SANAYİDE BİR HİÇİM  
UÇAK MEYDANLARINDA KEYFİM O BİÇİM,  
HAVA ALIKLARI BENİM İÇİN EN GÜZEL GEÇİM,  
ÇÖZÜN BİLMECEYİ, BAKIN BEN KİMİM.

SAKİN ZAMANLARDA FIRSAT KOLLARIM,  
CEPLERDEN DÜŞER PERSONELİ SOLLARIM,  
DİKKAT EDİLİRSE TAHTALI KÖYÜ BOYLARIM,  
ÇÖZÜN BİLMECEYİ, BAKIN BEN KİMİM.

RÜZGARLI HAVALARDA, DANS EDER GEZERİM.  
ARA SIRA BİR LASTİĞE BİNER GİDERİM.  
DAĞINIK PERSONEL YÜZÜNDEN YERDE SEKERİM,  
ÇÖZÜN BİLMECEYİ, BAKIN BEN KİMİM.

BENİ TANIR AMA HERKES BİLMEZ YERİMİ,  
GİZLİDEN MAHFEDERİM EMEĞİ, ALIN TERİNİ  
ACIMAM UÇAĞA, İLAN EDERİM SESİMİ,  
ÇÖZÜN BİLMECEYİ, BAKIN BEN KİMİM.

BUGÜN YARIN DEMEM, ZARARDIR KARARIM,  
DİKKAT EDİLMEYEN YERDE BEN VARIM,  
GAVUR PARASIYLA ÖLÇÜLÜR BENİM ZARARIM,  
ÇÖZÜN BİLMECEYİ, BAKIN BEN KİMİM.

HAT'TA, HANGAR'DA, ATELYE'DE BEN VARIM,  
LÜTFEN BİRAZ DAHA TİTİZ OLALIM  
BENDEN SÖYLEMESİ, SONDUR UYARIM,  
ANLADINIZ MI, BEN KİMİM, NEYİM

# Emniyet Teşviki

Yer: Konya 3. Ana Jet Üssü

<http://memoabi.blogspot.com/2012/05/son-iki-gunde-hic-kola-icmedim-hic-icki.html>

# Final Sınavı Hakkında

**Test / Klasik karışık olmak üzere:**

- 1. BÖLÜM: 10 soru, TEST (40 ya da 50 puan)**
- 2. BÖLÜM: 10 soru, Doğru / Yanlış (20 puan)**
- 3. BÖLÜM: 1 soru, YORUM (30 ya da 40 puan)**

**Sınav Tarihi: 30 Mayıs 2013**

**Süresi: 1 Saat.**

# Teşekkürler

Tevfik Uyar - "Havacılık Emniyeti" 12. Hafta

22