



ULUSAL YETERLİLİK

13UY0155-3

TRANSFER ELEMANI

SEVİYE 3

REVİZYON NO:00

MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU

Ankara, 2013

ÖNSÖZ

Transfer Elemanı (Seviye3) 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, 14 Mart 2012 tarihinde imzalan işbirliği protokolü ile görevlendirilen Türkiye Seyahat Acenteleri 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-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi tarafından incelenip değerlendirildikten ve Komitenin uygun görüşü alındıktan sonra, MYK Yönetim Kurulunun 17.04.2013 tarih ve 2013/28 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 başarımlar 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.

13UY0155-3 TRANSFER ELEMANI ULUSAL YETERLİLİĞİ

1	YETERLİLİĞİN ADI	TRANSFER ELEMANI
2	REFERANS KODU	13UY0155-3
3	SEVİYE	3
4	ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ	ISCO 08: 4221
5	TÜR	-
6	KREDİ DEĞERİ	-
7	A)YAYIN TARİHİ	17.04.2013
	B)REVİZYON NO	00
	C)REVİZYON TARİHİ	-
8	AMAÇ	Bu yeterlilik, seyahat acentası tarafından verilen ulaşım hizmetlerinin kalitesinin artırılması amacıyla transfer elemanının 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	
		Transfer Elemanı Ulusal Meslek Standardı (Seviye 3) – 11UMS0146-3
10	YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I	
		-
11	YETERLİLİĞİN YAPISI	
	11-a) Zorunlu Birimler	
		13UY0155-3/A1-İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma Yöntemleri. 13UY0155-3/A2-İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri. 13UY0155-3/A3- Transfer Süreci.
	11-b) Seçmeli Birimler	
		13UY0155-3/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 ve A3 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	BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ	Transfer Elemanının 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 belirlediği performans değerlendirme formlarının, adayın çalıştığı iş yeri yetkilisi tarafından düzenlenmesi ve onaylanması ile gerçekleştirilir.
15	BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK ÖLÇME-DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ	İlk 5 yılın sonunda, ikinci bir performans değerlendirme raporu istenir. Her iki raporun sonucunun olumlu olması 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 Acenteleri Birliği (TÜRSAB)
17	YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
18	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI	17.04.2013 - 2013/28

13UY0155-3/A1 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ, ÇEVRE KORUMA YÖNTEMLERİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma Yöntemleri.
2	REFERANS KODU	13UY0155-3/A1
3	SEVİYE	3
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	17.04.2013
	B)REVİZYON NO	00
	C)REVİZYON TARİHİ	-
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	Transfer Elemanı Ulusal Meslek Standardı (Seviye 3) – 11UMS0146-3
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	<p><u>Öğrenme Çıktısı 1: İş sağlığı ve güvenliğine ilişkin kuralları tanımlar.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri:</p> <p>1.1. İşi ile ilgili iş sağlığı ve güvenliği faaliyetlerini açıklar.</p> <p>1.2. İş sağlığı ve güvenliği mevzuatına uygun olan çalışma koşullarını ve işyerinde alınacak önlemleri belirtir.</p> <p>1.3. Acil durum anında araçtan çıkış prosedürlerini doğru şekilde sıralar.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 2: Çevre koruma mevzuatına uygun çalışma koşullarını tanımlar.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri:</p> <p>2.1. İşi ile ilgili çevre koruma yöntemlerine uygun olarak çalışma şekillerini sıralar.</p> <p>2.2. İşle ilgili çevresel risklerin azaltılması için alınması gereken önlemleri sayar.</p>
8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a) Teorik Sınav		
(T1) 4 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 15 soru yöneltilir. Soru başına 1-1,5 dakikalık süre uygun görülmektedir. Bu sınavda başarılı olmak için adayın 100 tam puan üzerinden en az 70 puan alması gerekmektedir.		
8 b) Performansa Dayalı Sınav		
Bu birimde performansa dayalı sınav yapılmayacaktır.		
8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar		
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	17.04.2013 - 2013/28

EKLER

13UY0155-3/A1-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

Adayın sınavda başarılı olması için;

- Aşağıda belirtilen eğitim içeriğine sahip en az 4 saat olarak düzenlenen mesleki eğitim kurslarına katılması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

1. Meslekle ilgili temel kavramlar, kodlar, terimler.
2. Mesleğin çalışma koşulları 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.

13UY0155-3/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	-	-	-	-

NO	BİLGİ İFADESİ	UMS İLGİLİ BÖLÜM	Y.B B.Ö	Değerlendirme Aracı
BG.1	İş sağlığı ve güvenliği açısından transfer aracında bulunması gerekenleri sıralar.	A.1.1 A.1.2 A.1.3	1.1.	T1
BG.2	Yapacağı transfer ile ilgili risk etmenlerini azaltma metodlarını sayar.	A.1.4	1.1.	T1
BG.3	İşi ile ilgili risk değerlendirme çalışmalarına katkıda bulunur.	A.1.4	1.1	T1
BG.4	Araçta bulunması gereken uyarı ve işaret levhalarının ne anlama geldiğini belirtir.	A.2.3	1.1.	T1
BG.5	İSG koruma ve müdahaleye yönelik araçların kullanıma hazır olması gerektiğini belirtir.	A.2.1	1.2.	T1
BG.6	Kişisel koruyucu donanımları (KKD) sayar.	A.2.2	1.2.	T1
BG.7	Transfer esnasında oluşabilecek tehlikeli durumları hızlı bir şekilde yok etmek üzere bilgilendirmesi gereken birimleri sıralar.	A.2.4	1.2.	T1
BG.8	Acil durum anında araçtan çıkış prosedürlerini açıklar.	A.2.4	1.3.	T1
BG.9	İşi ile ilgili çevre koruma metodlarını sayar.	B.1.1 B.1.2 B.1.3	2.1.	T1
BG.10	Transfer esnasında oluşabilecek çevresel risk etmenlerine karşı alınacak önlemleri tanımlar.	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.11	Dönüştürülebilir malzemelerin ayrıştırılma metodlarını sayar.	B.2.3	2.2.	T1

13UY0155-3/A2 İŞ ORGANİZASYONU VE MESLEKİ GELİŞİM FAALİYETLERİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri.
2	REFERANS KODU	13UY0155-3/A2
3	SEVİYE	3
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	17.04.2013
	B)REVİZYON NO	00
	C)REVİZYON TARİHİ	-
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	Transfer Elemanı Ulusal Meslek Standardı (Seviye 3) – 11UMS0146-3
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	<p><u>Öğrenme Çıktısı 1: İş organizasyonu faaliyetlerini sıralar.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri:</p> <ol style="list-style-type: none">1.1. İş öncesi kişisel hazırlığını uygun şekilde yapacağını belirtir.1.2. İşi ile ilgili hazırlıkları işyeri talimatlarına uygun olarak yapması gerektiğini açıklar.1.3. İşi için gereken araç ve gereçleri ihtiyaca uygun şekilde hazırlama yöntemlerini sıralar. <p><u>Öğrenme Çıktısı 2: Mesleki gelişime ilişkin faaliyetleri tanımlar.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri:</p> <ol style="list-style-type: none">2.1. Mesleki gelişimini sağlayacak faaliyetleri açıklar.2.2. İşe yeni başlayan personele ihtiyacına uygun şekilde yardımcı olacağını belirtir.
8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a) Teorik Sınav		
(T1) 4 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 10 soru yöneltilir. Soru başına 1-1,5 dakikalık süre uygun görülmektedir. Bu sınavda başarılı olmak için adayın 100 tam puan üzerinden en az 70 puan alması gerekmektedir.		
8 b) Performansa Dayalı Sınav		
Bu birimde performansa dayalı sınav yapılmayacaktır.		
8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar		
-		
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	17.04.2013 - 2013/28

EKLER

13UY0155-3/A2-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

Adayın sınavda başarılı olması için;

Aşağıda belirtilen eğitim içeriğine sahip en az 4 saat olarak düzenlenen mesleki eğitim kurslarına katılması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

- 1- Mesleki Gelişim.
- 2- Kişisel Gelişim.
- 3- Meslek Etiği.

13UY0155-3/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	-	-	-	-

NO	BİLGİ İFADESİ	UMS İLGİLİ BÖLÜM	Y.B B.Ö	D.A
BG.1	Hijyen kurallarını ve çalışma esnasında işyeri prensiplerine uygun olan kılık ve kıyafetleri tanımlar.	C.1.1 C.1.2 C.1.3	1.1.	T1
BG.2	Kimlik kartı ve işletmenin logosunu görülebilir şekilde takması gerektiğini belirtir.	C.1.4	1.2.	T1
BG.3	Eksik malzemelerin tamamlanması gerektiğini belirtir.	C.2.1	1.2.	T1
BG.4	Transfer aracındaki görevli personelin hijyen kurallarına, kılık kıyafetinin de işyeri kurallarına uygun olması gerektiğini belirtir.	C.2.1	1.2.	T1
BG.5	Transferi yapılacak müşteri listesini ve oturma planını önceden alması gerektiğini belirtir.	C.2.2	1.2.	T1
BG.6	Transfer aracında bulunması gereken malzemeleri sayar.	C.2.1	1.3.	T1
BG.7	Mesleki gelişimini eğitim ve seminerlere katılarak sağlayacağını açıklar.	G.1.1 G.1.2	2.1.	T1
BG.8	İşe yeni başlayan transfer elemanına işyeri prensiplerini anlatır.	G.2.1	2.2.	T1
BG.9	Çalıştığı işyeri faaliyetini kapsayan acenta ürünleri hakkında bilgi edinmesi gerektiğini belirtir.	G.2.2	2.2.	T1

13UY0155-3/A3 TRANSFER SÜRECİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	Transfer Süreci.
2	REFERANS KODU	13UY0155-3/A3
3	SEVİYE	3
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	17.04.2013
	B)REVİZYON NO	00
	C)REVİZYON TARİHİ	-
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
Transfer Elemanı Ulusal Meslek Standardı (Seviye 3) – 11UMS0146-3		
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	
<p><u>Öğrenme Çıktısı 1: Müşteriyi karşılar.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri: 1.1 Transfer başlangıç noktasından ulaşım aracına kadar olan süreci uygun şekilde yönlendirir. 1.2 Müşterinin transfer aracına kurallara uygun olarak binişini sağlar.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 2: Müşterinin ulaşımını sağlar.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri: 2.1. Transfer aracında görevli sürücü ve yardımcı personeli talimatlara göre bilgilendirir. 2.2. Ulaşım süresince müşteri ile ilişkileri uygun şekilde yürütür.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 3: Transferi sonlandırır.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri: 3.1. Müşterinin varış noktasındaki görevliye ulaşmasını sağlar. 3.2. Müşterinin check-in işlemlerine uygun şekilde yardımcı olur. 3.3. Transfer sonu işlemlerini talimatlara göre yürütür.</p>		
8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a) Teorik Sınav		
<p>(T1) 4 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 10 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.</p>		
8 b) Performansa Dayalı Sınav		
<p>(P1) Uygulama Sınavı: Yapılan işle ilgili performansa dayalı sınavdır. Uygulama sınavı, örnek olay senaryosu kullanılarak gerçek veya sanal ortamda Beceri ve Yetkinlik Kontrol Listesi dikkate alınarak yapılacaktır. Uygulama sınav kontrol listesinde, aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlar belirlenir. Senaryonun süresi en fazla 15 dakikadır. Adayın uygulamadaki performansı, sınav değerlendirme komitesi üyeleri tarafından sınav kontrol listesi kullanılarak değerlendirilir. Kontrol listesinde, gözlenen performansa</p>		

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		
-		
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	17.04.2013 - 2013/28

EKLER

13UY0155-3/A3-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

Adayın sınavda başarılı olması için;

- Aşağıda belirtilen eğitim içeriğine sahip mesleki eğitim kurslarına katılması tavsiye edilir.

- Eğitimin İçeriği:

Mesleği ile ilgili;

- 1- Transfer öncesi müşteri işlemleri.
- 2- Müşteri iletişimi.
- 4- Transfer sonu işlemleri.
- 5- Raporlama teknikleri.
- 6- Temel turizm bilgisi.
- 7- Temel turizm coğrafyası.
- 8- Protokol kuralları.
- 9- Yabancı Dil (A2 Seviye)

13UY0155-3/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	Müşteriyi beklerken müşteri, grup veya acentanın isminin yazılı olduğu karşılama levhasını taşır.	D.1.2	1.1.	P1
BY.2	Müşteriyi görebileceği ve müşteri tarafından görülebileceği bir noktada bekler.	D.1.3	1.1.	P1
BY.3	Müşteriyi güler yüzle karşılar.	Tutum ve Davranışlar -9-	1.1.	P1
BY.4	Müşteri ile ilişkilerinde nazik ve saygılıdır.	Tutum ve Davranışlar -8/9-	1.1.	P1

BY.5	Transfer aracının sürücüsü ile koordinasyonu sağlar.	D.1.4	1.1.	P1
BY.6	Müşterilerin belirli bir noktada toplanmasını sağlar.	D.2.2	1.2.	P1
BY.7	Müşterilere transfer aracı hakkında (numara, plaka vb.) bilgi verir.	D.2.2	1.2.	P1
BY.8	Gelen müşteri ile isim listesinin karşılaştırmasını yapar.	D.2.1	1.2.	P1
BY.9	Müşterinin transfer aracına sorunsuz bir şekilde binmesini sağlar.	D.2.2	1.2.	T1,P1
BY.10	Müşterilerin taleplerine ve protokol kurallarına göre oturmasını sağlar.	Bilgi ve Beceriler -12-	1.2.	T1,P1
BY.11	Müşterinin bagajlarının müşteriye ait olup olmadıklarının kontrolünden sonra transfer aracına yerleştirilmesini sağlar.	D.2.3	1.2.	P1
BY.12	Transferdeki tüm güzergâhları sürücüye bildirir.	E.1.1	2.1.	P1
BY.13	Transfer süresince yardımcı personel tarafından müşterilere verilecek hizmetlerin eksiksiz olarak yerine getirilmesini sağlar.	E.1.2	2.1.	P1
BY.14	Transfer süresi, transfer güzergâhı, bölge, döviz vb. hakkında müşteriye kısa bilgiler verir.	E.2.2	2.2.	T1,P1
BY.15	Müşterinin transfer sürecindeki ihtiyaçları ve taleplerini işyeri kurallarına uygun olarak karşılar.	E.2.1 E.2.3	2.2.	P1
BY.16	Müşteri memnuniyet formunun doldurulmasını sağlar.	E.2.4	2.2.	P1
BY.17	Müşteri memnuniyet formunu ilgili birime teslim eder.	E.2.4	2.2.	P1
BY.18	Müşterinin transfer aracından şahsi eşyalarını almış olarak inişini sağlar.	F.1.1	3.1.	P1
BY.19	Müşterinin bagajını eksiksiz olarak almasını sağlar.	F.1.2	3.1.	P1
BY.20	Müşteriyi check-in bankosuna veya resepsiyona yönlendirir.	F.2.1	3.2.	P1
BY.21	Check-in işlemlerinin tamamlandığını kontrol eder.	F.2.3	3.2.	T1,P1
BY.22	Transfer sonu durum raporunu yetkiliye iletir.	F.3.1	3.3.	P1
BY.23	Verilen senaryoya göre ortaya çıkan sorunlarla ilgili gerekli çözümleri üretir.	F.3.2	3.3.	P1

NO	BİLGİ İFADESİ	UMS İLGİLİ BÖLÜM	Y.B B.Ö	D.A
BG.1	Müşterinin bagajlarını transfer aracına yerleştirme kurallarını sayar.	D.2.3	1.2.	T1
BG.2	Verilen senaryoya göre müşterinin seyahat detayları ile ilgili bilgileri sıralar.	D.1.1	2.1.	T1
BG.3	Müşterilerin transfer aracına yerleştirilmesi sırasında uyulacak protokol kurallarını tanımlar.	Bilgi ve Beceriler - 12-	2.1.	T1

BG.4	Transfer güzergâhında bulunan tarihi ve kültürel öğelerin isimlerini sayar.	Bilgi ve Beceriler -4, 5-	2.2.	T1
BG.5	Müşteriler arasında din, dil, ırk, cinsiyet, siyasi düşünce vb. konularda ayırım yapılmaması gerektiğini belirtir.	Tutum ve Davranışlar -5-	2.2.	T1
BG.6	Grup check-in bankosunun hangi durumlarda açılması gerektiğini açıklar.	F.2.2	3.2.	T1

13UY0155-3/B1 YABANCI DİL

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	Yabancı Dil
2	REFERANS KODU	13UY0155-3/B1
3	SEVİYE	2
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	17.04.2013
	B)REVİZYON NO	00
	C)REVİZYON TARİHİ	-
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
Transfer Elemanı Ulusal Meslek Standardı (Seviye 3) – 11UMS0146-3		
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	
<p>Öğrenme Çıktısı 1: Yabancı dilde A2 düzeyinde dinleme becerisine sahip olmak.</p> <p>Öğrenme Çıktısı 2: Yabancı dilde A2 düzeyinde okuma becerisine sahip olmak.</p> <p>Öğrenme Çıktısı 3: Yabancı dilde A2 düzeyinde karşılıklı konuşma becerisine sahip olmak</p> <p>Öğrenme Çıktısı 4: Yabancı dilde A2 düzeyinde sözlü anlatım becerisine sahip olmak.</p> <p>Öğrenme Çıktısı 5: Yabancı dilde A2 düzeyinde yazılı anlatım becerisine sahip olmak.</p> <p>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.</p>		
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**

13UY0155-3/A1- İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma Yöntemleri.

13UY0155-3/A2- İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri.

13UY0155-3/A3- Transfer Süreci.

Seçmeli Birimler

13UY0155-3/B1- Yabancı Dil

EK 2: Terimler, Simgeler ve Kısaltmalar

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 kayıdır.

BİLGİ (INFO): Transfer esnasında ulaştırma aracında transfere konu olan işletme (otel, motel, tatil köyü, tur veya diğer seyahat acentası ürünleri vb.) veya destinasyon hakkında temel düzeyde verilen bilgiyi,

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 binış ve/veya otele giriş işlemlerinin yapılmasını,

GÜNÜBİRLİK TUR: Yurtiçinde veya yurtdışında tarihi, doğal, kültürel, turistik değerlerini tanııtma 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 Sınıflaması'nı,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliği'ni,

İZLEK: Prosedürü,

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

KAPORA: Müşteriden alınan ön ödemeyi,

KARŞILAMA LEVHASI (PAGER): Müşterilerin acenta görevlisini rahatça bulmalarını sağlayan takip veya karşılama levhasını,

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 tesisi 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,

ÖZEL İLĞİ GRUPLARI: Dini, arkeolojik, kongre, ekstrem sporlar gibi ilgi alanlarına göre tur operatörü veya seyahat acentalarınınca hazırlanan tur programını satın alan gruplar

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,

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 kendi veya diğer seyahat acentaları vasıtası ile pazarlayabilen ticarî kuruluşları,

SEYAHAT ACENTASI ÜRÜNÜ: Seyahat acentasınınca yerli ve yabancı müşterilere sunulan hizmetlerin (paket tur, günübirlik tur, kongre organizasyonu, bilet satışı, otel rezervasyonu vb.) bütünü,

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) içeren dosyayı,

TRANSFER ELEMANI KİMLİK KARTI: TÜRSAB tarafından seyahat acentası transfer elemanına verilen kimlik kartını,

UÇUŞ KARTI (BOARDING CARD): Uçağa biniş kartını,

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

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

VİP (VERY IMPORTANT PERSON): Çok önemli kişiyi,

VİZE: Yurtdışı turlarda gidilecek ülkeye giriş iznini

ifade eder.

EK3: Meslekte Yatay ve Dikey İlerleme Yolları

Transfer Elemanı mesleki yeterlilik belgesine sahip bireyler, belli bir deneyim ve/veya eğitim aldıktan sonra seyahat alanındaki diğer meslek gruplarının yeterlilik sınavlarında başarılı olmak şartıyla ilgili mesleklerin mesleki yeterlilik belgelerine sahip olarak ilerleyebilirler.

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 2 yıllık deneyime sahip kişiler,

- Seyahat acentalarının yönetim birimlerinde en az 3 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 B1 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.