



Özlem Tezeken

KİŞİSEL BİLGİLER:

İsim- Soyadı: Özlem Tezeken

Adres:

Telefon numarası:

E-posta: ozlem.tezeken@istinye.edu.tr

Doğum tarihi: 29.08.1970

Doğum yeri: Almanya /Hildesheim

Uyruk: T.C

Yabancı diler: Almanca / İleri seviye

İngilizce / İyi seviye

EĞİTİM BİLGİLERİ

- **Maltepe Üniversitesi İletişim Bilimleri Doktora Programı (2021- Devam ediyor)**
- **Yeditepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü (2011- 2015)**
Eğitim Yönetimi ve Denetimi Tezli Yüksek Lisans Programı

Tez Konusu:

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programının, Hava Yolu İşletmelerinde Görevli Kabin Eğitimcileri ve Yöneticileri Tarafından Değerlendirilmesi

- **Marmara Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi (1998 – 2006)**
Alman Dili ve Edebiyatı Ana Bilim Dalı Lisans Eğitimi
- **İzmir Eşref Paşa Lisesi Sosyal Bilimler ve Edebiyat Bölümü (1986 – 1989)**

İŞ DENEYİMİ

Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi MYO Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı Öğretim Görevlisi (2019 – 2021)

Kalite Temsilcisi ve Akreditasyon Komisyon Üyesi olarak SHGM talimatları doğrultusunda SHKH Programının Kabin Ekibi Eğitim El Kitabının yenilenmesi, ders materyallerinin güncellenmesi, uyumluluk izleme sürecinin yürütülmesi ve takibi ve meslek eğitimlerinin verilmesi.

Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi MYO Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programında vermiş olduğum dersler;

- Acil Durum Emniyet Kuralları
- Hava Yolu İşletmelerinde Organizasyon ve Sorumluluklar,
- Kabinde Servis Usulleri ve Pazarlama
- Ekip Kaynak Yönetimi
- Havacılık Terminolojisi
- Mülakat Teknikleri
- Havaalanı ve Uçuş Güvenliği (SHT17.2 Modül 1 ve Modül 7)
- Normal Emniyet Kuralları

Kabin Eğitmeni (Türk Havayolları 2013 – 2019)

Türk Hava Yolları'nda vermiş olduğum dersler;

- Güvenlik Eğitimi (SHT17.2 Modül 1 ve Modül 7)
- Ekip Kaynak Yönetimi Eğitimi,
- Normal Emniyet Kuralları Eğitimi,
- Acil Durum Uygulamaları Eğitimi
- Emniyet Yönetim Sistemi Eğitimi,
- Kalite Yönetim Sistemi Eğitimi,
- Ölçme ve Değerlendirme Teknikleri Eğitimi,
- Marka Yönetimi Eğitimi,
- Anons Teknikleri Eğitimi,
- Airbus 350 /330/320/321/319 ve Boeing 737 Uçak Tipi Eğitimleri.

Ölçme Değerlendirme Sorumlusu (THY Uçuş Eğitim Merkezi 2019)

Sınav sisteminin geliştirilmesi.

Kalite Uygulama Sorumlusu (Atlasjet Hava Yolları 2010- 2013)

Kalite Başkanlığı departmanında görevli kalite uzmanı olarak iç ve dış denetimlere katılmak, denetim sonuç raporlarının oluşturulması, tespit edilen bulgulara yönelik iyileştirici faaliyetleri takip etmek, emniyet raporlama sisteminin oluşturulması ve sistemin geliştirilmesi.

Kabin Kalite Şefi (Atlasjet Hava Yolları 2004-2009)

Kabin Hizmetleri departmanında, uluslararası havacılık mevzuatları ve SHGM' nin yönetmelik ve talimatları doğrultusunda kabin operasyonu ile ilgili kalite gerekliliklerin sağlanması, Kabin Ekibi El Kitabının ve Kabin Ekibi Eğitim El Kitabının oluşturulması.

Kontrol Kabin Amiri (Atlasjet Hava Yolları 2002- 2013)

Uçuş operasyonunda kabin ekiplerinin performansını takip etmek ve değerlendirmek.

Kabin Eğitmeni (Atlasjet Hava Yolları 2005- 2013)

Kabin Amiri (Atlasjet Hava Yolları 2001 – 2012)

Kabin Memuru (THY 2000- 2001)

Kabin Amiri (İstanbul Hava Yolları 1994 – 1999)

Kabin Memuru (İstanbul Havayolları 1992- 1993)

KATILDIĞI KURSLAR VE SERTİFİKA PROGRAMLARI

- **Öğretmeyi Geliştirme Eğiticinin Eğitimi Programı** (FSMVÜ 27-30 Mayıs 2021)
- **Eğimde Ölçme ve Değerlendirme Teknikleri Eğitimi** (THY 10- 14 Haziran 2019)
- **Yetkinlik Bazlı Mülakat Teknikleri Eğitimi** (THY 31 Eylül – 1 Ağustos 2019)
- **Airbus 350 Tip Eğitimi** (Airbus / 18- 20 Haziran 2019)
- **Eğiticinin Eğitimi** (Opera Vakfı 2000 / 06-11 Haziran 2016)
- **Topluluk Önünde Konuşma** (Opera Vakfı 2000 / 19-22 Haziran 2015)
- **IATA Train The Trainer Advanced** (IATA 24 -26 Nisan 2013)
- **Eğitimcinin Eğitimi** (THY 12-16 Aralık 2013)
- **Kokpit ve Kabin Güvenliği Kursu** (HEM Havacılık Eğitim Merkezi/ Mart 2012)
- **Temel Sivil Havacılık Güvenliği Kursu** (HEM Havacılık Eğitim Merkezi 20 – 22 Mart 2012)
- **Güvenlik Yönetimi Kursu** (HEM Havacılık Eğitim Merkezi 24-29 Nisan 2012)
- **Safety Management System (SMS) Training** (Atlasjet Airlines/12 Ağustos 2012)
- **Fire Fighting And Fire Safety Initial Training** (Turkish Technic / 15.06.2011)
- **CRMI Crew Resource Management Facilitator Training** (PEGASUS 02-04 Mart 2009)
- **CRM Facilitators Training** (PEGASUS AIRLINES 08-10 Mayıs 2006)
- **Global Kariyer Geliştirme Danışmanlığı** (Bahçeşehir Üni. Kasım 2009- Haziran 2010)
- **Auditor Training** (Atalasjet Airlines /07-08 Şubat 2006)
- **İç Denetçi Eğitimi/ Kalite Yönetim Sistemi** (KALDER,11-13 Mart 2003)
- **Baş Denetçi Eğitimi** (BATALAS 14-18 Ağustos 2005)
- **Eğitici Eğitimcinin Eğitimi** (RGA 9-10 Şubat 2005)

BİLGİSAYAR BİLGİSİ

Excel, Power Point, Word ve Google Classroom, LMS Uygulamaları, Kahoot, Blackboard

İLGİ ALANLARI

Almanca film izlemek. Doğa yürüyüşlerine katılmak, seyahat etmek.