



**ULUSAL YETERLİLİK**

**13UY0153-5**

**SEYAHAT ACENTASI  
ÜRÜN PLANLAMA VE OPERASYON  
SORUMLUSU**

**SEVİYE 5**

**REVİZYON NO:00**

**MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU**

**Ankara, 2013**

## ÖNSÖZ

Ürün Planlama ve Operasyon Sorumlusu (Seviye 5) 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.

**13UY0153-5 ÜRÜN PLANLAMA VE OPERASYON SORUMLUSU ULUSAL YETERLİLİĞİ**

1	<b>YETERLİLİĞİN ADI</b>	Ürün Planlama ve Operasyon Sorumlusu
2	<b>REFERANS KODU</b>	13UY0153-5
3	<b>SEVİYE</b>	5
4	<b>ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ</b>	ISCO 08: 3332
5	<b>TÜR</b>	-
6	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
7	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	17.04.2013
	<b>B)REVİZYON NO</b>	00
	<b>C)REVİZYON TARİHİ</b>	-
8	<b>AMAÇ</b>	Bu yeterlilik, yerli ve yabancı müşterilere seyahat acentaları tarafından sunulan hizmetlerin kalitesini arttırmak için, müşterilere sunulan ürünü planlayan ve oluşturan, ürünün pazarlama faaliyetlerini ve satıldığı şekilde yürütülmesini sağlayan ürün planlama ve operasyon sorumlusunun 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	<b>YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDART(LAR)I</b>	
Seyahat Acentası Ürün Planlama ve Operasyon Sorumlusu (Seviye 5)- 11UMS0144-5		
10	<b>YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I</b>	
-		
11	<b>YETERLİLİĞİN YAPISI</b>	
<b>11-a) Zorunlu Birimler</b>		
13UY0153-5/A1- İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma ve Kalite Yönetim Sistemleri. 13UY0153-5/A2- İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri. 13UY0153-5/A3- Ürün Planlama Süreci. 13UY0153-5/A4- Operasyon İşlemleri Süreci.		
<b>11-b) Seçmeli Birimler</b>		
13UY0153-5/B1- Yabancı Dil		

<b>11-c) Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri ve İlave Öğrenme Çıktıları</b>	
Adayın yeterlilik belgesi alabilmesi için zorunlu yeterlilik birimlerinin tamamından başarılı olması gerekmektedir.	
<b>12</b>	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>
<p>Yeterlilik belgesinin alınabilmesi için adayın A1, A2,A3 ve A4 birimlerinin tümünden, ilgili birimin ölçme-değerlendirme bölümünde belirtilen kriteri sağlayacak şekilde başarılı olması gerekmektedir.</p> <p>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.</p> <p>B1 Yeterlilik biriminin ölçme ve değerlendirme yöntemi ilgili birimde belirtilen ölçme ve değerlendirme yöntemi ile gerçekleştirilir.</p> <p>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.</p> <p>Düzenlenen Mesleki Yeterlilik Belgelerinin belge kapsamında adayın başarısını belgelediği yabancı dil/diller belirtilir.</p>	
<b>13</b>	<b>BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ</b>
Seyahat Acentesi Ürün Planlama ve Operasyon Sorumlusunun yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi 5 yıldır. Belgenin geçerlilik süresi, belgenin düzenlendiği tarihte başlar.	
<b>14</b>	<b>GÖZETİM SIKLIĞI</b>
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.	
<b>15</b>	<b>BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK ÖLÇME-DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ</b>
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.	
<b>16</b>	<b>YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)</b>
Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TÜRSAB)	
<b>17</b>	<b>YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>
MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi	
<b>18</b>	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI</b>
17/04/2013-2013/28	

## 13UY0153-5/A1 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ, ÇEVRE KORUMA VE KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma ve Kalite Yönetim Sistemleri
2	<b>REFERANS KODU</b>	13UY0153-5/A1
3	<b>SEVİYE</b>	5
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	17/04/2013
	<b>B)REVİZYON NO</b>	00
	<b>C)REVİZYON TARİHİ</b>	-
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	Seyahat Acentası Ürün Planlama ve Operasyon Sorumlusu (Seviye 5) 11UMS0144-5
7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	<p><b><u>Öğrenme Çıktısı 1: İş sağlığı ve güvenliğine ilişkin kuralları tanımlar.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <p>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.</p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 2: Çevre koruma mevzuatına uygun çalışma koşullarını tanımlar.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <p>2.1. İşyerinde çevre koruma yöntemlerine uygun olarak çalışma şekillerini sıralar. 2.2. İşyerindeki çevresel risklerin azaltılması için alınması gereken önlemleri sayar.</p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 3: Kalite yönetim sistemi faaliyetlerini tanımlar.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <p>3.1. Kalite yönetim sistemi ile ilgili faaliyetleri işine uygun olarak açıklar. 3.2. İşyeri hizmet kalitesini arttırmak için yapacağı denetim adımlarını sıralar.</p>
8	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
<p><b>(T1): 5 seçenekli çoktan seçmeli test sınavı:</b> 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 süre uygun görülmektedir. Bu sınavda başarılı olmak için adayın 100 tam puan üzerinden en az 80 puan alması gerekmektedir.</p>		
<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		
Bu birimde performansa dayalı sınav yapılmayacaktır.		

<b>8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</b>		
-		
<b>9</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB)
<b>10</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
<b>11</b>	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI</b>	17/04/2013-2013/28

## **EKLER**

**13UY0153-5/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 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.
7. Mesleğiyle İlgili Kalite Yönetim Sistemleri.

**13UY0153-5/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	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 etmenlerini azaltma metodlarını sayar.	A.1.3 A.1.4	1.1.	T1
BG.3	İşi ile ilgili risk değerlendirme çalışmalarına katkıda bulunur.	A.1.4	1.1	T1
BG.4	İSG koruma ve müdahaleye yönelik araçların kullanıma hazır olması gerektiğini belirtir.	A.2.1	1.2.	T1
BG.5	Uyarı ve işaret levhalarının kullanma yerleri ile amaçlarını açıklar.	A.2.3	1.2.	T1
BG.6	Kendisinin ve astlarının kullanması gereken kişisel koruyucu donanımları (KKD) açıklar.	A.2.2	1.2.	T1
BG.7	Tehlikeli durumlarda kimleri bilgilendirmesi gerektiğini açıklar.	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 metodlarını sayar.	B.1.1 B.1.2 B.1.3	2.1.	T1
BG.10	İşyerinde 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.12	Dönüştürülebilir malzemelerin ayrıştırılma metodlarını sayar.	B.2.3	2.2.	T1
BG.13	İşletmenin hizmet kalite standartları yönetmeliklerinde bulunması gerekenleri belirtir.	C.1.1	3.1.	T1
BG.14	İşyeri talimatlarına uygun olan kalite yönetim ve hizmet gerekliliklerini açıklar.	C.1.2	3.1.	T1
BG.15	İşletmenin hizmet kalite standartlarını arttırmaya yönelik faaliyetlerini açıklar.	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	İş yeri talimat ve planlarına göre kalite gerekliliklerini tanımlar.	C.2.2	3.2.	T1



<b>BG.18</b>	İşlerin kalite standartlarına göre uygulandığına dair kalite raporlarını düzenleme metotlarını sayar.	<b>C.2.3</b>	<b>3.2.</b>	<b>T1</b>
<b>BG.19</b>	Sorumluluk alanlarında saptanan hataları uygun şekilde çözümlenme yöntemlerini belirtir.	<b>C.2.4</b>	<b>3.2.</b>	<b>T1</b>
<b>BG.20</b>	Müşteri memnuniyetinin sağlanmasına yönelik kalite gereksinimlerini tanımlar.	<b>C.2.5</b>	<b>3.2.</b>	<b>T1</b>

### 13UY0153-5/A2 İŞ ORGANİZASYONU VE MESLEKİ GELİŞİM FAALİYETLERİ

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri.
2	<b>REFERANS KODU</b>	13UY0153-5/A2
3	<b>SEVİYE</b>	5
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	17/04/2013
	<b>B)REVİZYON NO</b>	00
	<b>C)REVİZYON TARİHİ</b>	-
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	Seyahat Acentası Ürün Planlama ve Operasyon Sorumlusu (Seviye 5) 11UMS0144-5
7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	<p><b><u>Öğrenme Çıktısı 1: İş organizasyonu faaliyetlerini sıralar.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <p>1.1. İş öncesi kişisel hazırlığını uygun şekilde yapacağını belirtir.</p> <p>1.2. İşi ile ilgili hazırlıkları işyeri talimatlarına uygun olarak yapması gerektiğini açıklar.</p> <p>1.3. İşi için gereken araç ve gereçleri ihtiyaca uygun şekilde hazırlama yöntemlerini sıralar.</p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 2: Mesleki gelişime ilişkin faaliyetleri tanımlar.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <p>2.1. Mesleği ile ilgili yayınları düzenli olarak takip etmesi gerektiğini belirtir.</p> <p>2.2. Mesleki gelişimini sağlayacak faaliyetleri açıklar.</p> <p>2.3. İşe yeni başlayan personele ihtiyacına uygun şekilde yardımcı olacağını belirtir.</p>
8	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
	<b>8 a) Teorik Sınav</b>	
	<b>(T1) 5 seçenekli çoktan seçmeli test sınavı:</b>	
		Yeterlilikte yer alan öğrenme çıktısı ve başarım ölçütlerine göre hazırlanmış kontrol listesi kullanılarak değerlendirme yapılmaktadır.
		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 80 puan alması gerekmektedir.
	<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>	
		Bu birimde performansa dayalı sınav yapılmayacaktır.
	<b>8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</b>	
		-
9	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB)
10	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
11	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI</b>	17/04/2013-2013/28

## EKLER

### 13UY0155-5/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.
- 3- Meslek Etiği.
- 4-iş hazırlığı/organizasyonu

### 13UY0155-5/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.	D.1.1 D.1.2	1.1.	T1
BG.2	Günlük rezervasyonlar ve satış durumları ile ilgili bilgileri alması gerektiğini belirtir.	D.2.1	1.2.	T1
BG.3	İşyeri talimatlarına göre takip etmesi gereken rezervasyon iptalleri ve satış iadelerinin nasıl yapılacağını açıklar.	D.2.2	1.2.	T1
BG.4	İşyerinde kullanacağı araç, gereç ve malzemelerin kullanıma uygun olması gerektiğini belirtir.	D.3.1	1.3.	T1
BG.5	Araç, gereç ve malzemelerin kullanımı hakkında astlarına bilgi vermesi gerektiğini açıklar.	D.3.2	1.3.	T1
BG.6	İşinin gerektirdiği bilgisayar sistem ve programlarının çalışırılığını kontrol etmesi gerektiğini açıklar.	D.3.3	1.3	T1
BG.7	Mesleki gelişimini eğitim ve seminerlere katılarak sağlayacağını açıklar.	H.1.1 H.1.2	2.1.	T1
BG.8	Acenta ürünleri ile ilgili gelişme ve değişiklikleri takip etmesi gerektiğini belirtir.	H.1.3 H.1.4	2.1.	T1
BG.9	Kişisel gelişimini artırıcı faaliyetleri tanımlar.	H.2.1 H.2.2	2.2	T1

		<b>H.2.3</b> <b>H.2.4</b>		
<b>BG.10</b>	İşe yeni başlayan personele işyeri prensiplerini anlatır.	<b>H.3.1</b>	<b>2.3.</b>	<b>T1</b>
<b>BG.11</b>	İşyeri faaliyetini kapsayan acenta ürünleri hakkında bilgi edinmesi gerektiğini belirtir.	<b>H.3.2</b>	<b>2.3.</b>	<b>T1</b>

**13UY0153-5/A3 ÜRÜN PLANLAMA SÜRECİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Ürün Planlama Süreci.
2	<b>REFERANS KODU</b>	13UY0153-5/A3
3	<b>SEVİYE</b>	5
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	17/04/2013
	<b>B)REVİZYON NO</b>	00
	<b>C)REVİZYON TARİHİ</b>	-
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	
Seyahat Acentası Ürün Planlama ve Operasyon Sorumlusu (Seviye 5) 11UMS0144-5		
7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	
<p><b><u>Öğrenme Çıktısı 1: Ürün planlaması yapar.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <p>1.1. İşyeri politikasına göre pazar araştırması yapar.</p> <p>1.2. Müşteri profiline göre hedef pazarı belirler.</p> <p>1.3. Hedef kitlenin beklentileri doğrultusunda en uygun destinasyonu seçer.</p> <p>1.4. İşyeri politikasına göre ürünü hazırlar.</p> <p>1.5. Hazırlanan ürünün maliyetini ve uygun satış fiyatını belirler.</p> <p>1.6. Ürün kapsamında alınacak hizmetlerle ilgili sözleşmeleri işyeri talimatlarına uygun olarak yapar.</p> <p>1.7. Pazarlama faaliyetlerini etkin şekilde yürütür.</p>		
8	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
<b>(T1) 5 seçenekli çoktan seçmeli test sınavı:</b>		
Yeterlilikte yer alan öğrenme çıktısı ve başarım ölçütlerine göre hazırlanmış kontrol listesi kullanılarak değerlendirme yapılmaktadır.		
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 80 puan alması gerekmektedir.		
<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		
<b>(P1) Uygulama Sınavı: Yapılan işle ilgili performansa dayalı sınavdır.</b>		
Uygulama sınavı, 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.		
<b>8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</b>		
-		

9	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB)
10	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
11	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI</b>	17/04/2013-2013/28

## EKLER

**13UY0153-5/A3-1:** Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

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

### Eğitim İçeriği:

Mesleği ile ilgili;

- 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- İnsan kaynakları yönetimi.
- 9- Takım ruhu ve Liderlik.
- 10- Etkili müşteri iletişimi.
- 11- Bilgi ve iletişim teknolojisi.
- 12- İstatistik.
- 13- Araştırma teknikleri.
- 14- Etkili zaman yönetimi.
- 15- Ön muhasebe.
- 16- Yabancı Dil.

**13UY0153-5/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 popüler destinasyonları belirler.	E.1.1 E.1.2	1.1.	P1
BY.2	Yurt içi ve yurt dışı tatil dönemleri için özel programlar belirler.	E.1.3	1.1.	P1
BY.3	Destinasyonlardaki ulaşımı, konaklama olanaklarını ve turizm işletmelerinin durumlarını araştırır.	E.1.4	1.1.	P1
BY.4	Uygun olan günübirlik tur ve diğer aktiviteleri araştırır.	E.1.5	1.1.	P1
BY.5	Destinasyonlarda belirlenen tarihlerdeki promosyon ve kültürel aktiviteleri araştırır.	E.1.6	1.1.	P1
BY.6	Rakiplerin ürünlerini ve piyasadaki durumlarını analiz eder.	E.1.7	1.1.	P1
BY.7	Müşteri profiline uygun ürünleri araştırır.	E.1.8	1.1.	P1
BY.8	Hedef kitlenin özelliklerini inceler.	E.2.1	1.2.	P1
BY.9	Hedef kitlenin talepleri doğrultusunda ürün geliştirir.	E.2.2	1.2.	P1
BY.10	Hedef kitlenin isteklerine uygun olan destinasyonu belirler.	E.3.1	1.3.	P1
BY.11	Hedef kitlenin beklentileri doğrultusunda aktiviteleri belirler.	E.3.2	1.3.	P1
BY.12	Destinasyonun arz kapasitesinin uygunluğunu araştırır.	E.3.3	1.3.	P1
BY.13	Hedef kitlenin istekleri doğrultusunda destinasyonu coğrafi, tarihi, ekonomik, sosyal ve kültürel koşulları açısından değerlendirir.	E.3.4	1.3.	P1
BY.14	Müşteri profiline göre verilebilecek en uygun hizmetleri belirler.	E.4.1	1.4.	P1
BY.15	Ürün içinde verilecek hizmetlerle ilgili fiyatları toplar.	E.4.2	1.4.	P1
BY.16	Toplanan fiyatları değerlendirerek verilecek hizmetleri belirler.	E.4.3	1.4.	P1
BY.17	Fiyatlara göre hizmet alınacak işletmeleri belirler.	E.4.4	1.4.	P1
BY.18	Ön rezervasyonları yapar.	E.4.5	1.4.	P1
BY.19	Ürünün kapsadığı hizmetleri gerçekleştirmede görev alacak kişileri belirler.	E.4.6	1.4.	P1
BY.20	Ürünün başlangıç ve bitiş tarihlerini belirler.	E.4.7	1.4.	P1
BY.21	Ürünü uygulamaya hazır hale getirir.	E.4.8	1.4.	P1

<b>BY.22</b>	Nihai ürün maliyetini oluşturur.	<b>E.5.1</b>	<b>1.5.</b>	<b>P1</b>
<b>BY.23</b>	Ürün satış fiyatını belirler.	<b>E.5.2</b>	<b>1.5.</b>	<b>T1,P1</b>
<b>BY.24</b>	Hizmet sürecinde gereken sözleşmeleri yapar.	<b>E.6.1</b> <b>E.6.2</b>	<b>1.6.</b>	<b>P1</b>
<b>BY.25</b>	Ürün tanıtımının hangi araç ve yöntemlerle yapılacağını belirler.	<b>E.7.1</b>	<b>1.7.</b>	<b>T1,P1</b>
<b>BY.26</b>	Tanıtım materyallerinin hazırlanma sürecini yönetir.	<b>E.7.2</b>	<b>1.7.</b>	<b>P1</b>
<b>BY.27</b>	Dönemsel promosyonları belirler.	<b>E.7.3</b>	<b>1.7.</b>	<b>P1</b>
<b>BY.28</b>	Dönemsel promosyonları ilgili birimlere iletir.	<b>E.7.3</b>	<b>1.7.</b>	<b>P1</b>
<b>BY.29</b>	Hazırlanan ürünü pazarlamasını yapmak üzere satış görevlilerine devreder.	<b>E.7.4</b>	<b>1.7.</b>	<b>P1</b>

<b>NO</b>	<b>BİLGİ İFADESİ</b>	<b>UMS İLGİLİ BÖLÜM</b>	<b>Y.B B.Ö</b>	<b>D.A</b>
<b>BG.1</b>	Pazar ülkelerin trendlerini izleme yöntemlerini sayar.	<b>E.1.1</b>	<b>1.1.</b>	<b>T1</b>
<b>BG.2</b>	Özel programların hazırlanma zamanlarını tanımlar.	<b>E.1.3</b>	<b>1.1.</b>	<b>T1</b>
<b>BG.3</b>	Destinasyonlarda aranan uygunluk koşullarını anlatır.	<b>E.1.4</b>	<b>1.1.</b>	<b>T1</b>
<b>BG.4</b>	Destinasyonlardaki promosyon ve kültürel aktivitelerin neler olabileceğini sıralar.	<b>E.1.6</b>	<b>1.1.</b>	<b>T1</b>
<b>BG.5</b>	Müşteri profilini ve uygun olabilecek ürünleri tanımlar.	<b>E.1.8</b>	<b>1.1.</b>	<b>T1</b>
<b>BG.6</b>	Hedef kitleyi özellikleri bakımından tanımlar.	<b>E.2.1</b>	<b>1.2.</b>	<b>T1</b>
<b>BG.7</b>	Ürün geliştirirken hedef kitlenin taleplerini sayar.	<b>E.2.2</b>	<b>1.2.</b>	<b>T1</b>
<b>BG.8</b>	Destinasyon imkanlarının yeterlilik kriterlerini belirtir.	<b>E.3.3</b>	<b>1.3.</b>	<b>T1</b>
<b>BG.9</b>	Ürünün kapsadığı hizmetleri gerçekleştirecek kişilerin niteliklerini tanımlar.	<b>E.4.6</b>	<b>1.4.</b>	<b>T1</b>
<b>BG.10</b>	Nihai ürün maliyeti oluşturmayı anlatır.	<b>E.5.1</b>	<b>1.5</b>	<b>T1</b>
<b>BG.11</b>	Ürün satış fiyatı belirleme yöntemlerini sıralar.	<b>E.5.2</b>	<b>1.5.</b>	<b>T1</b>
<b>BG.12</b>	Hizmet alınan işletmelerin belli dönemlerde uyguladığı aksiyonları takip eder.	<b>E.5.3</b>	<b>1.5.</b>	<b>T1</b>
<b>BG.13</b>	Hizmet sözleşmelerinin kimlerle yapılacağını sıralar.	<b>E.6.2</b>	<b>1.6.</b>	<b>T1</b>
<b>BG.14</b>	Ürün tanıtımında kullanılan araç ve yöntemleri sayar.	<b>E.7.1</b> <b>E.7.2</b>	<b>1.7.</b>	<b>T1</b>
<b>BG.15</b>	Dönemsel promosyonları tanımlar.	<b>E.7.3</b>	<b>1.7.</b>	<b>T1</b>



**13UY0153-5/A4 OPERASYON İŞLEMLERİ SÜRECİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Operasyon İşlemleri Süreci
2	<b>REFERANS KODU</b>	13UY0153-5/A4
3	<b>SEVİYE</b>	5
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	17/04/2013
	<b>B)REVİZYON NO</b>	00
	<b>C)REVİZYON TARİHİ</b>	-
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	
Seyahat Acentası Ürün Planlama ve Operasyon Sorumlusu (Seviye 5) 11UMS0144-5		
7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	
<p><b><u>Öğrenme Çıktısı 1: Operasyon işlemlerini yürütür.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Satış verilerine göre rezervasyon işlemlerini yürütür.</li> <li>1.2. Ürünün gerçekleşmesinde görev alacak kişileri uygun şekilde belirler.</li> <li>1.3. Ürünün gerçekleşmesinde görev alacak kişileri kalite standartlarına göre denetler.</li> <li>1.4. Operasyonu işyeri kurallarına göre denetler.</li> <li>1.5. İşyeri talimatlarına uygun olarak gereken durumlarda operasyonun başında tur liderliği yapar.</li> </ol> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 2: Operasyon sonu işlemlerini yürütür.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Operasyon sonrası araç-gereçlerin uygunluğunu kontrol eder.</li> <li>2.2. Operasyon sonrası görüş ve önerileri net şekilde alır.</li> <li>2.3. Müşteri memnuniyeti doğrultusunda operasyon analizi yapar.</li> <li>2.4. Operasyonla ilgili idari işlemleri uygun şekilde yürütür.</li> </ol>		
8	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
<p><b>(T1) 5 seçenekli çoktan seçmeli test sınavı:</b></p> <p>Yeterlilikte yer alan öğrenme çıktısı ve başarım ölçütlerine göre hazırlanmış kontrol listesi kullanılarak değerlendirme yapılmaktadır.</p> <p>Adaylara birimle ilgili en az 15 soru yöneltilir. Soru başına 1-1,5 dakikalık süre uygun görülmektedir.</p> <p>Bu sınavda başarılı olmak için adayın 100 tam puan üzerinden en az 80 puan alması gerekmektedir.</p>		

**8 b) Performansa Dayalı Sınav****(P1) Uygulama Sınavı: Yapılan işle ilgili performansa dayalı sınavdır.**

Uygulama sınavı, 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	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB)
10	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
11	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI</b>	17/04/2013-2013/28

**EKLER****13UY0153-5/A4-1: 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.

**Eğitim İçeriği:**

Mesleği ile ilgili;

- 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- İnsan kaynakları yönetimi.
- 9- Takım ruhu ve Liderlik
- 10- Etkili müşteri iletişimi.
- 11- Bilgi ve iletişim teknolojisi.
- 12- İstatistik.
- 13- Araştırma teknikleri.
- 14- Etkili zaman yönetimi.
- 15- Ön muhasebe.
- 16- Yabancı Dil.

**13UY0153-5/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 uygun olarak, satış birimi ile düzenli irtibat sağlar.	F.1.1	1.1.	P1
BY.2	Verilen senaryoya göre, satışları eksiksiz bir şekilde takip eder.	F.1.1	1.1.	P1
BY.3	İşyeri talimatlarına uygun olarak gereken durumlarda rezervasyon iptali yapar.	F.1.2	1.1.	T1,P1
BY.4	Ulaşım araçlarının tarih ve saatlerini kesinleştirir.	F.1.3	1.1.	P1
BY.5	Ulaşım araçlarının koltuk sayılarını kesinleştirir.	F.1.4	1.1.	P1
BY.6	Konaklama işlemlerini kesinleştirir.	F.1.5	1.1.	P1
BY.7	Müşteri listesine göre gidilecek yerlerdeki rezervasyonların sözleşmesini yapar.	F.1.6	1.1.	P1
BY.8	Gidilecek işletmelere müşteri listelerini gönderir.	F.1.7	1.1.	P1
BY.9	Kesin satış sonuçlarını muhasebe kayıtlarına doğru şekilde aktarır.	F.1.8	1.1.	T1,P1
BY.10	Operasyonda görev alacak kişileri ihtiyaca uygun şekilde belirler.	F.2.1 F.2.2	1.2.	P1
BY.11	Operasyonda görev alan kişileri hizmet kalitesine uygunlukları açısından denetler.	F.3.1	1.3.	P1
BY.12	Kurallara uymayan görevlilere uygun şekilde müdahale eder.	F.3.2	1.3.	P1
BY.13	Tur/transfer dosyasını eksiksiz olarak hazırlar.	F.4.1	1.4.	T1,P1
BY.14	Ürüne ait dosyayı operasyonda görev alacak kişiye eksiksiz olarak teslim eder.	F.4.2	1.4.	P1
BY.15	Müşterilerden tahsil edilmemiş ürün bedellerinin imzalı belge karşılığı tahsil edilmesini sağlar.	F.4.3	1.4.	P1
BY.16	Operasyon süresince görevlilerle iletişim halinde olur.	F.4.4	1.4.	P1
BY.17	Operasyon esnasında ortaya çıkan sorunlara en uygun çözümleri üretir.	F.4.5	1.4.	P1
BY.18	Araçta bulundurulması zorunlu belgelerin eksiksiz olup olmadığını denetler.	F.5.2	1.5.	T1,P1
BY.19	Tur aracının tur için gereken donanımlara sahip olup olmadığını denetler.	F.5.3	1.5.	T1,P1
BY.20	Verilen senaryoya uygun olarak müşterilerin özel isteklerine göre işletmelerin ön hazırlık yapmalarını sağlar.	F.5.4	1.5.	P1
BY.21	Hizmet alınan işletmelere müşterilerle ilgili ön bilgi verir.	F.5.5	1.5.	P1

<b>BY.22</b>	Hizmet alınan işletmelerde müşteri memnuniyetinin sağlanıp sağlanmadığını denetler.	<b>F.5.6</b>	<b>1.5.</b>	<b>P1</b>
<b>BY.23</b>	Operasyonu planlanan şekilde tamamlar.	<b>F.5.7</b>	<b>1.5.</b>	<b>P1</b>
<b>BY.24</b>	Müşteriler tarafından unutulmuş eşya olup olmadığının kontrolünün yapılmasını sağlar.	<b>G.1.1</b>	<b>2.1.</b>	<b>P1</b>
<b>BY.25</b>	Kullanılan malzemelerin hasar görüp görmediğini kontrol eder.	<b>G.1.1</b>	<b>2.1.</b>	<b>P1</b>
<b>BY.26</b>	Operasyonda kullanılan araç-gereçlerin uygunluğunu kontrol eder.	<b>G.1.2</b>	<b>2.1.</b>	<b>T1,P1</b>
<b>BY.27</b>	Operasyonda görevli kişilere teslim edilen araç-gereç ile müşterilerden tahsilatı yapılan ödemeleri imza karşılığı teslim alır.	<b>G.1.3</b>	<b>2.1.</b>	<b>P1</b>
<b>BY.28</b>	Anket formlarını uygun şekilde teslim alır.	<b>G.2.1</b>	<b>2.2.</b>	<b>P1</b>
<b>BY.29</b>	Operasyon sonu bilgileri alır.	<b>G.2.2</b>	<b>2.2.</b>	<b>P1</b>
<b>BY.30</b>	Operasyonda görevli kişilerden gelen maliyetleri düşürmeye yönelik önerileri değerlendirir.	<b>G.2.3</b>	<b>2.2.</b>	<b>P1</b>
<b>BY.31</b>	Operasyonda görevli kişilerden gelen müşteri memnuniyetine yönelik önerileri değerlendirir.	<b>G.2.4</b>	<b>2.2.</b>	<b>P1</b>
<b>BY.32</b>	Ürün programını oluşturan hizmetlerin kalitesini analiz eder.	<b>G.3.1</b>	<b>2.3.</b>	<b>P1</b>
<b>BY.33</b>	Anket formlarını değerlendirir.	<b>G.3.2</b>	<b>2.3.</b>	<b>P1</b>
<b>BY.34</b>	Anket formlarındaki değerlendirmelere göre müşterilere geri dönüş yapılmasını sağlar.	<b>G.3.2</b>	<b>2.3.</b>	<b>P1</b>
<b>BY.35</b>	Operasyonun olumlu ve olumsuz yönlerini tespit eder.	<b>G.3.3</b>	<b>2.3.</b>	<b>P1</b>
<b>BY.36</b>	Operasyondaki olumsuzlukları uygun şekilde çözümler.	<b>G.3.4</b>	<b>2.3.</b>	<b>T1,P1</b>
<b>BY.37</b>	Operasyonun olumlu yönlerinin geliştirilmesini sağlar.	<b>G.3.4</b>	<b>2.3.</b>	<b>P1</b>
<b>BY.38</b>	Farklı ürün programlarına olan talepleri değerlendirir.	<b>G.3.5</b>	<b>2.3.</b>	<b>P1</b>
<b>BY.39</b>	Farklı ürünlerden elde edilen gelirleri değerlendirir.	<b>G.3.6</b>	<b>2.3.</b>	<b>P1</b>
<b>BY.40</b>	Müşterilerin ürünlerle ilgili değerlendirmelerine uygun şekilde cevap verir.	<b>G.3.7</b>	<b>2.3.</b>	<b>P1</b>
<b>BY.41</b>	Müşteri memnuniyetine göre yeni satışlar için zemin hazırlar.	<b>G.3.7</b>	<b>2.3.</b>	<b>P1</b>
<b>BY.42</b>	İşyeri kurallarına göre müşteri kayıtlarını tutar.	<b>G.4.1</b>	<b>2.4.</b>	<b>P1</b>
<b>BY.43</b>	Operasyona ait fatura gibi belgeleri operasyon görevlisinden teslim alır.	<b>G.4.2</b>	<b>2.4.</b>	<b>P1</b>
<b>BY.44</b>	Tahsilat ve ödemeleri net şekilde muhasebeye bildirir.	<b>G.4.3</b>	<b>2.4.</b>	<b>P1</b>
<b>BY.45</b>	Rezervasyon süresince kullanılan formları uygun şekilde dosyalar.	<b>G.4.4</b>	<b>2..4</b>	<b>P1</b>
<b>BY.46</b>	İstatistikî verileri işyeri kurallarına uygun olarak ilgili birime iletir.	<b>G.4.5</b>	<b>2.4.</b>	<b>P1</b>

<b>BY.47</b>	Operasyonla ilgili işlemleri uygun şekilde günceller.	<b>G.4.6</b>	<b>2.4.</b>	<b>T1,P1</b>
--------------	---	--------------	-------------	--------------

<b>NO</b>	<b>BİLGİ İFADESİ</b>	<b>UMS İLGİLİ BÖLÜM</b>	<b>Y.B B.Ö</b>	<b>D.A</b>
<b>BG.1</b>	Rezervasyon iptalini tanımlar.	<b>F.1.2</b>	<b>1.1.</b>	<b>T1</b>
<b>BG.2</b>	Operasyonda görev alacak kişilerin niteliklerini, görevlerini sayar.	<b>F.2.1</b> <b>F.2.2</b>	<b>1.2.</b>	<b>T1</b>
<b>BG.3</b>	Tur/transfer dosyasında bulunması gerekenleri sıralar.	<b>F.4.1</b>	<b>1.4.</b>	<b>T1</b>
<b>BG.4</b>	Olağanüstü durumlarda çözüm üretebilmeyi tanımlar.	<b>F.4.5</b>	<b>1.4.</b>	<b>T1</b>
<b>BG.5</b>	Tur liderliği görevlerini sayar.	<b>F.5.1</b>	<b>1.5.</b>	<b>T1</b>
<b>BG.6</b>	Hizmet alınacak işletmelere müşterilerle ilgili verilecek bilgileri sıralar.	<b>F.5.4</b>	<b>1.5.</b>	<b>T1</b>
<b>BG.7</b>	Operasyon esnasında kullanılacak araç-gereçleri tanımlar.	<b>G.1.2</b>	<b>2.1.</b>	<b>T1</b>
<b>BG.8</b>	Ürün programını oluşturan hizmetleri belirtir.	<b>G.3.1</b>	<b>2.3.</b>	<b>T1</b>
<b>BG.9</b>	Operasyonu değerlendirme yöntemlerini sayar.	<b>G.3.3</b>	<b>2.3</b>	<b>T1</b>
<b>BG.10</b>	Müşteri iletişiminde etkili ve nazik davranmayı tanımlar.	<b>Tutum ve Davranışlar 9-10</b>	<b>2.3.</b>	<b>T1</b>
<b>BG.11</b>	Müşteri kayıtlarını tutma esaslarını belirtir.	<b>G.4.1</b>	<b>2.4.</b>	<b>T1</b>
<b>BG.12</b>	Operasyon esnasında yapılan harcamaların faturalandırılma kurallarını belirtir.	<b>G.4.2</b>	<b>2.4.</b>	<b>T1</b>
<b>BG.13</b>	Operasyona ait dosyalama yöntemlerini sıralar.	<b>G.4.6</b>	<b>2.4.</b>	<b>T1</b>

**13UY0153-5/B1 YABANCI DİL**

<b>1</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Yabancı Dil
<b>2</b>	<b>REFERANS KODU</b>	13UY0153-5/B1
<b>3</b>	<b>SEVİYE</b>	4
<b>4</b>	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
<b>5</b>	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	17/04/2013
	<b>B)REVİZYON NO</b>	00
	<b>C)REVİZYON TARİHİ</b>	-
<b>6</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	
Seyahat Acentası Ürün Planlama ve Operasyon Sorumlusu (Seviye 5)-11UMS0144-5		
<b>7</b>	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	
<p><b>Öğrenme Çıktısı 1: Yabancı dilde B2 düzeyinde dinleme becerisine sahip olmak.</b></p> <p><b>Öğrenme Çıktısı 2: Yabancı dilde B2 düzeyinde okuma becerisine sahip olmak.</b></p> <p><b>Öğrenme Çıktısı 3: Yabancı dilde B2 düzeyinde karşılıklı konuşma becerisine sahip olmak</b></p> <p><b>Öğrenme Çıktısı 4: Yabancı dilde B2 düzeyinde sözlü anlatım becerisine sahip olmak.</b></p> <p><b>Öğrenme Çıktısı 5: Yabancı dilde B2 düzeyinde yazılı anlatım becerisine sahip olmak.</b></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>		
<b>8</b>	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
Ölçme ve değerlendirme, yabancı dil yeterliliğindeki 5 öğrenme çıktısının seviyesine göre belirlenmiş ayrı ayrı yöntemler ile gerçekleştirilecektir.		
<b>9</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TÜRSAB)
<b>10</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
<b>11</b>	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI</b>	17/04/2013-2013/28

**EKLER****EK 1: Yeterlilik Birimleri****Zorunlu Birimler**

13UY0153-5/A1- İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma ve Kalite Yönetim Sistemleri.

13UY0153-5/A2- İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri.

13UY0153-5/A3- Ürün Planlama Süreci.

13UY0153-5/A4- Operasyon İşlemleri Süreci.

**Seçmeli Birimler**

13UY0153-5/B1- Yabancı Dil

**EK 2: Terimler, Simgeler ve Kısaltmalar****TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR**

**AKSİYON:** Konaklama tesislerinin, ulaştırma işletmelerinin ve diğer hizmet alınan işletmelerin belli dönemlerde fiyatları üzerinden yaptıkları indirimi,

**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.

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

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

**ERKEN REZERVASYON:** Ürünün belli bir süre önceden daha uygun fiyatlarla satışa sunulmasını,

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

**FAZLA REZERVASYON (OVERBOOKING):** Kapasiteden fazla rezervasyon teyit edilmesini,

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

**GÜNÜBİRLİK TUR:** Yurtiçinde veya yurtdışında tarihi, doğal, kültürel, turistik değerlerini tanıtmaya 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,



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

**KAPORA:** Müşteriden alınan ön ödemeyi,

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

**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 acentalarınınca 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,

**PROMOSYON:** İşletmelerin belirli dönemler için hizmetlerinde ve satışlarında sağladığı avantajları,

**REHBER:** Profesyonel Turist Rehberini,

**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, taşıma, 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.) 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 otopark, 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 tarifeyle 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 bulunan 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 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,

**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

Seyahat Acentası Ürün Planlama ve Operasyon Sorumlusu 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 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.