



**ULUSAL YETERLİLİK**

**14UY0196-6**

**SEYAHAT ACENTASI YÖNETİCİSİ**

**SEVİYE 6**

**REVİZYON NO: 00**

**TADİL NO: 01**

**MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU**

**Ankara, 2014**

## 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-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi tarafından incelenip değerlendirildikten ve Komitenin uygun görüşü alındıktan sonra, MYK Yönetim Kurulunun 25/06/2014 tarih ve 2014/45 sayılı kararı ile onaylanarak Ulusal Yeterlilik Çerçevesine (UYÇ) yerleştirilmesine karar verilmiştir.

Seyahat Acentası Yöneticisi (Seviye 6) Ulusal Yeterliliği Başkanlık Makamı'nın 20.05.2020 tarih ve 1570 sayılı kararı ile tadil edilmiştir.

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.

**14UY0196-6 SEYAHAT ACENTASI YÖNETİCİSİ ULUSAL YETERLİLİĞİ**

|  |   |  |
|--|---|--|
| 1  | <b>YETERLİLİĞİN ADI</b>                                     | Seyahat Acentası Yöneticisi  |
| 2  | <b>REFERANS KODU</b>  | 14UY0196-6   |
| 3  | <b>SEVİYE</b>   | 6  |
| 4  | <b>ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ</b>                  | ISCO 08: 1439  |
| 5  | <b>TÜR</b>  | -  |
| 6  | <b>KREDİ DEĞERİ</b>   | -  |
| 7  | <b>A)YAYIN TARİHİ</b>                                       | 25/06/2014   |
|  | <b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>                                  | Rev. No: 00<br>Tadil No: 01  |
|  | <b>C)REVİZYON/TADİL TARİHİ</b>                              | 01 No'lu Tadil 20/05/2020-1570   |
| 8  | <b>AMAÇ</b>   | 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 sahip olması gereken nitelikleri, bilgi, beceri ve yetkinlikleri tanımlayarak, bu alanda belge sahibi olmak isteyen adayların geçerli ve güvenilir bir belge ile mesleki yeterliliğini kanıtlamasına olanak vermek amacıyla hazırlanmıştır. Ayrıca bu yeterlilik eğitim sistemine, sınav ve belgelendirme kuruluşlarına referans ve kaynak oluşturmakta ve 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 Yöneticisi (Seviye 6) Ulusal Meslek Standardı – 13UMS0282-6   |   |  |
| 10   | <b>YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I</b>                 |  |
| -  |   |  |
| 11   | <b>YETERLİLİĞİN YAPISI</b>                                  |  |
| <b>11-a) Zorunlu Birimler</b>  |   |  |
| 14UY0196-6/A1- İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma ve Kalite Yönetim Sistemleri<br>14UY0196-6/A2- İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri<br>14UY0196-6/A3- Satış Öncesi İşlemlerin Yürütülmesi ve Satış İşlemlerinin Denetlenmesi<br>14UY0196-6/A4- Operasyon İşlemlerinin Değerlendirilmesi<br>14UY0196-6/A5- Seyahat Acentası Çalışanlarının ve Bütçe İşlemlerinin Yönetilmesi |   |  |
| <b>11-b) Seçmeli Birimler</b>  |   |  |
| 14UY0196-6/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>                                   |  |
| Yeterlilik belgesinin alınabilmesi için adayın A1, A2, A3, A4 ve A5 birimlerinin tümünden, ilgili birimin ölçme-değerlendirme bölümünde belirtilen kriterleri sağlayacak şekilde başarılı olması gerekmektedir.                      |   |  |
| Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır. Yeterlilik birimlerinin birleştirilerek bir yeterliliğin elde edilebilmesi için tüm birimlerin geçerliliğini koruyor olması gerekmektedir. |   |  |
| <b>14</b>  | <b>BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ</b>                                  | Seyahat Acentası Yöneticisinin yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi 5 yıldır.   |
| <b>14</b>  | <b>GÖZETİM SIKLIĞI</b>  | -  |
| <b>15</b>  | <b>BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK ÖLÇME-DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ</b> | Beş (5) yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur;<br>a) 5 yıl belge geçerlilik süresi içerisinde toplamda en az iki yıl veya son altı ay boyunca ilgili alanda çalıştığını gösteren kayıtları (hizmet dökümü, referans yazısı/mektubu, sözleşme, fatura, portfolyo, vb.) sunmak,<br>b) Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan uygulama sınavlarına katılmak.<br>Değerlendirme sonucu olumlu olan adayların belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır. |
| <b>16</b>  | <b>YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)</b>                      | Türkiye Seyahat Acentaları 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>                 | 25/06/2014 – 2014/45   |

**14UY0196-6/A-1 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ, ÇEVRE KORUMA VE KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ BİRİMİ**

|   |  |   |
|---|--|---|
| 1   | <b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>                                   | İş Sağlığı Güvenliği, Çevre Koruma ve Kalite Yönetim Sistemleri |
| 2   | <b>REFERANS KODU</b>   | 14UY0196-6/A1   |
| 3   | <b>SEVİYE</b>  | 6   |
| 4   | <b>KREDİ DEĞERİ</b>  | -   |
| 5   | <b>A)YAYIN TARİHİ</b>  | 25/06/2014  |
|   | <b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>                                     | Rev. No: 00<br>Tadil No: 01                                     |
|   | <b>C)REVİZYON/TADİL TARİHİ</b>                                 | 01 No'lu Tadil 20/05/2020-1570                                  |
| 6   | <b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b> |   |
| Seyahat Acentası Yöneticisi (Seviye 6) Ulusal Meslek Standardı – 13UMS0282-6  |  |   |
| 7   | <b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>                                       |   |
| <b><u>Öğrenme Çıktısı 1: İş sağlığı ve güvenliğine ilişkin kuralları tanımlar.</u></b>  |  |   |
| <b>Başarım Ölçütleri:</b>   |  |   |
| 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.   |  |   |
| <b><u>Öğrenme Çıktısı 2: Çevre koruma mevzuatına uygun çalışma koşullarını tanımlar.</u></b>                                      |  |   |
| <b>Başarım Ölçütleri:</b>   |  |   |
| 2.1: İşyerinde çevre koruma yöntemlerine uygun olarak çalışma şekillerini belirtir.   |  |   |
| 2.2: İşyerindeki çevresel risklerin azaltılması için alınması gereken önlemleri sıralar.  |  |   |
| <b><u>Öğrenme Çıktısı 3: Kalite yönetim sistemi faaliyetlerini tanımlar.</u></b>  |  |   |
| <b>Başarım Ölçütleri:</b>   |  |   |
| 3.1: İşi ile uyumlu kalite yönetim sistemi faaliyetlerini belirtir.   |  |   |
| 3.2: İşyeri hizmet kalitesini arttırmak için yapacağı denetim adımlarını sıralar.   |  |   |
| 8   | <b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>                                  |   |
| <b>8 a) Teorik Sınav</b>  |  |   |
| <b>5 seçenekli çoktan seçmeli test sınavı (T1):</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.                                  |  |   |

| <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>          | 25/06/2014 – 2014/45   |

### YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

#### **EK A1-1:** 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:**

1. Meslekle İlgili Temel Kavramlar, Kodlar, Terimler
2. Mesleğin Uygulandığı Çalışma Koşulları ve İş Yasası Hakkında Temel Bilgi
3. İş Sağlığı ve Güvenliği İle İlgili Mesleğin Gerektirdiği Yasal Mevzuat
  - 3.1 İş sağlığı ve güvenliği talimatları
  - 3.2 Kişisel koruyucu donanımlar
  - 3.3 Sağlık ve güvenlik işaretleri
  - 3.4 İş ekipmanlarının kullanımında sağlık ve güvenlik şartları
4. Acil ve Olağan Dışı Durum ve Olaylar
  - 4.1 İş sağlığı ve güvenliği mevzuatı gereğince acil durumlarda işyerlerinde işveren tarafından alınacak önlemler
5. Meslekle İlgili Çevre Koruma Mevzuatı
  - 5.1 Çevre, çevre kirliliği
  - 5.2 Atık prosedürleri
  - 5.3 Çevre kazanım ve kKoruma
  - 5.4 Atıkların (ambalaj, pil vb.) ayrıştırılması ve toplanması
  - 5.5 Doğal kaynakların verimli kullanımı
6. İlk Yardım-Acil Müdahale Bilgisi
7. Mesleğiyle İlgili Kalite Yönetim Sistemleri

**EK A1-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi**

**a) BİLGİLER**

| NO    | Bilgi İfadesi   | UMS İlgili Bölüm        | Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü | Değerlendirme Aracı |
|-------|---|-------------------------|----------------------------------|---------------------|
| BG.1  | İşyerinde iş sağlığı ve güvenliği açısından bulunması gerekenleri sıralar.  | A.1.1<br>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                              | T1                  |
| BG.4  | İSG koruma ve müdahaleye yönelik araçların kullanıma hazır olması gerektiğini belirtir.                               | A.2.1                   | 1.2                              | T1                  |
| BG.5  | İş sağlığı ve güvenliği mevzuatı gereğince astlarının kullanması gereken kişisel koruyucu donanımları (KKD) belirtir. | A.2.2                   | 1.2                              | T1                  |
| BG.6  | Sağlık ve güvenlik işaretlerinin (uyarı ve işaret levhalarının) kullanma yerleri ile amaçlarını açıklar.              | A.2.3                   | 1.2                              | T1                  |
| BG.7  | İş sağlığı ve güvenliği mevzuatı gereğince 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<br>B.1.2<br>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.14 | 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<br>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 göre 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                  |



**b) BECERİ VE YETKİNLİKLER**

| NO   | Beceri ve Yetkinlik İfadesi | UMS İlgili Bölüm | Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü | Değerlendirme Aracı |
|------|-----------------------------|------------------|----------------------------------|---------------------|
| BY.1 | -                           | -                | -                                | -                   |
| BY.2 | -                           | -                | -                                | -                   |

## 14UY0196-6/A-2 İŞ ORGANİZASYONU VE MESLEKİ GELİŞİM FAALİYETLERİ BİRİMİ

|   |  |  |
|---|--|--|
| 1   | <b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>                                   | İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri |
| 2   | <b>REFERANS KODU</b>   | 14UY0196-6/A2                                    |
| 3   | <b>SEVİYE</b>  | 6  |
| 4   | <b>KREDİ DEĞERİ</b>  | -  |
| 5   | <b>A)YAYIN TARİHİ</b>  | 25/06/2014                                       |
|   | <b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>                                     | Rev. No: 00<br>Tadil No: 01                      |
|   | <b>C)REVİZYON/TADİL TARİHİ</b>                                 | 01 No'lu Tadil 20/05/2020-1570                   |
| 6   | <b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b> |  |
| Seyahat Acentası Yöneticisi (Seviye 6) Ulusal Meslek Standardı – 13UMS0282-6  |  |  |
| 7   | <b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>                                       |  |
| <b><u>Öğrenme Çıktısı 1: İş organizasyonu faaliyetlerini sıralar.</u></b>   |  |  |
| <b>Başarım Ölçütleri:</b>   |  |  |
| 1.1: İş öncesi kişisel hazırlığını uygun şekilde yapacağını belirtir.   |  |  |
| 1.2: İşi ile ilgili hazırlıkların işin niteliğine uygun olarak yapılması gerektiğini açıklar.   |  |  |
| 1.3: Acenta çalışanlarını belirlenen işyeri kurallarına göre denetleme yöntemlerini sıralar.  |  |  |
| 1.4: Acenta faaliyetlerinde kullanılan araç, gereç ve donanımların yapılan işe uygun ve doğru kullanılmasını kontrol etmesi gerektiğini belirtir. |  |  |
| <b><u>Öğrenme Çıktısı 2: Mesleki gelişime ilişkin faaliyetleri tanımlar.</u></b>  |  |  |
| <b>Başarım Ölçütleri:</b>   |  |  |
| 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   | <b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>                                  |  |
| <b>8 a) Teorik Sınav</b>  |  |  |
| <b>5 seçenekli çoktan seçmeli test sınavı (T1):</b>   |  |  |
| Yeterlilikte yer alan öğrenme çıktısı ve başarım ölçütlerine göre hazırlanmış kontrol listesi kullanılarak değerlendirme yapılmaktadır.           |  |  |
| Adaylara birimle ilgili en az 25 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.  |  |  |

| 8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar |   |  |
|--|---|--|
| -  |   |  |
| 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          | 25/06/2014 – 2014/45   |

### YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

#### EK A2-1: 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:

1. İnsan Kaynakları Yönetimi
  - 1.1 Yönetim ve organizasyon
  - 1.2 Performans değerlendirme
  - 1.3 Kişisel ve mesleki gelişim
  - 1.4 Meslek etiği

#### EK A2-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi

##### a) BİLGİLER

| NO   | Bilgi İfadesi   | UMS İlgili Bölüm | Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü | Değerlendirme Aracı |
|------|---|------------------|----------------------------------|---------------------|
| BG.1 | Acentanın faaliyetlerine uygun olan kılık, kıyafetleri ve hijyen kurallarını tanımlar.  | D.1.1<br>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 müşterilerle 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.14 | 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<br>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<br>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<br>J.3.2          | 2.3 | T1 |
| BG.23 | Çalışma alanı ve sektöre ilişkin gelişmeleri, yayınları takip ederek düzenlenen faaliyetlere katılacağını belirtir.                   | J.3.3<br>J.3.4<br>J.3.5 | 2.3 | T1 |
| BG.24 | Eğitim ve faaliyetlerde edinilen bilgileri, dökümanları çalışanları ile paylaşarak kayıtların güncellenmesini sağlayacağını belirtir. | J.3.6<br>J.3.7          | 2.3 | T1 |
| BG.25 | Mevzuatta görevlerine ilişkin yapılan değişiklikler hakkında işyerinde de güncellemelerin yapılması gerektiğini belirtir.             | J.4.1<br>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 |

**b) BECERİ VE YETKİNLİKLER**

| NO   | Beceri ve Yetkinlik İfadesi | UMS İlgili Bölüm | Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü | Değerlendirme Aracı |
|------|-----------------------------|------------------|----------------------------------|---------------------|
| BY.1 | -                           | -                | -                                | -                   |
| BY.2 | -                           | -                | -                                | -                   |

**14UY0196-6/A-3 SATIŞ ÖNCESİ İŞLEMLERİN YÜRÜTÜLMESİ VE SATIŞ İŞLEMLERİNİN DENETLENMESİ BİRİMİ**

|   |  |  |
|---|--|--|
| 1   | <b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>                                   | Satış Öncesi İşlemlerin Yürütülmesi ve Satış İşlemlerinin Denetlenmesi |
| 2   | <b>REFERANS KODU</b>   | 14UY0196-6/A3  |
| 3   | <b>SEVİYE</b>  | 6  |
| 4   | <b>KREDİ DEĞERİ</b>  | -  |
| 5   | <b>A)YAYIN TARİHİ</b>  | 25/06/2014   |
|   | <b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>                                     | Rev. No: 00<br>Tadil No: 01  |
|   | <b>C)REVİZYON/TADİL TARİHİ</b>                                 | 01 No'lu Tadil 20/05/2020-1570   |
| 6   | <b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b> |  |
| Seyahat Acentası Yöneticisi (Seviye 6) Ulusal Meslek Standardı – 13UMS0282-6  |  |  |
| 7   | <b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>                                       |  |
| <b><u>Öğrenme Çıktısı 1: Satış öncesi işlemlerin yürütülmesini sağlar.</u></b>  |  |  |
| <b>Başarım Ölçütleri:</b>   |  |  |
| 1.1. İşyeri politikasına göre pazar araştırmalarının yürütülmesini sağlar.  |  |  |
| 1.2. Hedef pazara uygun olarak hedef kitlenin belirlenmesini sağlar.  |  |  |
| 1.3. Hedef kitlenin ihtiyaçlarına uygun ve hatasız olarak ürün hazırlanmasını sağlar.   |  |  |
| 1.4. Ürün pazarlama faaliyetlerinin etkin şekilde yürütülmesini sağlar.   |  |  |
| <b><u>Öğrenme Çıktısı 2: Satış işlemlerini denetler.</u></b>  |  |  |
| <b>Başarım Ölçütleri:</b>   |  |  |
| 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   | <b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>                                  |  |
| <b>8 a) Teorik Sınav</b>  |  |  |
| <b>5 seçenekli çoktan seçmeli test sınavı (T1):</b>   |  |  |
| 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.  |  |  |

### 8 b) Performansa Dayalı Sınav

#### Uygulama Sınavı (P1): Yapılan işle ilgili performansa dayalı sınavdır.

Uygulama sınavı, gerçek veya sanal ortamda (bilgisayar ortamında yazılım, program, animasyon, simülasyon vb.) 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

Birim için öngörülen sınavların geçerlilik süresi sınavın başarıldığı tarihten itibaren 1 yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılan sınav tarihleri arasındaki süre farkı bir yılı geçemez.

|    |  |  |
|----|--|--|
| 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>          | 25/06/2014 – 2014/45   |

## YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

### EK A3-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

Adayın sınavda başarılı olması için, aşağıda belirtilen eğitim içeriğine mesleki eğitim kurslarına katılması tavsiye edilir.

#### **Eğitim İçeriği:**

1. Seyahat Hizmetleri ve Turizm
  - 1.1 Turizm sosyolojisi
  - 1.2 Turizm coğrafyası
  - 1.3 Turizm pazarlaması
  - 1.4 Turizm mevzuatı
2. Tur Planlaması ve Yönetimi
  - 2.1 Rezervasyon işlemleri
  - 2.2 Bilet satışında temel teknikler
  - 2.3 Temel satış teknikleri
  - 2.4 Turizmde tanıtım hizmetleri
  - 2.5 Turizm ekonomisinde seyahat hizmetlerinin yeri
3. İnsan Kaynakları Yönetimi
  - 3.1 Ekip liderliği
  - 3.2 Ekip çalışması
  - 3.3 Etkili müşteri iletişimi
  - 3.4 Etkili zaman yönetimi
  - 3.5 Bilgi ve iletişim teknolojisi
  - 3.6 İstatistik
  - 3.7 Araştırma teknikleri
4. Yabancı Dil

**EK A3-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi**

**a) BİLGİLER**

| NO    | Bilgi İfadesi  | UMS İlgili Bölüm                    | Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü | Değerlendirme Aracı |
|-------|--|-------------------------------------|----------------------------------|---------------------|
| 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<br>E.1.5<br>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  | Hedef kitleye göre ürünün geliştirildiğini kontrol edeceğini belirtir.   | 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 yapıldığını denetleyeceğini belirtir.                                     | E.4.1<br>Bilgi ve Beceriler<br>-33- | 1.4                              | T1                  |
| BG.9  | Müşteriye tur ve tur sözleşmesi hakkında bilgi verildiğinin kontrolünü yapacağını belirtir.                              | F.1.1<br>F.1.2                      | 2.1                              | T1                  |
| BG.10 | Tur satış sözleşmesinde yer alan hükümlerin önemini belirtir.  | F.1.2<br>F.1.3                      | 2.1                              | T1                  |
| BG.11 | Bilet satışı için müşteriye seyahati ile ilgili bilgi verildiğinin kontrolünü yapacağını belirtir.                       | F.2.1<br>F.2.2                      | 2.2                              | T1                  |
| BG.12 | Bilet iptal ve satış kurallarının bilet satışı gerçekleşmeden önce müşteriye iletilmesi gerektiğini belirtir.            | F.2.3                               | 2.2                              | T1                  |
| BG.13 | Bilet satışını gerçekleştiren personelin satışa ilişkin belgeleri ilgili birimlere aktarmasının önemini açıklar.         | F.2.6                               | 2.2                              | T1                  |
| BG.14 | Müşterilere konaklama hizmeti tanıtımının yapılması gerektiğini açıklar.   | F.3.1                               | 2.3                              | T1                  |
| BG.15 | Konaklama hizmeti satışlarında rezervasyon değişikliklerinin müşteriye ve tesise zamanında yapılmasının önemini açıklar. | F.3.3                               | 2.3                              | T1                  |
| BG.16 | Transferde kullanılacak araç ve malzemelerin ihtiyaca uygun olması gerektiğini belirtir.                                 | F.4.1<br>F.4.2                      | 2.4                              | T1                  |
| BG.17 | Satış sonrası işlemlerin raporlarını takip edeceğini belirtir.   | F.5.1<br>F.5.2<br>F.5.4             | 2.5                              | T1                  |



**b) BECERİ VE YETKİNLİKLER**

| NO    | Beceri ve Yetkinlik İfadesi   | UMS İlgili Bölüm | Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü | Değerlendirme Aracı |
|-------|---|------------------|----------------------------------|---------------------|
| BY.1  | Verilen senaryoya göre hedef pazarın belirlenmesi çalışmalarında geçmiş yılların da verilerine bakıldığını kontrol eder.          | E.1.2            | 1.1                              | P1                  |
| BY.2  | Ürün kapsamında verilecek hizmetlerin fiyat araştırmasının yapıldığını kontrol eder.*   | E.3.1            | 1.3                              | P1                  |
| BY.3  | Elde edilen fiyatları değerlendirerek verilecek hizmetleri belirler.*   | E.3.2            | 1.3                              | P1                  |
| BY.4  | Ürünün kapsamına göre ön rezervasyonların yapıldığını kontrol eder.*  | E.3.3            | 1.3                              | P1                  |
| BY.5  | Uygun satış fiyatının belirlendiğini kontrol eder.*   | E.3.4            | 1.3                              | P1                  |
| BY.6  | Ürün kapsamında hizmet alınacak kişilerle gereken sözleşmelerin yapıldığını kontrol eder.*  | E.3.5            | 1.3                              | P1                  |
| BY.7  | Hizmet alımında gereken nihai sözleşmeleri imzalar. *   | E.3.5            | 1.3                              | P1                  |
| BY.8  | Görsel-işitsel tanıtım materyallerinin hazırlandığını kontrol eder.*  | E.4.2            | 1.4                              | P1                  |
| BY.9  | Ürünün özelliğine göre dönemsel promosyonları belirler.*  | E.4.3            | 1.4                              | P1                  |
| BY.10 | Ürünün satış görevlilerine devredildiğini kontrol eder.   | E.4.4            | 1.4                              | P1                  |
| BY.11 | Tur satış sözleşmesinin müşteri tarafından imzalandığını kontrol eder.*   | F.1.3            | 2.1                              | P1                  |
| BY.12 | Gerçekleşen tur satışına ilişkin zorunlu seyahat sigortası poliçelerinin düzenlendiğinin kontrolünü yapar.*                       | F.1.4            | 2.1                              | P1                  |
| BY.13 | Müşterinin kaydının tur kapsamındaki tüm hizmet listelerine yapıldığını denetler.   | F.1.5            | 2.1                              | P1                  |
| BY.14 | Müşteriden bilet satış tahsilatının yapıldığını denetler.*  | F.2.2<br>F.2.4   | 2.2                              | P1                  |
| BY.15 | Verilen senaryoya göre satışı gerçekleşen biletlerde değişiklik ve iptallerin yapıldığını denetler.*                              | F.2.5            | 2.2                              | P1                  |
| BY.16 | Gerçekleşen bilet satışına ilişkin belgelerin ilgili birimlere iletildiğinin kontrolünü yapar.                                    | F.2.6            | 2.2                              | P1                  |
| BY.17 | Bilet satışına ilişkin raporların doğruluğunu kontrol eder.*  | F.2.6            | 2.2                              | P1                  |
| BY.18 | Konaklama satışından önce konaklama tesisi ile rezervasyon teyidinin yapıldığını kontrol eder.*                                   | F.3.2            | 2.3                              | P1                  |
| BY.19 | Senaryoya uygun olarak rezervasyonda yapılan değişikliğin müşteriye ve konaklama tesisine zamanında bildirildiğini kontrol eder.* | F.3.3            | 2.3                              | P1                  |
| BY.20 | Konaklama hizmeti satışının senaryo ile belirlenen fiyatlar üzerinden yapıldığını kontrol eder.*                                  | F.3.4            | 2.3                              | P1                  |
| BY.21 | Konaklama satışı ile ilgili belgelerin müşteriye iletildiğini kontrol eder.   | F.3.5            | 2.3                              | P1                  |
| BY.22 | Transferde görev alacak elemanların belirlendiğini kontrol eder.*   | F.4.3            | 2.4                              | P1                  |

|       |   |                |     |    |
|-------|---|----------------|-----|----|
| BY.23 | Verilen senaryoya göre satış raporlarının muhasebeye iletildiğini kontrol eder.*                                | F.5.1          | 2.5 | P1 |
| BY.24 | Satışı gerçekleşen ürünlerdeki iptal ve değişikliklerden doğan ücret farklarının yansıtıldığı raporu denetler.* | F.5.2          | 2.5 | P1 |
| BY.25 | Müşteri bilgilerinin ve memnuniyet formlarının tutulduğunu kontrol eder.*                                       | F.5.3<br>F.5.4 | 2.5 | P1 |

(\*): Kritik adımları ifade eder.

**14UY0196-6/A-4 OPERASYON İŞLEMLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ BİRİMİ**

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>1</b>   | <b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>                                   | Operasyon İşlemlerinin Değerlendirilmesi |
| <b>2</b>   | <b>REFERANS KODU</b>   | 14UY0196-6/A4                            |
| <b>3</b>   | <b>SEVİYE</b>  | 6  |
| <b>4</b>   | <b>KREDİ DEĞERİ</b>  | -  |
| <b>5</b>   | <b>A)YAYIN TARİHİ</b>  | 25/06/2014                               |
|  | <b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>                                     | Rev. No: 00<br>Tadil No: 01              |
|  | <b>C)REVİZYON/TADİL TARİHİ</b>                                 | 01 No'lu Tadil 20/05/2020-1570           |
| <b>6</b>   | <b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b> |  |
| Seyahat Acentası Yöneticisi (Seviye 6) Ulusal Meslek Standardı – 13UMS0282-6   |  |  |
| <b>7</b>   | <b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>                                       |  |
| <b><u>Öğrenme Çıktısı 1: Operasyon işlemlerini denetler.</u></b>   |  |  |
| <b>Başarım Ölçütleri:</b>  |  |  |
| 1.1. Operasyon hazırlıklarını ürün özelliğine uygunluk açısından denetler.   |  |  |
| 1.2. İşyeri politikasına göre operasyon analizi yapar.   |  |  |
| 1.3. İdari işlemleri işyeri kurallarına uygunluğu açısından denetler.  |  |  |
| <b>8</b>   | <b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>                                  |  |
| <b>8 a) Teorik Sınav</b>   |  |  |
| <b>5 seçenekli çoktan seçmeli test sınavı (T1):</b>  |  |  |
| 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.   |  |  |
| <b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>   |  |  |
| <b>Uygulama Sınavı (P1): Yapılan işle ilgili performansa dayalı sınavdır.</b>  |  |  |
| Uygulama sınavı, gerçek veya sanal ortamda (bilgisayar ortamında yazılım, program, animasyon, simülasyon vb.) 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>  |  |  |
| Birim için öngörülen sınavların geçerlilik süresi sınavın başarıldığı tarihten itibaren 1 yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılı olan sınav tarihleri arasındaki süre farkı bir yılı geçemez.   |  |  |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 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>          | 25/06/2014 – 2014/45   |

### YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

#### EK 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:

1. Seyahat hizmetleri ve Turizm
  - 1.1 Turizm sosyolojisi
  - 1.2 Turizm coğrafyası
  - 1.3 Turizm Pazarlaması
  - 1.4 Turizm Mevzuatı
2. Tur planlaması ve yönetimi
  - 2.1 Rezervasyon işlemleri
  - 2.2 Temel Finans Bilgileri
  - 2.3 Operasyon Yönetimi
  - 2.4 Turizmde tanıtım hizmetleri
  - 2.5 Turizm ekonomisinde seyahat hizmetlerinin yeri
3. İnsan kaynakları yönetimi
  - 3.1 Ekip Liderliği
  - 3.2 Ekip Çalışması
  - 3.3 Etkili müşteri iletişimi
  - 3.4 Etkili zaman yönetimi
  - 3.5 Bilgi ve iletişim teknolojisi
  - 3.6 İstatistik
  - 3.7 Araştırma teknikleri
4. Yabancı Dil

#### EK A4-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi

##### a) BİLGİLER

| NO   | Bilgi İfadesi  | UMS İlgili Bölüm | Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü | Değerlendirme Aracı |
|------|--|------------------|----------------------------------|---------------------|
| 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 | T1 |
| 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  | Müşteri kayıtları ile ilgili arşiv oluşturulması gerektiğini belirtir.  | G.3.1                   | 1.3 | T1 |
| BG.10 | Operasyon sürecinde operasyonu denetlerken nelere dikkat etmesi gerektiğini belirtir.   | G.3.2<br>G.3.3<br>G.3.5 | 1.3 | T1 |

#### b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

| NO   | Beceri ve Yetkinlik İfadesi  | UMS İlgili Bölüm | Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü | Değerlendirme Aracı |
|------|--|------------------|----------------------------------|---------------------|
| BY.1 | Verilen senaryoya göre satış verileri doğrultusunda rezervasyon işlemlerinin yürütüldüğünü kontrol eder.*          | G.1.1            | 1.1                              | P1                  |
| BY.2 | Acentada hangi ürünün daha fazla talep gördüğünü sayısal verilere bakarak tespit eder.*                            | G.2.5            | 1.2                              | T1,P1               |
| BY.3 | Acentada hangi ürünün daha fazla gelir getirdiğini tespit eder.*   | G.2.6            | 1.2                              | T1,P1               |
| BY.4 | Acenta ürün ve satış politikalarını talep ve gelir doğrultusunda belirler.*  | G.2.7            | 1.2                              | P1                  |
| BY.5 | Verilen senaryoya göre operasyon sürecinde yapılan harcamalara ait belgelerin teslim alındığının kontrolünü yapar. | G.3.3            | 1.3                              | P1                  |
| BY.6 | Tahsilât ve ödemelerin muhasebeye iletildiğini denetler.*  | G.3.4            | 1.3                              | P1                  |
| BY.7 | Operasyon sürecinde kullanılan formların dosyalandığının kontrolünü yapar.   | G.3.5            | 1.3                              | P1                  |

(\*): Kritik adımları ifade eder.

**14UY0196-6/A-5 SEYAHAT ACENTASI ÇALIŞANLARININ VE BÜTÇE İŞLEMLERİNİN YÖNETİLMESİ BİRİMİ**

|   |  |   |
|---|--|---|
| 1   | <b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>                                   | Seyahat Acentası Çalışanlarının ve Bütçe İşlemlerinin Yönetilmesi   |
| 2   | <b>REFERANS KODU</b>   | 14UY00196-6/A5  |
| 3   | <b>SEVİYE</b>  | 6   |
| 4   | <b>KREDİ DEĞERİ</b>  | -   |
| 5   | <b>A)YAYIN TARİHİ</b>  | 25/06/2014  |
|   | <b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>                                     | Rev. No: 00<br>Tadil No: 01   |
|   | <b>C)REVİZYON/TADİL TARİHİ</b>                                 | 01 No'lu Tadil 20/05/2020-1570  |
| 6   | <b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b> | Seyahat Acentası Yöneticisi (Seviye 6) Ulusal Meslek Standardı – 13UMS0282-6  |
| 7   | <b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>                                       | <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 1: Seyahat acentası çalışanlarını yönetir.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.1. İşyeri kurallarına göre çalışanların görev tanımlarını yapar.</li><li>1.2. İşyerine ait temel politikaları çalışanlarına aktarır.</li><li>1.3. Çalışanların niteliklerine uygun görev dağılımı yapar.</li><li>1.4. İhtiyaç halinde fazla mesai yapılmasını sağlar.</li><li>1.5. Çalışanların motivasyonunu destekler.</li><li>1.6. Çalışanların işyeri kurallarına uygun performans değerlendirmesini yapar.</li><li>1.7. İşyeri politikaları doğrultusunda işe alım ve işten çıkarma uygulamalarını yürütür.</li><li>1.8. Çalışanlarında görev disiplininin geliştirilmesini sağlar.</li><li>1.9. İş süreçleri ve çalışma koşullarına ilişkin önerileri uygun şekilde değerlendirir.</li><li>1.10. Çalışanların yıllık izin uygulamalarını düzenler.</li><li>1.11. Çalışanlarının terfi ve ödül işlemlerini yürütür.</li></ol> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 2: Bütçe çalışmalarını yönetir.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>2.1. Gider verilerini işyeri faaliyetlerine uygun olarak değerlendirir.</li><li>2.2. Gelir verilerini geçmiş yıllara bakarak değerlendirir.</li><li>2.3. Bütçe taslağını seyahat acentası ürününe göre oluşturur.</li><li>2.4. Planlanan bütçeyi uygun şekilde yönetir.</li></ol> |
| 8   | <b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>                                  |   |
| <b>8 a) Teorik Sınav</b>  |  |   |
| <p><b>5 seçenekli çoktan seçmeli test sınavı (T1):</b><br/>Yeterlilikte yer alan öğrenme çıktısı ve başarım ölçütlerine göre hazırlanmış kontrol listesi kullanılarak değerlendirme yapılmaktadır.<br/>Adaylara birimle ilgili en az 25 soru yöneltilir. Soru başına 1-1,5 dakikalık süre uygun görülmektedir.<br/>Bu sınavda başarılı olmak için adayın 100 tam puan üzerinden en az 80 puan alması gerekmektedir.</p> |  |   |

## 8 b) Performansa Dayalı Sınav

### Uygulama Sınavı (P1): Yapılan işle ilgili performansa dayalı sınavdır.

Uygulama sınavı, gerçek veya sanal ortamda (bilgisayar ortamında yazılım, program, animasyon, simülasyon vb.) 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

Birim için öngörülen sınavların geçerlilik süresi sınavın başarıldığı tarihten itibaren 1 yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılı sınav tarihleri arasındaki süre farkı bir yılı geçemez.

|    |  |  |
|----|--|--|
| 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>          | 25/06/2014 – 2014/45   |

## YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

### EK A5-1: 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:

1. Seyahat Hizmetleri ve Turizm
  - 1.1 Turizm sosyolojisi
  - 1.2 Turizm coğrafyası
  - 1.3 Turizm pazarlaması
  - 1.4 Turizm mevzuatı
2. Tur Planlaması ve Yönetimi
  - 2.1 Rezervasyon işlemleri
  - 2.2 Turizmde tanıtım hizmetleri
  - 2.3 Turizm ekonomisinde seyahat hizmetlerinin yeri
3. İnsan Kaynakları Yönetimi
  - 3.1 Ekip liderliği
  - 3.2 Ekip çalışması
  - 3.3 Etkili müşteri iletişimi
  - 3.4 Kalite yönetimi
  - 3.5 Yöneticilik becerilerini geliştirme

- 3.6 Etkili zaman yönetimi
- 3.7 Bilgi ve iletişim teknolojisi
- 3.8 İstatistik
- 3.9 Araştırma teknikleri
- 4. Muhasebe ilkeleri
- 5. Yabancı Dil

**EK A5-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi**

**a) BİLGİLER**

| NO    | Bilgi İfadesi   | UMS İlgili Bölüm           | Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü | Değerlendirme Aracı |
|-------|---|----------------------------|----------------------------------|---------------------|
| 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 iletilmiş kontrolünü yapacağını belirtir.                 | H.2.1                      | 1.2                              | T1                  |
| BG.4  | Seyahat acentasının hedefleri, amaçları ve önceliklerinin neler olduğunu çalışanlarına aktaracağını 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 alınmayan 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<br>H.4.2             | 1.4                              | T1                  |
| BG.9  | Çalışanları gösterdikleri performansa göre ödüllendireceğini belirtir.  | H.5.1                      | 1.5                              | T1                  |
| BG.10 | Çalışanlarından gelen iş süreçlerine ilişkin görüş ve önerileri değerlendireceğini belirtir.                                | H.5.2                      | 1.5                              | T1                  |
| BG.11 | Çalışanlarından gelen öneriler doğrultusunda uygulamaya geçen başarılı örnekleri duyuracağını açıklar.                      | H.5.3                      | 1.5                              | T1                  |
| BG.12 | Tüm departmanlar arasında koordinasyon ve iletişimi sağlayacağını belirtir.   | Bilgi ve Beceriler<br>-20- | 1.5                              | T1                  |
| BG.14 | Çalışanların performansını artırıcı sosyal etkinlikleri belirtir.   | H.5.4                      | 1.5                              | T1                  |
| BG.14 | Çalışanlarının mesleki yeterliliklerini ve performanslarını değerlendirme kriterlerini belirtir.                            | H.6.1<br>H.6.2<br>H.6.3    | 1.6                              | T1                  |



|       |   |  |      |    |
|-------|---|--|------|----|
| BG.15 | Performans değerlendirmesi sonucunda çalışanlara uygulanması gereken destek veya tedbirlerin neler olduğunu sıralar.                | H.6.4  | 1.6  | T1 |
| BG.16 | İşe alım sürecinde çalışanda aranılan nitelikleri sıralar.  | H.7.2<br>H.7.3   | 1.7  | T1 |
| BG.17 | İşten çıkarma nedenlerinin neler olabileceğini sayar.   | H.7.5  | 1.7  | T1 |
| BG.18 | İşten çıkarılan, ayrılan çalışanın işlemlerinin yasal prosedüre (İş Kanunu'na) uygun olarak yapıldığını kontrol edeceğini belirtir. | H.7.6<br>H.8.6   | 1.7  | T1 |
| BG.19 | Çalışanların davranışlarının iş disiplinine uygun olması gerektiğini belirtir.  | H.8.1  | 1.8  | T1 |
| BG.20 | Çalışanların görevlerini belirlenmiş kriterlere uygun şekilde yerine getirdiğini kontrol edeceğini belirtir.                        | H.8.2  | 1.8  | T1 |
| BG.21 | Disiplin sorununa ilişkin çalışana, önce açıklama sonrasında da ikaz da bulunacağını belirtir.                                      | H.8.3<br>H.8.4   | 1.8  | T1 |
| BG.22 | Disiplinsiz olan çalışandan yazılı savunma talep edilmesi gerektiğini açıklar.  | H.8.5  | 1.8  | T1 |
| BG.23 | Çalışanlarından çalışma süreçlerine ilişkin gelen görüş ve önerileri değerlendireceğini belirtir.                                   | H.9.1<br>H.9.2   | 1.9  | T1 |
| BG.24 | Uygulanan ve başarılı olan öneri sahiplerini ödüllendireceğini açıklar.   | H.9.3  | 1.9  | T1 |
| BG.25 | Yıllık izin çizelgeleri hazırlanırken uyulması gereken prosedürleri belirtir.   | H.10.1<br>H.10.2   | 1.10 | T1 |
| BG.26 | Personelin yıllık izinlerinin izin çizelgesine uygunluğunu kontrol edeceğini belirtir.  | H.10.4   | 1.10 | T1 |
| BG.27 | Çalışanların izin formlarının doldurularak arşivlenmesini sağlayacağını belirtir.   | H.10.5<br>H.10.6   | 1.10 | T1 |
| BG.28 | Terfi eden çalışanın, ilgili birimle uyumunun sağlandığını kontrol edeceğini belirtir.  | H.11.2<br>H.11.3   | 1.11 | T1 |
| BG.29 | Bütçe çalışmaları içerisinde gider verilerini değerlendirme yöntemlerini sıralar.   | I.1.1<br>I.1.2<br>I.1.3<br>I.1.4                                       | 2.1  | T1 |
| BG.30 | Bütçe çalışmaları içerisinde gelir verilerini değerlendirme yöntemlerini sıralar.   | I.2.1<br>I.2.2   | 2.2  | T1 |
| BG.31 | Bütçe taslağı oluşturmak için belirlenmesi gereken verileri sıralar.  | I.3.1<br>I.3.2<br>I.3.3<br>I.3.4<br>I.3.5<br>Bilgi ve Beceriler<br>-8- | 2.3  | T1 |

**b) BECERİ VE YETKİNLİKLER**

| NO    | Beceri ve Yetkinlik İfadesi   | UMS İlgili Bölüm | Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü | Değerlendirme Aracı |
|-------|---|------------------|----------------------------------|---------------------|
| BY.1  | Verilen senaryoya uygun hazırlanan iş süreçlerine ait organizasyon şemasını kontrol eder.*                        | H.1.1            | 1.1                              | P1                  |
| BY.2  | Görevin gerektirdiği niteliklere uygun olarak çalışanlar arasında görev dağılımını yapar.*                        | H.3.1            | 1.3                              | P1                  |
| BY.3  | Senaryoda belirtilen iş programına göre fazla mesai ihtiyacını belirler.*   | H.4.1            | 1.4                              | P1                  |
| BY.4  | İşin niteliğine göre mesaiye kalacak çalışanları belirler.*   | H.4.2            | 1.4                              | P1                  |
| BY.5  | İşin özelliğine göre mesaide yapılan çalışmaları denetler.  | H.4.3            | 1.4                              | P1                  |
| BY.6  | Yapılan fazla mesaiyi ücretlendirmek üzere muhasebeye iletir.   | H.4.4            | 1.4                              | P1                  |
| BY.7  | Verilen senaryoda belirtilen iş hacmi ve hedeflerine göre optimum çalışan ihtiyacını belirler.*                   | H.7.1            | 1.7                              | P1                  |
| BY.8  | İşe alım için belirlediği adayları ilgili birime iletir.*   | H.7.4            | 1.7                              | P1                  |
| BY.9  | Verilen senaryo ile çalışanların yıllık izin çizelgelerinin hazırlanmasını kontrol eder.*                         | H.10.1           | 1.10                             | P1                  |
| BY.10 | Yıllık izin çizelgelerini onaylar.*   | H.10.3           | 1.10                             | P1                  |
| BY.11 | Performans değerlendirmelerine göre terfi edecek çalışanı belirler.*  | H.11.1           | 1.11                             | P1                  |
| BY.12 | Verilen senaryoya uygun olarak acentanın sabit ve değişken maliyetlerini inceler.*                                | I.1.1            | 2.1                              | P1                  |
| BY.13 | Senaryoda belirtilen acenta ürününün özelliğine göre giderlerini belirler.*                                       | I.1.2            | 2.1                              | P1                  |
| BY.14 | Ürüne ilişkin yasal giderleri tespit eder.*   | I.1.3            | 2.1                              | P1                  |
| BY.15 | Beklenmeyen giderleri değerlendirir.*   | I.1.4            | 2.1                              | P1                  |
| BY.16 | Önceki yılların ürün ve hizmet satışlarının gelirlerine bakarak elde edilecek gelirleri değerlendirir.            | I.2.1<br>I.2.2   | 2.2                              | P1                  |
| BY.17 | Verilen senaryoya göre bütçe taslağı oluşturmak için tahmini sabit ve değişken işletme giderlerini belirler.*     | I.3.1            | 2.3                              | P1                  |
| BY.18 | Tahmini faaliyet giderlerini belirler.*   | I.3.2            | 2.3                              | P1                  |
| BY.19 | Operasyon maliyet giderlerini belirler.*  | I.3.3            | 2.3                              | P1                  |
| BY.20 | Oluşturulması planlanan ürüne göre yapılan diğer ürün satışlarından elde edilecek gelirleri belirler.*            | I.3.4            | 2.3                              | P1                  |
| BY.21 | Belirlenen verilere göre bütçe taslağının oluşturulduğunu kontrol eder.*  | I.3.5            | 2.3                              | P1                  |
| BY.22 | Acenta harcamalarının planlanan bütçede belirlenen giderlere uygunluğunu kontrol eder.*                           | I.4.1            | 2.4                              | P1                  |
| BY.23 | Birimlerden gelen talepler içerisinde bütçeye uygun olanları karşılar, uygun olmayanları ilgili birime bildirir.* | I.4.2<br>I.4.3   | 2.4                              | P1                  |

(\*): Kritik adımları ifade eder.

**14UY0196-6/B1 YABANCI DİL**

|   |  |  |
|---|--|--|
| 1   | <b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>                                   | Yabancı Dil  |
| 2   | <b>REFERANS KODU</b>   | 14UY0196-6/B1  |
| 3   | <b>SEVİYE</b>  | 6  |
| 4   | <b>KREDİ DEĞERİ</b>  | -  |
| 5   | <b>A)YAYIN TARİHİ</b>  | 25/06/2014   |
|   | <b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>                                     | Rev. No: 00<br>Tadil No: 01                                      |
|   | <b>C)REVİZYON/TADİL TARİHİ</b>                                 | 01 No'lu Tadil 20/05/2020-1570                                   |
| 6   | <b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b> |  |
| Seyahat Acentası Yöneticisi (Seviye 6) Ulusal Meslek Standardı – 13UMS0282-6  |  |  |
| 7   | <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> |  |  |
| 8   | <b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>                                  |  |
| Ölçme ve değerlendirme, yabancı dil yeterliliğindeki 5 öğrenme çıktısının seviyesine göre belirlenmiş ayrı ayrı yöntemler ile gerçekleştirilecektir. 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.   |  |  |
| 9   | <b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>       | Türkiye Seyahat Acenteleri 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>                | 25/06/2014 – 2014/45   |

## YETERLİLİK EKLERİ

### EK 1: Yeterlilik Birimleri

#### Zorunlu Birimler

14UY0196-6/A1-İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma ve Kalite Yönetim Sistemleri  
14UY0196-6/A2-İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri  
14UY0196-6/A3-Satış Öncesi İşlemlerin Yürütülmesi ve Satış İşlemlerinin Denetlenmesi  
14UY0196-6/A4-Operasyon İşlemlerinin Değerlendirilmesi  
14UY0196-6/A5-Seyahat Acentası Çalışanlarının ve Bütçe İşlemlerinin Yönetilmesi

#### Seçmeli Birimler

14UY0196-6/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 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 BİLDİRİLMEMEYEN 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 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 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 İLĞİ 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 uluslararası 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, taşıma, gezi, spor ve eğlence hizmetlerini görmeye yetkili olan, oluşturduğu ürünü pazarlayabilen ticarî kuruluşları,

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

**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 girişi ve çıkışı 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 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 kiralınmış 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.

**EK 3:** 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 üyesi/ öğretim görevlilerinden en az 3 yıllık deneyime sahip kişiler,
- Seyahat acentası yöneticisi olarak 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.