

YTK 108

Havacılık & Lojistik

HAVACILIK VE LOJİSTİK MÜLAKATI SORULAR VE CEVAPLAR

Kabin, yer hizmetleri, operasyon, forwarding

14 soru: ne sorduğu ve cevap kalıbı

Deneyimini anlatan 20 cümle

Senin soracağın sorular

Bu kaynak bir dil çalışma materyalidir; resmi operasyon, emniyet ya da telsiz eğitimi yerine geçmez.



01 Havacılık: kabin ve yer hizmetleri

7

1 Why do you want to work in aviation?

Seyahat sevgisi değil, işin gerçeğini bildiğini duymak istiyor.

I enjoy working with people from different cultures, and I like a job where safety and teamwork matter every day. I also know it means irregular hours, and I'm ready for that.

Farklı kültürlerden insanlarla çalışmayı seviyorum ve emniyetin ve ekip çalışmasının her gün önemli olduğu bir işi seviyorum. Bunun düzensiz saatler demek olduğunu da biliyorum ve buna hazırım.

2 How would you deal with an angry passenger?

Sakin kalıp kalamadığını ve adım adım ne yaptığını soruyor.

First I would listen without interrupting. Then I would apologize for the situation and explain what I can do. If I can't solve it, I would involve my supervisor.

Önce sözünü kesmeden dinlerim. Sonra durum için özür diler ve ne yapabileceğimi açıklarım. Çözemezsem amirimi devreye sokarım.

3 What would you do if a passenger refused to follow a safety instruction?

Emniyetten taviz vermeden kibar kalabiliyor musun?

I would explain calmly that it is a safety requirement, not my personal choice. If the passenger still refused, I would inform the senior crew member and follow the procedure.

Bunun bir emniyet kuralı olduğunu, kişisel tercihim olmadığını sakince açıklarım. Yolcu hâlâ reddederse kabin amirine bildirir ve prosedürü uygulardım.

4 Tell me about a time you worked in a team under pressure.

Somut bir olay ve senin payın.

During a **flight cancellation**, we had to rebook **150** passengers in two hours. I took the transfer passengers, and my colleague handled the families. We finished before the next departure.

Bir uçuş iptalinde iki saat içinde 150 yolcuyu yeniden yönlendirmemiz gerekti. Ben aktarma yolcularını aldım, arkadaşım ailelerle ilgilendi. Bir sonraki kalkıştan önce bitirdik.

01 Havacılık: kabin ve yer hizmetleri (devam)

5 How do you feel about shift work and being away from home?

Yaşam tarzına gerçekten hazır mısın?

I've worked shifts for **three** years, including nights and weekends. I plan my rest carefully, and my family is used to it.

Üç yıldır gece ve hafta sonları dahil vardiyalı çalışıyorum. Dinlenmemi dikkatle planlıyorum ve ailem buna alışkın.

6 What does good customer service mean to you?

Soyut tanım değil, davranış bekliyor.

It means noticing what the passenger needs before they ask. For example, offering help to someone travelling with a small child.

Yolcunun neye ihtiyacı olduğunu o sormadan fark etmek demek. Örneğin küçük çocukla seyahat eden birine yardım teklif etmek.

7 Why is safety more important than service?

Önceliği doğru sıralıyor musun?

Because service can be recovered, but a safety mistake cannot. A delayed drink is a small problem; an unfastened seat belt in turbulence is not.

Çünkü hizmet telafi edilebilir ama bir emniyet hatası edilemez. Geciken bir içecek küçük bir sorundur; türbülânsta bağlanmamış bir kemer değildir.

02 Lojistik: operasyon ve forwarding

7

8 Can you describe your current role in logistics?

Ne tür sevkiyatlar, hangi hacim, hangi sorumluluk?

I work as an operations specialist at a freight forwarder. I handle about **40** sea shipments a month, from booking to delivery, mainly to **Germany and the Netherlands**.

Bir forwarder'da operasyon uzmanı olarak çalışıyorum. Rezervasyondan teslimat kadar ayda yaklaşık 40 deniz yolu sevkiyatını, ağırlıklı olarak Almanya ve Hollanda'ya yürütüyorum.

9 How do you handle a delayed shipment?

Müşteriyi nasıl ve ne zaman bilgilendiriyorsun?

I inform the customer immediately, with the reason and the new ETA. Then I look at options, such as a faster route or a partial delivery by air.

Müşteriyi nedeni ve yeni tahmini varış tarihiyle birlikte hemen bilgilendiririm. Sonra daha hızlı bir güzergâh ya da hava yoluyla kısmi teslimat gibi seçeneklere bakarım.

02 Lojistik: operasyon ve forwarding (devam)

10 Tell me about a time you solved a customs problem.

Belge ve mevzuat bilgini, sakinliğini ölçüyor.

A shipment was held because the invoice and the packing list showed different weights. I contacted the shipper, got corrected documents the same day, and the goods were released the next morning.

Bir sevkiyat, fatura ile çeki listesinde farklı ağırlıklar yazdığı için bekletildi. Göndericiyle iletişime geçtim, aynı gün düzeltilmiş belgeleri aldım ve mallar ertesi sabah serbest bırakıldı.

11 How do you reduce logistics costs?

Somut yöntem bekliyor.

I consolidate shipments where possible, compare carrier rates regularly, and try to avoid demurrage by preparing the documents before the vessel arrives.

Mümkün olan yerde sevkiyatları birleştiririm, taşıyıcı fiyatlarını düzenli karşılaştırırım ve belgeleri gemi gelmeden hazırlayarak demuraj ödemekten kaçınmaya çalışırım.

12 Which systems and tools do you use?

Araç bilgisi.

I use **our transport management system** for bookings and tracking, and Excel for reports. I'm also familiar with **SAP** from my previous job.

Rezervasyon ve takip için taşıma yönetim sistemimizi, raporlar için Excel'i kullanıyorum. Önceki işimden SAP'ye de aşinayım.

13 How do you prioritize when everything is urgent?

Yoğunlukta nasıl karar veriyorsun?

I look at the cut-off times first, because a missed cut-off means a week's delay. Then I deal with the shipments that affect the customer's production.

Önce kapanış saatlerine bakarım, çünkü kaçırılan bir kapanış bir haftalık gecikme demektir. Sonra müşterinin üretimini etkileyen sevkiyatlarla ilgilenirim.

14 How do you deal with a difficult supplier or carrier?

İlişkiyi bozmadan sonuç alabiliyor musun?

I stay factual. I show the numbers, for example **four late deliveries out of ten**, and ask for an action plan. If nothing changes, I escalate it.

Olgulara dayanırım. Rakamları gösteririm, örneğin on teslimattan dördü geç, ve bir aksiyon planı isterim. Hiçbir şey değişmezse konuyu üst mercie taşırım.

03 Deneyimini anlatan cümleler

20

15	I've worked in ground handling for four years.	Dört yıldır yer hizmetlerinde çalışıyorum.	☐
16	I worked as cabin crew on short-haul flights.	Kısa mesafe uçuşlarda kabin memuru olarak çalıştım.	☐
17	I'm trained in first aid and safety procedures.	İlk yardım ve emniyet prosedürleri eğitimi aldım.	☐
18	I speak Turkish, English and some German.	Türkçe, İngilizce ve biraz Almanca konuşuyorum.	☐
19	I'm used to working early mornings and nights.	Sabahın erken saatlerinde ve gece çalışmaya alışkınım.	☐
20	I handled check-in for up to 200 passengers per flight.	Uçuş başına 200 yolcuya kadar check-in yaptım.	☐
21	I coordinated the turnaround of narrow-body aircraft.	Dar gövdeli uçakların yer operasyonunu koordine ettim.	☐
22	I organize sea and air shipments.	Deniz ve hava yolu sevkiyatlarını organize ediyorum.	☐
23	I prepare export documents every day.	Her gün ihracat belgeleri hazırlıyorum.	☐
24	I'm in daily contact with carriers and customs brokers.	Taşıyıcılar ve gümrük müşavirleriyle her gün iletişim halindeyim.	☐
25	I manage a warehouse team of twelve.	On iki kişilik bir depo ekibini yönetiyorum.	☐
26	I reduced picking errors by 30 percent.	Toplama hatalarını yüzde 30 azalttım.	☐
27	I negotiated annual rates with three carriers.	Üç taşıyıcıyla yıllık fiyatları müzakere ettim.	☐
28	I'm familiar with Incoterms and customs procedures.	Incoterms ve gümrük işlemlerine aşinayım.	☐
29	I have a forklift licence.	Forklift ehliyetim var.	☐
30	I hold a dangerous goods certificate.	Tehlikeli madde sertifikam var.	☐
31	I stay calm in stressful situations.	Stresli durumlarda sakin kalırım.	☐
32	I pay attention to detail, especially in documents.	Özellikle belgelerde ayrıntıya dikkat ederim.	☐
33	I'm flexible about working hours.	Çalışma saatleri konusunda esneğim.	☐
34	I'd like to grow into an operations management role.	Operasyon yönetimi rolüne ilerlemek istiyorum.	☐

04 Senin soracağın sorular

8

35	What does the training programme look like?	Eğitim programı nasıl?	☐
36	How are the shifts organized?	Vardiyalar nasıl düzenleniyor?	☐
37	Which base would I be working from?	Hangi üste görev yapacağım?	☐
38	Which routes or trade lanes would I work on?	Hangi hatlarda çalışacağım?	☐
39	How big is the operations team?	Operasyon ekibi kaç kişi?	☐
40	Which systems do you use for tracking?	Takip için hangi sistemleri kullanıyorsunuz?	☐
41	What are the opportunities for promotion?	Terfi imkânları neler?	☐
42	When would you like me to start?	Ne zaman başlamamı istersiniz?	☐

05 Sık yapılan hatalar

6

43	~~✗ I love travelling, so I want to be cabin crew.~~ ✓ I enjoy working with people, and I take safety seriously. Seyahat sevgisi yeterli bir neden sayılmaz; işin özünü söyle.
44	~~✗ I'm working in logistic.~~ ✓ I work in logistics. Sektör adı "logistics"tir; kalıcı durum için geniş zaman kullanılır.
45	~~✗ I have experience about customs.~~ ✓ I have experience in customs clearance. "Experience" bir alan için "in" alır.
46	~~✗ I can work in vardiya.~~ ✓ I can work shifts. Vardiyalı çalışmak "work shifts" ile söylenir.
47	~~✗ I never had a problem with passengers.~~ ✓ Once a passenger was upset about a delay. Here's how I handled it. "Hiç sorun yaşamadım" inandırıcı değildir; bir örnek anlat.
48	~~✗ I know English perfect.~~ ✓ I speak English fluently. Dil seviyesi için "fluently" kullanılır.

BU KAYNAKLA NASIL ÇALIŞMALI?

1

Kendi alanına uyan bölümü seç: havacılık ya da lojistik. Cevapları sesli oku.

2

Sarı işaretli yerleri kendi deneyiminle değiştir; örnek olaylar kalıbı göstermek içindir.

3

Emniyet sorularında "kuralı uygulamam" demek yetmez; neden önemli olduğunu bir cümleyle ekle.

KENDİ NOTLARIN

Bu kaynak bir dil çalışma materyalidir; resmi operasyon, emniyet ya da telsiz eğitimi yerine geçmez.

YTK 108 · HAVACILIK & LOJİSTİK

BUNLARI KENDİ İŞİNDE, BİREBİR DERSTE ÇALIŞ

Kalıpları bilmek ilk adım. Asıl iş, onları kendi mesleğinde ve gerçek konuşmada kullanabilmek. Dersler birebir ve mesleğine özel; ilk 15 dakikalık tanışma görüşmesi ücretsiz.

ytkacademy.com.tr