****

**ULUSAL YETERLİLİK**

**13UY00..-6**

**SEYAHAT ACENTASI YÖNETİCİSİ**

**SEVİYE 6**

**REVİZYON NO:00**

**MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU**

**Ankara, 2013**

**ÖNSÖZ**

Seyahat Acentası Yöneticisi (Seviye 6) Ulusal Yeterliliği 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan “Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği” hükümlerine göre hazırlanmıştır.

Yeterlilik taslağı 04 Nisan 2013 tarihinde imzalan işbirliği protokolü ile görevlendirilen Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB) tarafından hazırlanmıştır. Hazırlanan taslak hakkında sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınmış ve görüşler değerlendirilerek taslak üzerinde gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Nihai taslak MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecekHizmetleri Sektör Komitesi tarafından incelenip değerlendirildikten ve Komitenin uygun görüşü alındıktan sonra, MYK Yönetim Kurulunun …/…/2013 tarih ve ……sayılı kararı ile onaylanarak Ulusal Yeterlilik Çerçevesine (UYÇ) yerleştirilmesine karar verilmiştir.

Yeterliliğin hazırlanması, görüş bildirilmesi, incelenmesi ve doğrulanmasında katkı sağlayan kişi, kurum ve kuruluşlara görüş ve katkıları için teşekkür eder, yararlanabilecek tüm tarafların bilgisine sunarız.

Mesleki Yeterlilik Kurumu

**GİRİŞ**

Ulusal yeterliliğin hazırlanmasında, sektör komitelerinde incelenmesinde ve MYK Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak yürürlüğe konulmasında temel ölçütler Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliğinde belirlenmiştir.

Ulusal yeterlilikler aşağıdaki unsurları içermektedir;

a)Yeterliliğin adı ve seviyesi,

b)Yeterliliğin amacı,

c)Yeterliliğe kaynak teşkil eden meslek standardı, meslek standardı birimleri/görevleri veya yeterlilik birimleri,

ç)Yeterlilik sınavına giriş için aranan şartlar,

d)Yeterlilik birimleri bazında öğrenme çıktıları ve başarım ölçütleri,

e)Yeterliliğin kazanılmasında uygulanacak ölçme, değerlendirme ve değerlendirici ölçütleri,

f)Yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi, yenilenme şartları, belge sahibinin gözetimine ilişkin şartlar,

g)Yeterliliği geliştiren kurum/kuruluş ve doğrulayan Sektör Komitesi.

Ulusal yeterlilikler ulusal meslek standartları ve/veya uluslararası meslek standartları esas alınarak oluşturulur.

Ulusal yeterlilikler;

* Örgün ve yaygın eğitim ve öğretim kurumları,
* Yetkilendirilmiş belgelendirme kuruluşları,
* Kuruma yetkilendirme ön başvurusunda bulunmuş kuruluşlar,
* Ulusal meslek standardı hazırlamış kuruluşlar,
* Meslek kuruluşları ile bunların müşterek çalışmasıyla oluşturulur.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **13UY00..-6 SEYAHAT ACENTASI YÖNETİCİSİ ULUSAL YETERLİLİĞİ** | | | |
| **1** | **YETERLİLİĞİN ADI** | Seyahat Acentası Yöneticisi | |
| **2** | **REFERANS KODU** | 13UY00..-6 | |
| **3** | **SEVİYE** | 6 | |
| **4** | **ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ** | **ISCO 08:** 1439 | |
| **5** | **TÜR** | - | |
| **6** | **KREDİ DEĞERİ** | - | |
| **7** | **A)YAYIN TARİHİ** | - | |
| **B)REVİZYON NO** | 00 | |
| **C)REVİZYON TARİHİ** | - | |
| **8** | **AMAÇ** | Bu yeterlilik, yerli ve yabancı müşterilere seyahat acentaları tarafından sunulan hizmetlerin kalitesini arttırmak için, acenta faaliyetlerini, satış ve operasyon sonu işlemlerini ve bütçe çalışmalarının yürütülmesini sağlayan, acenta çalışanlarını yöneten seyahat acentası yöneticisinin niteliklerinin belirlenmesi, bilgi, beceri ve davranışlarının tanımlanarak belgelendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır. Ayrıca bu yeterlilik, bu mesleği yapmak isteyen kişilere, mesleğe ilişkin eğitim ihtiyacı konusunda rehberlik etmektedir. | |
| **9** | **YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDART(LAR)I** | | |
| Seyahat Acentası Yöneticisi (Seviye 6)-13UMS0282-6 | | | |
| **10** | **YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I** | | |
| - | | | |
| **11** | **YETERLİLİĞİN YAPISI** | | |
| **11-a) Zorunlu Birimler** | | | |
| 13UY00..-6/A1- İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma ve Kalite Yönetim Sistemleri.  13UY00..-6/A2- İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri.  13UY00..-6/A3- Satış Öncesi İşlemlerin Yürütülmesi ve Satış İşlemlerinin Denetlenmesi.  13UY00..-6/A4- Operasyon İşlemlerinin Denetlenmesi.  13UY00..-6/A5- Seyahat Acentası Çalışanlarının ve Bütçe İşlemlerinin Yönetilmesi. | | | |
| **11-b) Seçmeli Birimler** | | | |
| B1-Yabancı Dil. | | | |
| **11-c) Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri ve İlave Öğrenme Çıktıları** | | | |
| Adayın yeterlilik belgesi alabilmesi için zorunlu yeterlilik birimlerinin tamamından başarılı olması gerekmektedir. | | | |
| **12** | **ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME** | | |
| Yeterlilik belgesinin alınabilmesi için adayın A1, A2, A3, A4 ve A5 birimlerinin tümünden, ilgili birimin ölçme-değerlendirme bölümünde belirtilen kriteri sağlayacak şekilde başarılı olması gerekmektedir.  Sınav sonuçlarının geçerlilik süresi sınav tarihinden itibaren 1 yıldır. Herhangi bir birimden veya birimlerden başarısız olan aday bu süre içerisinde başarısız olduğu birimden veya birimlerden yeniden sınava girme hakkına sahiptir.  B1 Yeterlilik biriminin ölçme ve değerlendirme yöntemi, ilgili birimde belirtilen ölçme ve değerlendirme yöntemi ile gerçekleştirilir.  Alternatif olarak B1 yeterlilik birimi ilgili yabancı dilde MYK tarafından yetkilendirilen veya belgeleri tanınan başka bir kuruluştan son iki yıl içinde alınmış belge ile de ispatlanabilir.  Düzenlenen Mesleki Yeterlilik Belgelerinin belge kapsamında adayın başarısını belgelediği yabancı dil/diller belirtilir. | | | |
| **13** | **BELGEGEÇERLİLİK SÜRESİ** | | Seyahat Acentası Yöneticisinin yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi 5 yıldır. Belgenin geçerlilik süresi, belgenin düzenlendiği tarihte başlar. |
| **14** | **GÖZETİM SIKLIĞI** | | Mesleki Yeterlilik Belgesinin geçerlilik süresinin 3. yılından itibaren birey sınav ve belgelendirme kuruluşu tarafından en az bir kez gözetime tabi tutulur. Bu gözetim, sınav ve belgelendirme kuruluşunun hazırladığı değerlendirme formları ile gerçekleştirilir. Formlar sınav ve belgelendirme merkezinde arşivlenir. |
| **15** | **BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK ÖLÇME- DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ** | | İlk 5 yılın sonunda, ikinci bir gözetim değerlendirmesi sınav ve belgelendirme merkezi tarafından yapılır.  Her iki değerlendirmenin olumlu olması halinde ve bireyin mesleğine iki yıl ara vermeden devam ettiğini belgelemesi halinde bireyin belgesi 5 yıl süre ile uzatılır. İkinci 5 yılın sonunda birey güncel bilgileri içeren yeterlilik sınavına tabi tutulur. |
| **16** | **YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)** | | Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB) |
| **17** | **YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ** | | MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi |
| **18** | **MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI** | | - |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **13UY00..-6/A-1 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ, ÇEVRE KORUMA VE KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ** | | | |
| **1** | **YETERLİLİK BİRİMİ ADI** | İş Sağlığı Güvenliği, Çevre Koruma ve Kalite Yönetim Sistemleri. | |
| **2** | **REFERANS KODU** | 13UY00..-6/A1 | |
| **3** | **SEVİYE** | 6 | |
| **4** | **KREDİ DEĞERİ** | - | |
| **5** | **A)YAYIN TARİHİ** | - | |
| **B)REVİZYON NO** | 00 | |
| **C)REVİZYON TARİHİ** | - | |
| **6** | **YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI** | | |
| Seyahat Acentası Yöneticisi (Seviye 6) 13UMS0282-6 | | | |
| **7** | **ÖĞRENME ÇIKTILARI** | | |
| **Öğrenme Çıktısı 1: İş sağlığı ve güvenliğine ilişkin kuralları tanımlar.**  **Başarım Ölçütleri:**  1.1. İşi ile ilgili iş sağlığı ve güvenliği faaliyetlerini açıklar.  1.2. İş sağlığı ve güvenliği mevzuatına uygun olan çalışma koşullarını ve işyerinde alınacak önlemleri belirtir.  1.3.Acil durum anında yapılması gerekenleri doğru şekilde sıralar.  **Öğrenme Çıktısı 2: Çevre koruma mevzuatına uygun çalışma koşullarını tanımlar.**  **Başarım Ölçütleri:**  2.1. İşyerinde çevre koruma yöntemlerine uygun olarak çalışma şekillerini belirtir.  2.2. İşyerindeki çevresel risklerin azaltılması için alınması gereken önlemleri sıralar.  **Öğrenme Çıktısı 3: Kalite yönetim sistemi faaliyetlerini tanımlar.**  **Başarım Ölçütleri:**  3.1. İşi ile uyumlu kalite yönetim sistemi faaliyetlerini belirtir.  3.2. İşyeri hizmet kalitesini arttırmak için yapacağı denetim adımlarını sıralar. | | | |
| **8** | **ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME** | | |
| **8 a) Teorik Sınav** | | | |
| **(T1): 5 seçenekli çoktan seçmeli test sınavı:**  Yeterlilikte yer alan öğrenme çıktısı ve başarım ölçütlerine göre hazırlanmış kontrol listesi kullanılarak değerlendirme yapılır.  Adaylara birimle ilgili en az 20 soru yöneltilir. Soru başına 1-1,5 dakikalık sure uygun görülmektedir.  Bu sınavda başarılı olmak için adayın 100 tam puan üzerinden en az 80 puan alması gerekmektedir. | | | |
| **8 b) Performansa Dayalı Sınav** | | | |
| Bu birimde performansa dayalı sınav yapılmayacaktır. | | | |
| **8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar** | | | |
| Sınav sonuçları 1 yıl geçerlidir. Sınavda başarısız olan aday, başarısız olduğu birimlerle ilgili 1 yıl içerisinde tekrar sınava girebilir. | | | |
| **9** | **YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN  KURUM/KURULUŞ(LAR)** | | Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB) |
| **10** | **YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN  SEKTÖR KOMİTESİ** | | MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi |
| **11** | **MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve  SAYISI** | | - |

**EKLER**

**13UY00..-A1-1:**Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

Adayın sınavda başarılı olması için;

- Aşağıda belirtilen eğitim içeriğine sahip en az 6 saat olarak düzenlenen mesleki eğitim kurslarına katılması tavsiye edilir.

**Eğitim İçeriği:**

**1.** Meslekle ilgili temel kavramlar, kodlar, terimler.

**2.** Mesleğin uygulandığı çalışma koşulları ve iş yasası hakkında temel bilgi.

**3**. İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili mesleğin gerektirdiği yasal mevzuat.

**a.** İş sağlığı ve güvenliği talimatları.

**b.** Kişisel koruyucu donanımlar.

**c.** Güvenlik ve sağlık işaretleri.

**d.** İş ekipmanlarının kullanımında sağlık ve güvenlik şartları.

**4.** Acil ve Olağan Dışı Durum ve Olaylar.

**5.** Meslekle ilgili Çevre Koruma Mevzuatı.

**a.** Çevre, Çevre kirliliği.

**b.** Atık prosedürleri.

**c.** Çevre kazanım ve Koruma.

**d.** Atıkların (ambalaj, pil vb.) Ayrıştırılması ve Toplanması.

**e.** Doğal kaynakların verimli kullanımı.

**6.** İlk Yardım-Acil Müdahale Bilgisi.

**7.** Mesleğiyle İlgili Kalite Yönetim Sistemleri.

**13UY00..A1-2*(\*)*:**Yeterlilik Biriminde Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Başarım Ölçütlerine İlişkin Tablo

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **BECERİ VE YETKİNLİK İFADESİ** | **UMS İLGİLİ**  **BÖLÜM** | **Y.B**  **B.Ö** | **D.A** |
| **BY.1** | - | - | - | - |
| **BY.2** | - | - | - | - |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **BİLGİ İFADESİ** | **UMS İLGİLİ**  **BÖLÜM** | **Y.B**  **B.Ö** | **D.A** |
| **BG.1** | İşyerinde iş sağlığı ve güvenliği açısından bulunması gerekenleri sıralar. | **A.1.1**  **A.1.2** | **1.1.** | **T1** |
| **BG.2** | Yapacağı iş ile ilgili oluşabilecek risk faktörlerini azaltma metodlarını sayar. | **A.1.3** | **1.1.** | **T1** |
| **BG.3** | İşi ile ilgili risk değerlendirme çalışmalarına katkıda bulunur. | **A.1.3** | **1.1** | **T.1** |
| **BG.4** | İSG koruma ve müdahaleye yönelik araçların kullanıma hazır olması gerektiğini belirtir. | **A.2.1** | **1.2.** | **T1** |
| **BG.5** | Astlarının kullanması gereken kişisel koruyucu donanımları (KKD) belirtir. | **A.2.2** | **1.2.** | **T1** |
| **BG.6** | Uyarı ve işaret levhalarının kullanma yerleri ile amaçlarını açıklar. | **A.2.3** | **1.2.** | **T1** |
| **BG.7** | Tehlikeli durumlarda kimleri bilgilendirmesi gerektiğini belirtir. | **A.2.4** | **1.2.** | **T1** |
| **BG.8** | Acil durum anında neler yapılacağını sıralar. | **A.2.4** | **1.3.** | **T1** |
| **BG.9** | İşi ile ilgili çevre koruma metotlarını sayar. | **B.1.1**  **B.1.2**  **B.1.3** | **2.1.** | **T1** |
| **BG.10** | İşyerinde oluşabilecek çevresel risk faktörlerine karşı alınacak önlemleri belirtir. | **B.2.1** | **2.2.** | **T1** |
| **BG.11** | Doğal kaynakları verimli ve tasarruflu bir şekilde kullanma yöntemlerini sıralar. | **B.2.2** | **2.2.** | **T1** |
| **BG.12** | Dönüştürülebilen malzemelerin ayrıştırılma yöntemlerini sıralar. | **B.2.3** | **2.2.** | **T1** |
| **BG.13** | İşletmenin hizmet kalite standartları yönetmeliklerinde bulunması gerekenleri belirtir. | **C.1.1** | **3.1.** | **T1** |
| **BG.14** | İşine uygun olan kalite yönetimi ve hizmet gerekliliklerini açıklar. | **C.1.2** | **3.1.** | **T1** |
| **BG.15** | İşletmenin hizmet kalite standartlarını arttırmaya yönelik faaliyetlerini sıralar. | **C.1.3**  **C.1.4** | **3.1.** | **T1** |
| **BG.16** | Araç, gereç ve malzemelerin standartlara uygun olması gerektiğini belirtir. | **C.2.1** | **3.2.** | **T1** |
| **BG.17** | İşyeri politikası ve planlarına gore kalite gerekliliklerinin uygulanması gerektiğini belirtir. | **C.2.2** | **3.2.** | **T1** |
| **BG.18** | İşlerin kalite standartlarına göre uygulandığına dair kalite raporlarının düzenlenmesi gerektiğini belirtir. | **C.2.3** | **3.2.** | **T1** |
| **BG.19** | Sorumluluk alanlarında saptanan hataları uygun şekilde çözümleme yöntemlerini belirtir. | **C.2.4** | **3.2.** | **T1** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **13UY00..-6/A-2 İŞ ORGANİZASYONU VE MESLEKİ GELİŞİM FAALİYETLERİ** | | | |
| **1** | **YETERLİLİK BİRİMİ ADI** | İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri. | |
| **2** | **REFERANS KODU** | 13UY00..-6/A2 | |
| **3** | **SEVİYE** | 6 | |
| **4** | **KREDİ DEĞERİ** | - | |
| **5** | **A)YAYIN TARİHİ** | - | |
| **B)REVİZYON NO** | 00 | |
| **C)REVİZYON TARİHİ** | - | |
| **6** | **YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI** | | |
| Seyahat Acentası Yöneticisi (Seviye 6) 13UMS0282-6 | | | |
| **7** | **ÖĞRENME ÇIKTILARI** | | |
| **Öğrenme Çıktısı 1: İş organizasyonu faaliyetlerini sıralar.**  **Başarım Ölçütleri:**   * 1. . İş öncesi kişisel hazırlığını uygun şekilde yapacağını belirtir.   2. . İşi ile ilgili hazırlıkların işin niteliğine uygun olarak yapılması gerektiğini açıklar.   3. . Acenta çalışanlarını belirlenen işyeri kurallarına gore denetleme yöntemlerini sıralar.   4. . Acenta faaliyetlerinde kullanılan araç, gereç ve donanımların yapılan işe uygun ve doğru kullanılmasını kontrol etmesi gerektiğini belirtir.   **Öğrenme Çıktısı 2: Mesleki gelişime ilişkin faaliyetleri tanımlar.**  **Başarım Ölçütleri:**  2.1. Acenta çalışanlarının düzenli olarak mesleği ile ilgili eğitim almalarını sağlayacağını belirtir.  2.2. Acenta çalışanının hizmet içi eğitimine iştirak etmesi gerektiğini belirtir.  2.3. Kişisel mesleki gelişimini sağlayacak faaliyetleri açıklar.  2.4. Mesleği ile ilgili mevzuat ve norm değişikliklerini düzenli olarak takip etmesi gerektiğini belirtir.  2.5. Acenta çalışanının mesleki gelişimini uygun şekilde destekleyeceğini belirtir. | | | |
| **8** | **ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME** | | |
| **8 a) Teorik Sınav** | | | |
| **(T1) 5 seçenekli çoktan seçmeli test sınavı:**  Yeterlilikte yer alan öğrenme çıktısı ve başarım ölçütlerine göre hazırlanmış control listesi kullanılarak değerlendirme yapılmaktadır.  Adaylara birimle ilgili en az 27 soru yöneltilir. Soru başına 1-1,5 dakikalık sure uygun görülmektedir.  Bu sınavda başarılı olmak için adayın 100 tam puan üzerinden en az 80 puan alması gerekmektedir. | | | |
| **8 b) Performansa Dayalı Sınav** | | | |
| Bu birimde performansa dayalı sınav yapılmayacaktır. | | | |
| **8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar** | | | |
| Sınav sonuçları 1 yıl geçerlidir. Sınavda başarısız olan aday, başarısız olduğu birimlerle ilgili 1 yıl içerisinde tekrar sınava girebilir. | | | |
| **9** | **YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN  KURUM/KURULUŞ(LAR)** | | Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB) |
| **10** | **YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN  SEKTÖR KOMİTESİ** | | MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi |
| **11** | **MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve  SAYISI** | | - |

**EKLER**

**13UY00..A2-1:**Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

Adayın sınavda başarılı olması için;

- Aşağıda belirtilen eğitim içeriğine sahip en az 6 saat olarak düzenlenen mesleki eğitim kurslarına katılması tavsiye edilir.

**Eğitim İçeriği:**

1- Mesleki Gelişim.

2- Kişisel Gelişim.

3- Meslek Etiği.

4- İş Hazırlığı/Organizasyonu.

**13UY00..A2-2*(\*)*:**Yeterlilik Biriminde Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Başarım Ölçütlerine İlişkin Tablo

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **BECERİ VE YETKİNLİK İFADESİ** | **UMS İLGİLİ**  **BÖLÜM** | **Y.B**  **B.Ö** | **D.A** |
| **BY.1** | - | - | - | - |
| **BY.2** | - | - | - | - |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **BİLGİ İFADESİ** | **UMS İLGİLİ**  **BÖLÜM** | **Y.B**  **B.Ö** | **D.A** |
| **BG.1** | Acentanın faaliyetlerine uygun olan kılık, kıyafetleri ve hijyen kurallarını tanımlar. | **D.1.1**  **D.1.2** | **1.1.** | **T1** |  |
| **BG.2** | Acentanın ürünleri ve satış durumuna göre acentada yapılacak işlerin önceliklerini belirleyeceğini açıklar. | **D.2.1** | **1.2.** | **T1** |  |
| **BG.3** | Acentanın ürünleri ve satış durumuna göre belirlediği öncelikli işleri çalışanlarına aktaracağını açıklar. | **D.2.1** | **1.2.** | **T1** |  |
| **BG.4** | Önemli müşterilerin (VIP) istek ve özellikleri ile ilgili astlarına bilgi vermesi gerektiğini açıklar. | **D.2.2** | **1.2.** | **T1** |  |
| **BG.5** | Acenta ürünleri ve müşterilerilere ilişkin bilgileri değerlendirerek yapılması gerekenleri ilgili astlarına bildireceğini açıklar. | **D.2.3** | **1.2.** | **T1** |  |
| **BG.6** | Acenta çalışanlarının işyeri kurallarına uygun olarak çalıştıklarını denetleyeceğini belirtir. | **D.3.1** | **1.3.** | **T1** |  |
| **BG.7** | Çalışanlarının görevlerini doğru ve zamanında yaptıklarını denetleyeceğini belirtir. | **D.3.2** | **1.3.** | **T1** |  |
| **BG.8** | Acenta faaliyetlerine uygun olarak çalışanlarının performans ve disiplin durumlarını denetleyeceğini açıklar. | **D.3.3** | **1.3** | **T1** |  |
| **BG.9** | Acentanın araç, gereç ve donanımının temin edilmesini, bakım ve onarımlarının yapılmasını sağlayacağını belirtir. | **D.4.1** | **1.4** | **T1** |  |
| **BG.10** | Araç, gereç ve donanımın doğru şekilde kullanıldığını kontrol etmesi gerektiğini açıklar. | **D.4.2** | **1.4** | **T1** |  |
| **BG.11** | Faaliyetin özelliğine göre kullanılacak araç, gereç ve donanım hakkında çalışanlara bilgi vereceğini belirtir. | **D.4.3** | **1.4** | **T1** |  |
| **BG.12** | Acentanın uyum programlarının oluşturulmasına katkıda bulunacağını belirtir. | **J.1.1** | **2.1** | **T1** |  |
| **BG.13** | İşe yeni başlayanların uyum ve tanıtım programlarına ilişkin eğitim almaları gerektiğini açıklar. | **J.1.2** | **2.1** | **T1** |  |
| **BG.14** | Çalışanların hangi konularda eğitim ihtiyacının olduğunu tesbit ederek nasıl giderilmesi gerektiğini belirtir. | **J.1.3**  **J.1.4** | **2.1** | **T1** |  |
| **BG.15** | Acenta çalışanlarının mesleğine ilişkin eğitimlere katılmasını sağlayacağını belirtir. | **J.1.5** | **2.1** | **T1** |  |
| **BG.16** | Çalışanlarının katıldıkları eğitimlere ilişkin belge almalarını sağlayacağını belirtir. | **J.1.6** | **2.1** | **T1** |  |
| **BG.17** | Çalışanlar tarafından alınan eğitimlerin etkin olup olmadığını değerlendirmesi gerektiğini açıklar. | **J.1.7** | **2.1** | **T1** |  |
| **BG.18** | Çalışanlara yapılacak işlere ilişkin bilgileri ve iş talimatlarını vereceğini belirtir. | **J.2.1** | **2.2** | **T1** |  |
| **BG.19** | Çalışanları ile yapılacak işe ilişkin uygulamaları, deneyimlerini ve dökümanlarını paylaşacağını belirtir. | **J.2.2**  **J.2.3** | **2.2** | **T1** |  |
| **BG.20** | Çalışanları yaptıkları iş sürecinde gözlemleyerek olumsuzlukların giderilmesini sağlar. | **J.2.4** | **2.2** | **T1** |  |
| **BG.21** | Çalışana verilecek hizmet içi eğitimlerin planlamasını yaptıracağını belirtir. | **J.2.5** | **2.2** | **T1** |  |
| **BG.22** | Kişisel mesleki gelişimini sağlamak için ihtiyacına uygun eğitimlere katılacağını açıklar. | **J.3.1**  **J.3.2** | **2.3** | **T1** |  |
| **BG.23** | Çalışma alanı ve sektöre ilişkin gelişmeleri, yayınları takip ederek düzenlenen faaliyetlere katılacağını belirtir. | **J.3.3**  **J.3.4**  **J.3.5** | **2.3** | **T1** |  |
| **BG.24** | Eğitim ve faaliyetlerde edinilen bilgileri, dökümanları çalışanları ile paylaşarak kayıtların güncellenmesini sağlayacağını belirtir. | **J.3.6**  **J.3.7** | **2.3** | **T1** |  |
| **BG.25** | Mevzuatta görevlerine ilişkin yapılan değişiklikler hakkında işyerinde de güncellemelerin yapılması gerektiğini belirtir. | **J.4.1**  **J.4.2** | **2.4** | **T1** |  |
| **BG.26** | Nitelikleri bakımından terfi etmeye uygun çalışanları belirleyeceğini açıklar. | **J.5.1** | **2.5** | **T1** |  |
| **BG.27** | Çalışanının mesleki portföyünü oluşturmasına destek olacağını belirtir. | **J.5.2** | **2.5** | **T1** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **13UY00..-6/A-3 SATIŞ ÖNCESİ İŞLEMLERİN YÜRÜTÜLMESİ VE SATIŞ İŞLEMLERİNİN DENETLENMESİ** | | | |
| **1** | **YETERLİLİK BİRİMİ ADI** | Satış Öncesi İşlemlerin Yürütülmesi ve Satış İşlemlerinin Denetlenmesi. | |
| **2** | **REFERANS KODU** | 13UY00..-6/A3 | |
| **3** | **SEVİYE** | 6 | |
| **4** | **KREDİ DEĞERİ** | - | |
| **5** | **A)YAYIN TARİHİ** | - | |
| **B)REVİZYON NO** | 00 | |
| **C)REVİZYON TARİHİ** | - | |
| **6** | **YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI** | | |
| Seyahat Acentası Yöneticisi (Seviye 6) 13UMS0282-6 | | | |
| **7** | **ÖĞRENME ÇIKTILARI** | | |
| **Öğrenme Çıktısı 1: Satış öncesi işlemlerin yürütülmesini sağlar.**  **Başarım Ölçütleri:**   * 1. İşyeri politikasına göre pazar araştırmalarının yürütülmesini sağlar.   2. Hedef pazara uygun olarak hedef kitlenin belirlenmesini sağlar.   3. Hedef kitlenin ihtiyaçlarına uygun ve hatasız olarak ürün hazırlanmasını sağlar.   4. Ürün pazarlama faaliyetlerinin etkin şekilde yürütülmesini sağlar.   **Öğrenme Çıktısı 2: Satış işlemlerini denetler.**  **BaşarımÖlçütleri:**  2.1. Tur satışlarını işyeri kurallarına göre denetler.  2.2. Bilet satışlarını işyeri kurallarına göre denetler.  2.3. Konaklama hizmeti satışlarının işyeri kurallarına uygun şekilde yapıldığını denetler.  2.4. Transfer hizmetinin uygun şekilde verildiğini denetler.  2.5. Satış sonrası işlemlerinin işyeri kurallarına uygun şekilde yapıldığını denetler. | | | |
| **8** | **ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME** | | |
| **8 a) Teorik Sınav** | | | |
| **(T1) 5 seçenekli çoktan seçmeli test sınavı:**  Yeterlilikte yer alan öğrenme çıktısı ve başarım ölçütlerine gore hazırlanmış kontrol listesi kullanılarak değerlendirme yapılmaktadır.  Adaylara birimle ilgili en az 13 soru yöneltilir. Soru başına 1-1,5 dakikalık sure uygun görülmektedir.  Bu sınavda başarılı olmak için adayın 100 tam puan üzerinden en az 80 puan alması gerekmektedir. | | | |
| **8 b) Performansa Dayalı Sınav** | | | |
| **(P1) Uygulama Sınavı: Yapılan işle ilgili performansa dayalı sınavdır.**  Uygulama sınavı, gerçek veya sanal ortamda örnek olay senaryosuna göre Beceri ve Yetkinlik Kontrol Listesi dikkate alınarak yapılacaktır. Uygulama sınav kontrol listesinde aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlar belirlenir. Senaryonun süresi en fazla 30 dakikadır.  Adayın uygulamadaki performansı, sınav değerlendirme komitesi üyeleri tarafından sınav kontrol listesi kullanılarak değerlendirilir. Kontrol listesinde, gözlenen performansa ilişkin her bir gösterge ve bu göstergelerin gerçekleşme durumlarına ilişkin değerlendirme “Evet”, “Hayır” şeklinde olmaktadır.  Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için **kritik adımların tamamından başarılı olmak**  **koşuluyla sınavın genelinden asgari %80 başarı göstermesi gerekir.** | | | |
| **8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar** | | | |
| Adayın başarılı sayılabilmesi için kontrol listesinde yer alan kritik adımlar sınav ve belgelendirme kuruluşu tarafından belirlenir.  Sınav sonuçları 1 yıl geçerlidir. Sınavda başarısız olan aday, başarısız olduğu birimlerle ilgili 1 yıl içerisinde tekrar sınava girebilir. | | | |
| **9** | **YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN  KURUM/KURULUŞ(LAR)** | | Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB) |
| **10** | **YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN  SEKTÖR KOMİTESİ** | | MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi |
| **11** | **MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve  SAYISI** | | - |

**EKLER**

**13UY00..A3-1:**Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

- Aşağıda belirtilen eğitim içeriğine sahip en az 32 saat olarak düzenlenen mesleki eğitim kurslarına katılması tavsiye edilir.

**Eğitim İçeriği:**

1. Seyahat Hizmetleri ve Turizm.
2. Turizm sosyolojisi.
3. Turizm coğrafyası.
4. Genel Turizm Pazarlaması.
5. Tur planlaması ve yönetimi.
6. Rezervasyon işlemleri.
7. Bilet satışında temel teknikler.
8. Turizmde tanıtım hizmetleri.
9. Turizm ekonomisinde seyahat hizmetlerinin yeri.
10. Temel Satış Teknikleri.
11. İnsan kaynakları yönetimi.
12. Ekip Liderliği.
13. Ekip Çalışması.
14. Etkili müşteri iletişimi.
15. Bilgi ve iletişim teknolojisi.
16. İstatistik.
17. Araştırma teknikleri.
18. Etkili zaman yönetimi.
19. Muhasebe ilkeleri.
20. Yabancı Dil.

**13UY00..A3-2*(\*)*:**Yeterlilik Biriminde Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Başarım Ölçütlerine İlişkin Tablo

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **BECERİ VE YETKİNLİK İFADESİ** | **UMS İLGİLİ**  **BÖLÜM** | **Y.B**  **B.Ö** | **D.A** |
| **BY.1** | Verilen senaryoya göre pazar araştırmasının faaliyete uygun olarak yapılıp yapılmadığını kontrol eder. | **E.1.1** | **1.1.** | **P1** |
| **BY.2** | Hedef pazarın belirlenmesi çalışmalarında geçmiş yılların da verilerine bakıldığını kontrol eder. | **E.1.2** | **1.1.** | **P1** |
| **BY.3** | Hedef kitleye göre destinasyon araştırmasının yapıldığını kontrol eder. | **E.1.3** | **1.1.** | **P1** |
| **BY.4** | Ürün programının destinasyonlardaki aktivitelere göre yapıldığını kontrol eder. | **E.1.4**  **E.1.5**  **E.1.6** | **1.1.** | **P1** |
| **BY.5** | Hedef pazar dikkate alınarak hedef kitlenin belirlendiğini kontrol eder. | **E.2.1** | **1.2.** | **P1** |
| **BY.6** | Hedef kitleye göre ürünün geliştirildiğini kontrol eder. | **E.2.2**  **Bilgi ve Beceriler**  **-29-** | **1.2.** | **P1** |
| **BY.7** | Ürün kapsamında verilecek hizmetlerin fiyat araştırmasının yapıldığını kontrol eder. | **E.3.1** | **1.3.** | **P1** |
| **BY.8** | Elde edilen fiyatları değerlendirerek verilecek hizmetleri belirler. | **E.3.2** | **1.3.** | **P1** |
| **BY.9** | Ürünün kapsamına göre ön rezarvasyonların yapıldığını kontrol eder. | **E.3.3** | **1.3.** | **P1** |
| **BY.10** | Uygun satış fiyatının belirlendiğini kontrol eder. | **E.3.4** | **1.3.** | **P1** |
| **BY.11** | Ürün kapsamında hizmet alınacak kişilerle gereken sözleşmelerin yapıldığını kontrol eder. | **E.3.5** | **1.3.** | **P1** |
| **BY.12** | Hizmet alımında gereken nihai sözleşmeleri imzalar. | **E.3.5** | **1.3.** | **P1** |
| **BY.13** | Ürünün özelliğine göre tüketicilere doğru kanallarla tanıtıldığını kontrol eder. | **E.4.1** | **1.4.** | **P1** |
| **BY.14** | Görsel-işitsel tanıtım materyallerinin hazırlandığını kontrol eder. | **E.4.2** | **1.4.** | **P1** |
| **BY.15** | Ürünün özelliğine göre dönemsel promosyonları belirler. | **E.4.3** | **1.4.** | **P1** |
| **BY.16** | Ürünün satış görevlilerine devredildiğini kontrol eder. | **E.4.4** | **1.4.** | **P1** |
| **BY.17** | Verilen senaryoya uygun olarak müşteriye tur hakkında bilgi verildiğini kontrol eder. | **F.1.1** | **2.1** | **P1** |
| **BY.18** | Müşteriye tur satış sözleşmesi ile ilgili bilgi verildiğinin denetimini yapar. | **F.1.2** | **2.1** | **P1** |
| **BY.19** | Tur satış sözleşmesinin müşteri tarafından imzalandığını kontrol eder. | **F.1.3** | **2.1** | **P1** |
| **BY.20** | Gerçekleşen tur satışına ilişkin zorunlu seyahat sigortası poliçelerinin düzenlendiğinin kontrolünü yapar. | **F.1.4** | **2.1** | **P1** |
| **BY.21** | Müşterinin kaydının tur kapsamındaki tüm hizmet listelerine yapıldığını denetler. | **F.1.5** | **2.1** | **P1** |
| **BY.22** | Verilen senaryoya uygun olarak bilet satışı için müşteriye seyahati ile ilgili bilgi verildiğinin denetimini yapar. | **F.2.1** | **2.2** | **P1** |
| **BY.23** | Senaryoya göre bilet rezarvasyonlarının denetlendiğini kontrol eder. | **F.2.2** | **2.2** | **P1** |
| **BY.24** | Bilet satışı gerçekleşmeden önce müşteriye bilet iptal ve değişiklik kurallarının açıklandığını denetler. | **F.2.3** | **2.2** | **P1** |
| **BY.25** | Müşteriden bilet satış tahsilatının yapıldığını denetler. | **F.2.4** | **2.2** | **P1** |
| **BY.26** | Verilen senaryoya göre satışı gerçekleşen biletlerde değişiklik ve iptallerin yapıldığını denetler. | **F.2.5** | **2.2** | **P1** |
| **BY.27** | Gerçekleşen bilet satışına ilişkin belgelerin ilgili birimlere iletildiğinin kontrolünü yapar. | **F.2.6** | **2.2** | **P1** |
| **BY.28** | Bilet satışına ilişkin raporların doğruluğunu kontrol eder. | **F.2.6** | **2.2** | **P1** |
| **BY.29** | Verilen senaryoya uygun olarak müşteriye konaklama hizmeti tanıtımının yapıldığını kontrol eder. | **F.3.1** | **2.3** | **P1** |
| **BY.30** | Konaklama satışından önce konaklama tesisi ile rezervasyon teyidinin yapıldığını kontrol eder. | **F.3.2** | **2.3** | **P1** |
| **BY.31** | Senaryoya uygun olarak rezervasyonda yapılan değişikliğin müşteriye ve konaklama tesisine zamanında bildirildiğini kontrol eder. | **F.3.3** | **2.3** | **P1** |
| **BY.32** | Konaklama hizmeti satışının senaryo ile belirlenen fiyatlar üzerinden yapıldığını kontrol eder. | **F.3.4** | **2.3** | **P1** |
| **BY.33** | Konaklama satışı ile ilgili belgelerin müşteriye iletildiğini kontrol eder. | **F.3.5** | **2.3** | **P1** |
| **BY.34** | Verilen senaryoya uygun olarak transferde kullanılacak araç ve malzemelerin ihtiyaca uygunluğunu denetler. | **F.4.1**  **F.4.2** | **2.4** | **P1** |
| **BY.35** | Transferde görev alacak elemanların belirlendiğini kontrol eder. | **F.4.3** | **2.4** | **P1** |
| **BY.36** | Verilen senaryoya göre satış raporlarının muhasebeye iletildiğini kontrol eder. | **F.5.1** | **2.5** | **P1** |
| **BY.37** | Satışı gerçekleşen ürünlerdeki iptal ve değişikliklerden doğan ücret farklarının yansıtıldığı raporu denetler. | **F.5.2** | **2.5** | **P1** |
| **BY.38** | Müşteri bilgilerinin ve memnuniyet formlarının tutulduğunu kontrol eder. | **F.5.3**  **F.5.4** | **2.5** | **P1** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **BİLGİ İFADESİ** | **UMS İLGİLİ**  **BÖLÜM** | **Y.B**  **B.Ö** | **D.A** |
| **BG.1** | Pazar araştırması çalışmalarının acenta faaliyeti ile uyumunu sağlayacağını belirtir. | **E.1.1** | **1.1.** | **T1** |
| **BG.2** | Destinasyonun belirlenmesinde hedef kitleye uygun olan araştırmanın yapılması gerektiğini belirtir. | **E.1.3** | **1.1.** | **T1** |
| **BG.3** | Destinasyonlardaki aktiviteler araştırılırken nelere dikkat edilmesi gerektiğini belirtir. | **E.1.4**  **E.1.5**  **E.1.6** | **1.1.** | **T1** |
| **BG.4** | Hedef kitlenin belirlenmesinde hedef pazarın hangi özelliklerinin dikkate alınması gerektiğini belirtir. | **E.2.1** | **1.2.** | **T1** |
| **BG.5** | Ürünün geliştirilmesinde hedef kitlenin rolünü tanımlar. | **E.2.2** | **1.2.** | **T1** |
| **BG.6** | Fiyat araştırmasının verilecek hizmetin çeşidine göre yapılması gerektiğini açıklar. | **E.3.1** | **1.3.** | **T1** |
| **BG.7** | Satış fiyatını belirlerken göz önünde bulunduracağı koşulları belirtir. | **E.3.4** | **1.3.** | **T1** |
| **BG.8** | Ürünün tüketicilere hangi yollarla tanıtımının yapılabileceğini sıralar. | **E.4.1**  **Bilgi ve Beceriler**  **-33-** | **1.4.** | **T1** |
| **BG.9** | Tur satış sözleşmesinde yer alan hükümlerin önemini belirtir. | **F.1.2**  **F.1.3** | **2.1** | **T1** |
| **BG.10** | Bilet iptal ve satış kurallarının bilet satışı gerçekleşmeden önce müşteriye iletilmesi gerektiğini belirtir. | **F.2.3** | **2.2** | **T1** |
| **BG.11** | Bilet satışını gerçekleştiren personelin satışa ilişkin belgeleri ilgili birimlere aktarmasının önemini açıklar. | **F.2.6** | **2.2** | **T1** |
| **BG.12** | Konaklama hizmeti satışlarında rezarvasyon değişikliklerinin müşteriye ve tesise zamanında yapılmasının önemini açıklar. | **F.3.3** | **2.3** | **T1** |
| **BG.13** | Satış sonrası işlemlerin raporlarını takip edeceğini belirtir. | **F.5.1**  **F.5.2**  **F.5.4** | **2.5** | **T1** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **13UY00..-6/A-4 OPERASYON İŞLEMLERİNİN DENETLENMESİ** | | | |
| **1** | **YETERLİLİK BİRİMİ ADI** | Operasyon İşlemlerinin Denetlenmesi. | |
| **2** | **REFERANS KODU** | 13UY00..-6/A4 | |
| **3** | **SEVİYE** | 6 | |
| **4** | **KREDİ DEĞERİ** | - | |
| **5** | **A)YAYIN TARİHİ** | - | |
| **B)REVİZYON NO** | 00 | |
| **C)REVİZYON TARİHİ** | - | |
| **6** | **YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI** | | |
| Seyahat Acentası Yöneticisi (Seviye 6) 13UMS0282-6 | | | |
| **7** | **ÖĞRENME ÇIKTILARI** | | |
| **Öğrenme Çıktısı 1: Operasyon işlemlerini denetler.**  **Başarım Ölçütleri:**   * 1. Operasyon hazırlıklarını ürün özelliğine uygunluk açısından denetler.   2. İşyeri politikasına göre operasyon analizi yapar.   3. İdari işlemleri işyeri kurallarına uygunluğu açısından denetler. | | | |
| **8** | **ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME** | | |
| **8 a) Teorik Sınav** | | | |
| **(T1) 5 seçenekli çoktan seçmeli test sınavı:**  Yeterlilikte yer alan öğrenme çıktısı ve başarım ölçütlerine göre hazırlanmış kontrol listesi kullanılarak değerlendirme yapılmaktadır.  Adaylara birimle ilgili en az 9 soru yöneltilir. Soru başına 1-1,5 dakikalık süre uygun görülmektedir.  Bu sınavda başarılı olmak için adayın 100 tam puan üzerinden en az 80 puan alması gerekmektedir. | | | |
| **8 b) Performansa Dayalı Sınav** | | | |
| **(P1) Uygulama Sınavı: Yapılan işle ilgili performansa dayalı sınavdır.**  Uygulama sınavı, gerçek veya sanal ortamda örnek olay senaryosuna göre Beceri ve Yetkinlik Kontrol Listesi dikkate alınarak yapılacaktır. Uygulama sınav kontrol listesinde aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlar belirlenir. Senaryonun süresi en fazla 30 dakikadır. Adayın uygulamadaki performansı, sınav değerlendirme komitesi üyeleri tarafından sınav kontrol listesi kullanılarak değerlendirilir. Kontrol listesinde, gözlenen performansa ilişkin her bir gösterge ve bu göstergelerin gerçekleşme durumlarına ilişkin değerlendirme “Evet”, “Hayır” şeklinde olmaktadır.  Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı olmak  koşuluyla sınavın genelinden asgari %80 başarı göstermesi gerekir.   |  | | --- | | **8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar** | | Adayın başarılı sayılabilmesi için kontrol listesinde yer alan kritik adımlar sınav ve belgelendirme  kuruluşu tarafından belirlenir.  Sınav sonuçları 1 yıl geçerlidir. Sınavda başarısız olan aday, başarısız olduğu birimlerle ilgili 1 yıl  içerisinde tekrar sınava girebilir. | | | | |
| **9** | **YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN  KURUM/KURULUŞ(LAR)** | | Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB) |
| **10** | **YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN  SEKTÖR KOMİTESİ** | | MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi |
| **11** | **MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve  SAYISI** | | - |

**EKLER**

**13UY00..A4-1:**Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

Adayın sınavda başarılı olması için;

- Aşağıda belirtilen eğitim içeriğine sahip en az 32 saat olarak düzenlenen mesleki eğitim kurslarına katılması tavsiye edilir.

**Eğitim İçeriği:**

1. Seyahat hizmetleri ve Turizm.
2. Turizm sosyolojisi.
3. Turizm coğrafyası.
4. Genel Turizm Pazarlaması.
5. Tur planlaması ve yönetimi.
6. Rezervasyon işlemleri.
7. Temel Finans Bilgileri
8. Operasyon Yönetimi
9. Turizmde tanıtım hizmetleri.
10. Turizm ekonomisinde seyahat hizmetlerinin yeri..
11. İnsan kaynakları yönetimi.
12. Ekip Liderliği.
13. Ekip Çalışması.
14. Etkili müşteri iletişimi.
15. Bilgi ve iletişim teknolojisi.
16. İstatistik.
17. Araştırma teknikleri.
18. Etkili zaman yönetimi.
19. Muhasebe ilkeleri.
20. Yabancı Dil.

**13UY00..A4-2*(\*)*:**Yeterlilik Biriminde Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Başarım Ölçütlerine İlişkin Tablo

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **BECERİ VE YETKİNLİK İFADESİ** | **UMS İLGİLİ**  **BÖLÜM** | **Y.B**  **B.Ö** | **D.A** |
| **BY.1** | Verilen senaryoya göre satış verileri doğrultusunda rezarvasyon işlemlerinin yürütüldüğünü kontrol eder. | **G.1.1** | **1.1.** | **P1** |
| **BY.2** | Senaryo ile belirtilen üründe görev alacak kişilerin ürünün özelliğine göre belirlendiğini kontrol eder. | **G.1.2** | **1.1.** | **P1** |
| **BY.3** | Senaryo ile belirlenen operasyonun sonunda ürün ve bileşenlerinin hizmet kalitesini, tur değerlendirme raporuna ve anket formlarına bakarak değerlendirir. | **G.2.2 G.2.8** | **1.2.** | **P1** |
| **BY.4** | Acentada hangi ürünün daha fazla talep gördüğünü sayısal verilere bakarak tespit eder. | **G.2.5** | **1.2.** | **T1,P1** |
| **BY.5** | Acentada hangi ürünün daha fazla gelir getirdiğini tespit eder. | **G.2.6** | **1.2.** | **T1,P1** |
| **BY.6** | Acenta ürün ve satış politikalarını talep ve gelir doğrultusunda belirler. | **G.2.7** | **1.2.** | **P1** |
| **BY.7** | Müşteri kayıtları ile ilgili arşivin tutulduğunu kontrol eder. | **G.3.1** | **1.3.** | **P1** |
| **BY.8** | Operasyon süresince görevlilerle iletişim halinde olarak operasyonun, programa uygunluğunu kontrol eder. | **G.3.2** | **1.3.** | **P1** |
| **BY.9** | Operasyon sürecinde yapılan harcamalara ait belgelerin teslim alındığının kontrolünü yapar. | **G.3.3** | **1.3.** | **P1** |
| **BY.10** | Tahsilât ve ödemelerin muhasebeye iletildiğini denetler. | **G.3.4** | **1.3.** | **P1** |
| **BY.11** | Operasyon sürecinde kullanılan formların dosyalandığının kontrolünü yapar. | **G.3.5** | **1.3.** | **P1** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **BİLGİ İFADESİ** | **UMS İLGİLİ**  **BÖLÜM** | **Y.B**  **B.Ö** | **D.A** |
| **BG.1** | Operasyona hazırlık işlemlerinde satış verileri doğrultusunda rezervasyon işlemlerinin yürütülmesi gerektiğini belirtir. | **G.1.1** | **1.1.** | **T1** |
| **BG.2** | Ürünün gerçekleşmesinde ürünün özelliğine göre görev alacak kişilerin niteliklerini sayar. | **G.1.2** | **1.1.** | **T1** |
| **BG.3** | Operasyona ilişkin hazırlanan anket formundaki değerlendirmeye göre müşteriye geri bildirimde bulunacağını belirtir. | **G.2.1** | **1.2.** | **T1** |
| **BG.4** | Ürünü ve bileşenlerini oluşturan hizmet kalitesini analiz etme kriterlerini sıralar. | **G.2.2** | **1.2.** | **T1** |
| **BG.5** | Müşteri memnuniyetini arttırmaya yönelik görüş ve önerileri değerlendirmesi gerektiğini belirtir. | **G.2.3** | **1.2.** | **P1** |
| **BG.6** | Operasyon analizi yaparken operasyonda tespit edilen olumsuzlukların giderilmesi, olumlu yönlerin ise geliştirilmesi gerektiğini açıklar. | **G.2.4** | **1.2.** | **T1** |
| **BG.7** | Acenta ürün ve satış politikasını belirlemede kullanılacak kriterleri sıralar. | **G.2.7** | **1.2.** | **T1** |
| **BG.8** | Gerçekleşen operasyonu değerlendirme kriterlerini sayar. | **G.2.8** | **1.2.** | **T1** |
| **BG.9** | Operasyon sürecinde operasyonu denetlerken nelere dikkat etmesi gerektiğini belirtir. | **G.3.2 G.3.3**  **G.3.5** | **1.3.** | **T1** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **13UY00..-6/A-5 SEYAHAT ACENTASI ÇALIŞANLARININ VE BÜTÇE İŞLEMLERİNİN YÖNETİLMESİ** | | | |
| **1** | **YETERLİLİK BİRİMİ ADI** | Seyahat Acentası Çalışanlarının ve Bütçe İşlemlerinin Yönetilmesi. | |
| **2** | **REFERANS KODU** | 13UY00..-6/A5 | |
| **3** | **SEVİYE** | 6 | |
| **4** | **KREDİ DEĞERİ** | - | |
| **5** | **A)YAYIN TARİHİ** | - | |
| **B)REVİZYON NO** | 00 | |
| **C)REVİZYON TARİHİ** | - | |
| **6** | **YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI** | | |
| Seyahat Acentası Yöneticisi (Seviye 6) 13UMS0282-6 | | | |
| **7** | **ÖĞRENME ÇIKTILARI** | | |
| **Öğrenme Çıktısı 1: Seyahat acentası çalışanlarını yönetir.**  **Başarım Ölçütleri:**   * 1. İşyeri kurallarına göre çalışanların görev tanımlarını yapar.   2. İşyerine ait temel politikaları çalışanlarına aktarır.   3. Çalışanların niteliklerine uygun görev dağılımı yapar.   4. İhtiyaç halinde fazla mesai yapılmasını sağlar.   5. Çalışanların motivasyonunu destekler.   6. Çalışanların işyeri kurallarına uygun performans değerlendirmesini yapar.   7. İşyeri politikaları doğrultusunda işe alım ve işten çıkarma uygulamalarını yürütür.   8. Çalışanlarında görev disiplininin geliştirilmesini sağlar.   9. İş süreçleri ve çalışma koşullarına ilişkin önerileri uygun şekilde değerlendirir.   10. Çalışanların yıllık izin uygulamalarını düzenler.   11. Çalışanlarının terfi ve ödül işlemlerini yürütür.   **Öğrenme Çıktısı 2: Bütçe çalışmalarını yönetir.**  **Başarım Ölçütleri:**  2.1. Gider verilerini işyeri faaliyetlerine uygun olarak değerlendirir.  2.2. Gelir verilerini geçmiş yıllara bakarak değerlendirir.  2.3. Bütçe taslağını seyahat acentası ürününe göre oluşturur.  2.4. Planlanan bütçeyi uygun şekilde yönetir. | | | |
| **8** | **ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME** | | |
| **8 a) Teorik Sınav** | | | |
| **(T1) 5 seçenekli çoktan seçmeli test sınavı:**  Yeterlilikte yer alan öğrenme çıktısı ve başarım ölçütlerine göre hazırlanmış kontrol listesi kullanılarak değerlendirme yapılmaktadır.  Adaylara birimle ilgili en az 29 soru yöneltilir. Soru başına 1-1,5 dakikalık süre uygun görülmektedir.  Bu sınavda başarılı olmak için adayın 100 tam puan üzerinden en az 80 puan alması gerekmektedir. | | | |
| **8 b) Performansa Dayalı Sınav** | | | |
| **(P1) Uygulama Sınavı: Yapılan işle ilgili performansa dayalı sınavdır.**  Uygulama sınavı, gerçek veya sanal ortamda örnek olay senaryosuna göre Beceri ve Yetkinlik Kontrol Listesi dikkate alınarak yapılacaktır. Uygulama sınav kontrol listesinde aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlarbelirlenir. Senaryonun süresi en fazla 30 dakikadır.  Adayın uygulamadaki performansı, sınav değerlendirme komitesi üyeleri tarafından sınav kontrol listesi kullanılarak değerlendirilir. Kontrol listesinde, gözlenen performansa ilişkin her bir gösterge ve bu göstergelerin gerçekleşme durumlarına ilişkin değerlendirme “Evet”, “Hayır” şeklinde olmaktadır.  Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için **kritik adımların tamamından başarılı olmak**  **koşuluyla sınavın genelinden asgari %80 başarı göstermesi gerekir.** | | | |
| **8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar** | | | |
| Adayın başarılı sayılabilmesi için kontrol listesinde yer alan kritik adımlar sınav ve belgelendirme  kuruluşu tarafından belirlenir.  Sınav sonuçları 1 yıl geçerlidir. Sınavda başarısız olan aday, başarısız olduğu birimlerle ilgili 1 yıl  içerisinde tekrar sınava girebilir. | | | |
| **9** | **YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN  KURUM/KURULUŞ(LAR)** | | Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB) |
| **10** | **YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN  SEKTÖR KOMİTESİ** | | MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi |
| **11** | **MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve  SAYISI** | | - |

**EKLER**

**13UY00..A5-1:**Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

Adayın sınavda başarılı olması için;

- Aşağıda belirtilen eğitim içeriğine sahip en az 32 saat olarak düzenlenen mesleki eğitim kurslarına katılması tavsiye edilir.

**Eğitim İçeriği:**

1. Seyahat hizmetleri ve Turizm.
2. Turizm sosyolojisi.
3. Turizm coğrafyası.
4. Genel Turizm Pazarlaması.
5. Tur planlaması ve yönetimi.
6. Rezervasyon işlemleri.
7. Turizmde tanıtım hizmetleri.
8. Turizm ekonomisinde seyahat hizmetlerinin yeri.
9. İnsan kaynakları yönetimi.
10. Ekip Liderliği.
11. Ekip Çalışması.
12. Etkili müşteri iletişimi.
13. Kalite Yönetimi.
14. Yöneticilik Becerilerini Geliştirme.
15. Bilgi ve iletişim teknolojisi.
16. İstatistik.
17. Araştırma teknikleri.
18. Etkili zaman yönetimi.
19. Muhasebe ilkeleri.
20. Yabancı Dil.

**13UY00..A5-2*(\*)*:**Yeterlilik Biriminde Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Başarım Ölçütlerine İlişkin Tablo

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **BECERİ VE YETKİNLİK İFADESİ** | **UMS İLGİLİ**  **BÖLÜM** | **Y.B**  **B.Ö** | **D.A** |
| **BY.1** | Verilen senaryoya uygun hazırlanan iş süreçlerine ait organizasyon şemasını kontrol eder. | **H.1.1** | **1.1.** | **P1** |
| **BY.2** | Acentanın hedeflerini ve amaçlarını çalışanlarına aktarır. | **H.2.2** | **1.2.** | **P1** |
| **BY.3** | Görevin gerektirdiği niteliklere uygun olarak çalışanlar arasında görev dağılımını yapar. | **H.3.1** | **1.3.** | **P1** |
| **BY.4** | Senaryoda belirtilen iş programına göre fazla mesai ihtiyacını belirler. | **H.4.1** | **1.4.** | **P1** |
| **BY.5** | İşin niteliğine göre mesaiye kalacak çalışanları belirler. | **H.4.2** | **1.4.** | **P1** |
| **BY.6** | İşin özelliğine göre mesaide yapılan çalışmaları denetler. | **H.4.3** | **1.4.** | **P1** |
| **BY.7** | Yapılan fazla mesaileri ücretlendirmek üzere muhasebeye iletir. | **H.4.4** | **1.4.** | **P1** |
| **BY.8** | Verilen senaryoya göre çalışanları gösterdikleri performansa göre ödüllendirir. | **H.5.1** | **1.5.** | **P1** |
| **BY.9** | Performans değerlendirmesi sonucunda çalışanlarına uygulanacak tedbir veya destekleri belirler. | **H.6.4** | **1.6** | **P1** |
| **BY.10** | Verilen senaryoda belirtilen iş hacmi ve hedeflerine göre optimum çalışan ihtiyacını belirler. | **H.7.1** | **1.7** | **P1** |
| **BY.11** | Başvuruda bulunan adaylar ile görüşmeler yaparak değerlendirir. | **H.7.3** | **1.7** | **P1** |
| **BY.12** | İşe alım için belirlediği adayları ilgili birime iletir. | **H.7.4** | **1.7** | **P1** |
| **BY.13** | İşten çıkarılma zorunluluğu olan çalışanları belirler. | **H.7.5** | **1.7** | **P1** |
| **BY.14** | Disiplinsizliği sonucu uyarıda bulunduğu çalışandan yazılı savunma talep eder. | **H.8.4**  **H.8.5** | **1.8** | **P1** |
| **BY.15** | Disiplinsizlik sorunu devam eden çalışanın İş Kanununa uygun işten çıkarma sürecinin başlatıldığının kontrolünü yapar. | **H.8.6** | **1.8** | **P1** |
| **BY.16** | Verilen senaryo ile çalışanların yıllık izin çizelgelerinin hazırlandığını kontrol eder. | **H.10.1** | **1.10** | **P1** |
| **BY.17** | Yıllık izin çizelgelerini onaylar. | **H.10.3** | **1.10** | **P1** |
| **BY.18** | Performans değerlendirmelerine göre terfi edecek çalışanı belirler. | **H.11.1** | **1.11** | **P1** |
| **BY.19** | Verilen senaryoya uygun olarak acentanın sabit ve değişken maliyetlerini inceler. | **I.1.1** | **2.1** | **P1** |
| **BY.20** | Senaryoda belirtilen acenta ürününün özelliğine göre giderlerini belirler. | **I.1.2** | **2.1** | **P1** |
| **BY.21** | Ürüne ilişkin yasal giderleri tespit eder. | **I.1.3** | **2.1** | **P1** |
| **BY.22** | Beklenmeyen giderleri değerlendirir. | **I.1.4** | **2.1** | **P1** |
| **BY.23** | Önceki yılların ürün ve hizmet satışlarının gelirlerine bakarak elde edilecek gelirleri değerlendirir. | **I.2.1**  **I.2.2** | **2.2** | **P1** |
| **BY.24** | Verilen senaryoya göre bütçe taslağı oluşturmak için tahmini sabit ve değişken işletme giderlerini belirler. | **I.3.1** | **2.3** | **P1** |
| **BY.25** | Tahmini faaliyet giderlerini belirler. | **I.3.2** | **2.3** | **P1** |
| **BY.26** | Operasyon maliyet giderlerini belirler. | **I.3.3** | **2.3** | **P1** |
| **BY.27** | Oluşturulması planlanan ürüne göre yapılan diğer ürün satışlarından elde edilecek gelirleri belirler. | **I.3.4** | **2.3** | **P1** |
| **BY.28** | Belirlenen verilere göre bütçe taslağının oluşturulduğunu kontrol eder. | **I.3.5** | **2.3** | **P1** |
| **BY.29** | Acenta harcamalarının planlanan bütçede belirlenen giderlere uygunluğunu kontrol eder. | **I.4.1** | **2.4** | **P1** |
| **BY.30** | Birimlerden gelen talepler içerisinde bütçeye uygun olanları karşılar, uygun olmayanları ilgili birime bildirir. | **I.4.2**  **I.4.3** | **2.4** | **P1** |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **BİLGİ İFADESİ** | **UMS İLGİLİ**  **BÖLÜM** | **Y.B**  **B.Ö** | **D.A** |
| **BG.1** | Seyahat acentasının iş süreçlerine ait organizasyon şemasının nasıl hazırlanması gerektiğini belirtir. | **H.1.1** | **1.1.** | **T1** |
| **BG.2** | Çalışanların görev tanımları ve performans kriterlerini belirler. | **H.1.2** | **1.1.** | **T1** |
| **BG.3** | İşyerinin misyonu ve vizyonu ile ilgili politikaların çalışanlara iletildiğinin kontrolünü yapacağını belirtir. | **H.2.1** | **1.2.** | **T1** |
| **BG.4** | Seyahat acentasının hedefleri, amaçları ve önceliklerinin neler olduğunu belirtir. | **H.2.2** | **1.2** | **T1** |
| **BG.5** | Acenta içerisinde çalışanlar arasında görev dağılımı yaparken görevin gerektirdiği niteliklerin neler olduğunu belirtir. | **H.3.1** | **1.3.** | **T1** |
| **BG.6** | Çalışanlar arasında iş ve görev dağılımını yaparken iş planlamalarına uygun davranması gerektiğini belirtir. | **H.3.2** | **1.3.** | **T1** |
| **BG.7** | Planlamaya uygun olmayan, verim alınamayan iş ve görev dağılımını uygun şekilde yeniden yapılandırması gerektiğini belirtir. | **H.3.3** | **1.3.** | **T1** |
| **BG.8** | Fazla mesai yapılması gereken durumları anlatır. | **H.4.1**  **H.4.2** | **1.4** | **T1** |
| **BG.9** | Çalışanlarından gelen iş süreçlerine ilişkin görüş ve önerileri değerlendireceğini belirtir. | **H.5.2** | **1.5.** | **T1** |
| **BG.10** | Çalışanlarından gelen öneriler doğrultusunda uygulamaya geçen başarılı örnekleri duyuracağını açıklar. | **H.5.3** | **1.5.** | **T1** |
| **BG.11** | Tüm departmanlar arasında koordinasyon ve iletişimi sağlayacağını belirtir. | **Bilgi ve Beceriler**  **-20-** | **1.5.** | **T1** |
| **BG.12** | Çalışanların performansını artırıcı sosyal etkinlikleri belirtir. | **H.5.4** | **1.5.** | **T1** |
| **BG.13** | Çalışanlarının mesleki yeterliliklerini ve performanslarını değerlendirme kriterlerini belirtir. | **H.6.1**  **H.6.2 H.6.3** | **1.6.** | **T1** |
| **BG.14** | Performans değerlendirmesi sonucunda çalışanlara uygulanması gereken destek veya tedbirlerin neler olduğunu sıralar. | **H.6.4** | **1.6.** | **T1** |
| **BG.15** | İşe alım sürecinde çalışanda aranılan nitelikleri sıralar. | **H.7.2**  **H.7.3** | **1.7** | **T1** |
| **BG.16** | İşten çıkarma nedenlerinin neler olabileceğini sayar. | **H.7.5** | **1.7** | **T1** |
| **BG.17** | İşten çıkarılan, ayrılan çalışanın işlemlerinin yasal prosedüre uygun olarak yapıldığını kontrol edeceğini belirtir. | **H.7.6** | **1.7** | **T1** |
| **BG.18** | Çalışanların davranışlarının iş disiplinine uygun olması gerektiğini belirtir. | **H.8.1** | **1.8** | **T1** |
| **BG.19** | Çalışanların görevlerini belirlenmiş kriterlere uygun şekilde yerine getirdiğini kontrol edeceğini belirtir. | **H.8.2** | **1.8** | **T1** |
| **BG.20** | Disiplin sorununa ilişkin çalışana, önce açıklama sonrasında da ikaz da bulunacağını belirtir. | **H.8.3**  **H.8.4** | **1.8** | **T1** |
| **BG.21** | Çalışanlarından çalışma süreçlerine ilişkin gelen görüş ve önerileri değerlendireceğini belirtir. | **H.9.1**  **H.9.2** | **1.9** | **T1** |
| **BG.22** | Uygulanan ve başarılı olan öneri sahiplerini ödüllendireceğini açıklar. | **H.9.3** | **1.9** | **T1** |
| **BG.23** | Yıllık izin çizelgeleri hazırlanırken uyulması gereken prosedürleri belirtir. | **H.10.1**  **H.10.2** | **1.10** | **T1** |
| **BG.24** | Personelin yıllık izinlerinin izin çizelgesine uygunluğunu kontrol edeceğini belirtir. | **H.10.4** | **1.10** | **T1** |
| **BG.25** | Çalışanların izin formlarının doldurularak arşivlenmesini sağlayacağını belirtir. | **H.10.5**  **H.10.6** | **1.10** | **T1** |
| **BG.26** | Terfi eden çalışanın, ilgili birimle uyumunun sağlandığını kontrol edeceğini belirtir. | **H.11.2**  **H.11.3** | **1.11** | **T1** |
| **BG.27** | Bütçe çalışmaları içerisinde gider verilerini değerlendirme yöntemlerini sıralar. | **I.1.1**  **I.1.2**  **I.1.3**  **I.1.4** | **2.1.** | **T1** |
| **BG.28** | Bütçe çalışmaları içerisinde gelir verilerini değerlendirme yöntemlerini sıralar. | **I.2.1**  **I.2.2** | **2.2.** | **T1** |
| **BG.29** | Bütçe taslağı oluşturmak için belirlenmesi gereken verileri sıralar. | **I.3.1**  **I.3.2**  **I.3.3**  **I.3.4**  **I.3.5**  **Bilgi ve Beceriler**  **-8-** | **2.3.** | **T1** |

**13UY00..-6/B1 YABANCI DİL**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **YETERLİLİK BİRİMİ ADI** | Yabancı Dil | |
| **2** | **REFERANS KODU** | 13UY00..-6/B1 | |
| **3** | **SEVİYE** | 6 | |
| **4** | **KREDİ DEĞERİ** | - | |
| **5** | **A)YAYIN TARİHİ** | - | |
| **B)REVİZYON NO** | 00 | |
| **C)REVİZYON TARİHİ** | - | |
| **6** | **YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI** | | |
| Seyahat Acentası Yöneticisi (Seviye 6) 13UMS0282-6 | | | |
| **7** | **ÖĞRENME ÇIKTILARI** | | |
| **Öğrenme Çıktısı 1: Yabancı dilde B2 düzeyinde dinleme becerisine sahip olmak.**  **Öğrenme Çıktısı 2: Yabancı dilde B2 düzeyinde okuma becerisine sahip olmak.**  **Öğrenme Çıktısı 3: Yabancı dilde B2 düzeyinde karşılıklı konuşma becerisine sahip olmak.**  **Öğrenme Çıktısı 4: Yabancı dilde B2 düzeyinde sözlü anlatım becerisine sahip olmak.**  **Öğrenme Çıktısı 5: Yabancı dilde B2 düzeyinde yazılı anlatım becerisine sahip olmak.**  Yukarıdaki öğrenme çıktılarında belirtilen; dinleme, okuma, karşılıklı konuşma, sözlü anlatım ve yazılı anlatım becerilerine ilişkin düzeyler; 17 Ekim 2000 tarihinde, dil yeterliliklerinin belirlenmesi için kullanılması kararlaştırılan Avrupa Dil Portfolyosunda yer alan dil yeterliliği ölçütlerindeki (A1-C2) arasındaki düzeylerdir. | | | |
| **8** | **ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME** | | |
| Ölçme ve değerlendirme, yabancı dil yeterliliğindeki 5 öğrenme çıktısının seviyesine göre belirlenmiş ayrı ayrı yöntemler ile gerçekleştirilecektir. | | | |
| **9** | **YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN  KURUM/KURULUŞ(LAR)** | | Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TÜRSAB) |
| **10** | **YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN  SEKTÖR KOMİTESİ** | | MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi |
| **11** | **MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve  SAYISI** | | - |

**EKLER**

**EK 1:** Yeterlilik Birimleri

**Zorunlu Birimler**

A1-İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma ve Kalite Yönetim Sistemleri.

A2-İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri.

A3-Satış Öncesi İşlemlerin Yürütülmesi ve Satış İşlemlerinin Denetlenmesi.

A4-Operasyon İşlemlerinin Denetlenmesi.

A5-Seyahat Acentası Çalışanlarının ve Bütçe İşlemlerinin Yönetilmesi.

**Seçmeli Birimler**

B1- Yabancı Dil

**EK2:** Terimler, Simgeler ve Kısaltmalar

**TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR**

**AVRUPA DİL PORTFOLYOSU:** Avrupa Konseyi tarafından Avrupa Dilleri Ortak Çerçeve Programı (The Common European Framework of Reference for Languages)kapsamında hazırlanan bireylerin dil becerilerinin, sertifikalarının, diplomalarının ve değişik dillerde edinilmiş deneyimlerinin bir kaydını,

**ÇIKIŞLAR (CHECK-OUT):** Müşterinin konaklama tesisinden ayrılması işlemlerinin yapılmasını,

**DESTİNASYON:** Seyahat edilecek ülke/bölgeyi,

**ENFORMASYON:** Müşterilere ihtiyaç duydukları konularda verilen ön bilgiyi,

**GİRİŞLER (CHECK-IN):** Müşterinin uçağa biniş ve/veya otele giriş işlemlerinin yapılmasını,

**GO SHOW (REZERVASYONU BİLDİRİLMEYEN KONUK):** Tur operatörünün seyahat acentesine gönderdiği konuk listesinde ismi görülmeyen fakat tur grubuyla birlikte fazladan gelen rezervasyon fazlası konukların durumunu,

**GÜNÜBİRLİK TUR:** Yurtiçinde veya yurtdışında tarihi, doğal, kültürel, turistik değerlerini tanıtma ve ulaştırmayı birlikte kapsayan, bu hizmetlerin dâhil olduğu tek bir fiyatla satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti yirmi dört saatten kısa bir süreyi kapsayan, konaklama içermeyen ticari faaliyeti,

**ISCO:** Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

**İSG:** İş Sağlığı ve Güvenliğini,

**KAPALI GRUP:** Katılımcı sayısı ve program talepleri önceden belli olan gruplara seyahat acentasınca hazırlanan paket tura katılan kişileri,

**KAPORA:** Müşteriden alınan ön ödemeyi,

**KESİN REZERVASYON:** Yapılmış ön rezervasyonun ödemesi tamamlanarak kesinleşmesini,

**KESİN REZERVASYONUN GERÇEKLEŞMEMESİ (NO SHOW):**Rezervasyon kesinleşmesine rağmen konaklama tesisine (hiç bilgi verilmeden veya geç bilgi verilerek) gidilmediği veya ulaşım yolu biletinin (hiç bilgi vermeden veya geç bilgi verilerek) kullanılmaması durumunda bedelinin kısmen veya tamamen konaklama veya ulaşım şirketi tarafından talep edilmesini,

**KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM (KKD):** Çalışanı, yürütülen işten kaynaklanan, sağlık ve güvenliği etkileyen bir veya birden fazla riske karşı koruyan, çalışan tarafından giyilen, takılan veya tutulan, bu amaca uygun olarak tasarımı yapılmış tüm alet, araç, gereç ve cihazları,

**ÖN REZERVASYON:** Müşterinin yüz yüze veya telefon ve internet aracılığıyla kendisine otel odası, ulaşım yolu bileti veya diğer acentacılık hizmetlerini ayırtması işlemini,

**ÖZEL İLGİ GRUPLARI:** Dini, arkeolojik, kongre, ekstrem sporlar gibi ilgi alanlarına göre tur operatörü veya seyahat acentalarınca hazırlanan tur programını satın alan grupları,

**PAKET TUR:** Ulaştırma, konaklama ve bunlara yardımcı sayılmayan diğer turistik hizmetlerin en az ikisinin birlikte yer aldığı, her şeyin dahil olduğu fiyatla satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsayan veya gecelik konaklamayı içeren turları,

**PASAPORT:** Yabancı bir ülkeye gidecek olanların kimliklerini ibraz etmelerini sağlayan, İngilizce ve/veya başka bir yabancı dille birlikte hazırlanmış olan ve sahibinin kimlik bilgilerini içeren uluslar arası bir kimlik belgesini,

**PAZAR ÜLKE:** Turist gönderen ülkeyi,

**REHBER:** Profesyonel Turist Rehberini,

**RİSK:** Tehlikeden kaynaklanacak kayıp, yaralanma ya da başka zararlı sonuç meydana gelme ihtimalini,

**SATIŞ KUPONU (VOUCHER):** Seyahat acentası tarafından müşteriye veya hizmet alınan kuruluşa verilen ve içeriğinde belirtilen hizmetler ile ilgili sözleşme yerine geçen belgeyi,

**SEYAHAT ACENTASI:** Kâr amacı ile müşterilere turizm ile ilgili bilgiler vermeye, paket tur veya turları oluşturmaya, turizm amaçlı konaklama, ulaştırma, gezi, spor ve eğlence hizmetlerini görmeye yetkili olan, oluşturduğu ürünü pazarlayabilen ticarî kuruluşları,

**SEYAHAT ACENTASI ÜRÜNÜ:** Seyahat acentasınca yerli ve yabancı müşterilere sunulacak hizmetlerin (paket tur, günübirlik tur, kongre organizasyonu, bilet satışı, konaklama tesisi rezervasyonu vb.) bütününü,

**TEHLİKE:** İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışanı veya işyerini etkileyebilecek zarar veya hasar verme potansiyelini,

**TRANSFER:** Müşterinin, düzenlenen paket tur veya turun başlangıç noktasına kadar, herhangi bir safhasında veya sonunda, sınır giriş ve çıkış kapıları, marinalar, şehirlerarası veya uluslararası ulaşım hizmetlerinin sunulduğu otogar, gar, liman, havalimanı gibi yerlerden, konaklama yapacağı tesise veya tesisten bu ulaşım hizmetlerinin sunulduğu yerlere veya programın başladığı yerleşim yerinden konaklama tesisine veya programın bitiminde, tesisten yerleşim yerine herhangi bir araçla, bir tarifeye bağlı kalmaksızın seyahat acentası tarafından verilen ulaşım hizmetini,

**TUR/TRANSFER DOSYASI:** TÜRSAB tarafından onaylanmış Seyahat Acentası İşletme Belgesi, transfer veya tura katılan müşterilerin listesi, araç kiralanmış ise sözleşme sureti, TÜRSAB araç plakası ve içinde bulunulan yıla ait bandrol, tur programı, zorunlu seyahat sigortası poliçesi (paket turlarda) ve gerekli diğer belgeleri içeren dosyayı,

**UÇUŞ KARTI (BOARDING CARD):** Uçağa biniş kartını,

**ULUSAL MESLEK STANDARDI:** Bir mesleğin başarı ile icra etdilebilmesi için, Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) tarafından kabul edilen, gerekli bilgi, beceri, tavır ve tutumların neler olduğunu gösteren asgari normları,

**ULUSAL MESLEKİ YETERLİLİK:** MYK tarafından yetkilendirlmiş belgelendirme kuruluşlarınca yapılan değerlendirmelerle tespit edilen ve MYK tarafından onaylanarak Ulusal Yeterlilik çerçevesine yerleştirilen, bireyin sahip olması gereken bilgi, beceri ve yetkinliği,

**VIP (VERY IMPORTANT PERSON):** Çok önemli kişiyi,

**VİZE:** Yurtdışı seyahatlerde gidilecek ülkeye giriş iznini,

**ZORUNLU SEYAHAT SİGORTASI:** Paket tur kapsamında müşteriye taahhüt edilen hizmetlerin, acentanın iflası da dahil olmak üzere herhangi bir nedenle verilmemesi veya taahhüt edilen şekilde verilmemesinden kaynaklanabilecek sorumluluklarını kapsayan sigortayı

ifade eder.

**EK3:** Meslekte Yatay ve Dikey İlerleme Yolları

**-**

**EK 4*(\*)*:**Değerlendirici Ölçütleri

Değerlendirici, Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektöründeki Ulusal Meslek Standardında öngörülen görevleri değerlendirebilecek yetkinlikte olmalıdır. Bu kişilerin aşağıdaki şartlardan en az birini sağlaması gerekmektedir:

-Turizm Meslek Liseleri, Meslek Yüksek Okulları ve Turizm Fakültelerinde Turizm

İşletmeciliği ve Seyahat İşletmeciliği konularında eğitim veren kurumlardaki

öğretmen/öğretim görevlilerinden en az 3 yıllık deneyime sahip kişiler,

- Seyahat acentalarının yönetim birimlerinde en az 5 yıl görev yapmış kişiler,

-Meslek Örgütlerinin ve ilgili kamu kurumlarının seyahat ve turizm ile ilgili birimlerinde en

az 5 yıllık deneyime sahip kişiler,

-Yabancı dil yeterlilik biriminde en az lisans mezunu olan ve Avrupa dil portfolyosunda yer

alan dil yeterliliği ölçütlerine göre en az C1 düzeyinde olduğunu belgeleyen kişiler,

değerlendirici olabilirler.

Yukarıdaki özelliklerden en az birine sahip olan ve ölçme ve değerlendirme sürecinde

görev alacak değerlendiricilere; ilgili alanda yetkilendirilmiş kuruluşlar tarafından mesleki

yeterlilik sistemi, kişinin görev alacağı ulusal yeterlilik(ler), ilgili ulusal meslek standart(lar)ı,

ölçme-değerlendirme ve ölçme-değerlendirmede kalite güvencesi konularında eğitim

sağlanmalıdır.