



**ULUSAL YETERLİLİK**

**13UY0154-4**

**SEYAHAT ACENTASI SATIŞ GÖREVLİSİ**

**SEVİYE 4**

**REVİZYON NO: 01**

**TADİL NO: 01**

**MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU**

**Ankara, 2014**

## ÖNSÖZ

**Seyahat Acentesi Satış Görevlisi (Seviye 4) 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.

Seyahat Acentesi Satış Görevlisi (Seviye 4) Ulusal Yeterliliği 23/07/2014 tarih ve 2014/53 sayılı MYK Yönetim Kurulu kararı ile revize edilmiştir.

Seyahat Acentesi Satış Görevlisi (Seviye 4) 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.

**13UY0154-4 SEYAHAT ACENTASI SATIŞ GÖREVLİSİ ULUSAL YETERLİLİĞİ**

1	<b>YETERLİLİĞİN ADI</b>	Seyahat Acentası Satış Görevlisi
2	<b>REFERANS KODU</b>	13UY0154-4
3	<b>SEVİYE</b>	4
4	<b>ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ</b>	ISCO 08: 4221
5	<b>TÜR</b>	-
6	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
7	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	17/04/2013
	<b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>	Rev. No: 01 Tadil No: 01
	<b>C)REVİZYON/TADİL TARİHİ</b>	01 No'lu Revizyon 23.07.2014-2014/53 01 No'lu Tadil 20/05/2020-1570
8	<b>AMAÇ</b>	<p>Bu yeterlilik, seyahat acentasının her türlü ürününün yerli veya yabancı müşterilere satışını ve pazarlamasını yapan seyahat acentası satış görevlisinin standarda uygun olarak niteliklerinin belirlenmesi, bilgi, beceri ve davranışlarının tanımlanarak belgelendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır.</p> <p>Ayrıca bu yeterlilik, bu mesleği yapmak isteyen kişilere, mesleğe ilişkin eğitim ihtiyacı konusunda rehberlik etmektedir.</p>
9	<b>YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDART(LAR)I</b>	
Seyahat Acentası Satış Görevlisi Ulusal Meslek Standardı (Seviye 4) - 11UMS0145-4		
10	<b>YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I</b>	
-		
11	<b>YETERLİLİĞİN YAPISI</b>	
<b>11-a) Zorunlu Birimler</b>		
13UY0154-4/A1 İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma ve Kalite Yönetim Sistemleri 13UY0154-4/A2 İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri 13UY0154-4/A3 Seyahat Acentası Ürünlerinin Tanıtımı ve Satışı		
<b>11-b) Seçmeli Birimler</b>		
13UY0154-4/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.		
12	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
Yeterlilik belgesinin alınabilmesi için adayın A1, A2 ve A3 birimlerinin tümünden, ilgili birimin ölçme-değerlendirme bölümünde belirtilen kriteri sağlayacak şekilde başarılı olması gerekmektedir.		
Sınav sonuçlarının geçerlilik süresi sınav tarihinden itibaren 1 yıldır. Herhangi bir birimden veya birimlerden başarısız olan aday bu süre içerisinde başarısız olduğu birimden veya birimlerden yeniden sınava girme hakkına sahiptir.		

13	<b>BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ</b>	Seyahat Acentası Satış Görevlisinin yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi 5 yıldır.
14	<b>GÖZETİM SIKLIĞI</b>	-
15	<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; 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, b) Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan uygulama sınavlarına katılmak. Değerlendirme sonucu olumlu olan adayların belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır.
16	<b>YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)</b>	Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TÜRSAB)
17	<b>YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
18	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI</b>	İlk Onay: 17/04/2013 – 2013/28 01 No’lu Revizyon: 23/07/2014 – 2014/53

**13UY0154-4/A1 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ, ÇEVRE KORUMA VE KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma ve Kalite Yönetim Sistemleri
2	<b>REFERANS KODU</b>	13UY0154-4/A1
3	<b>SEVİYE</b>	4
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	17/04/2013
	<b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>	Rev. No: 01 Tadil No: 01
	<b>C)REVİZYON/TADİL TARİHİ</b>	01 No'lu Revizyon 23.07.2014-2014/53 01 No'lu Tadil 20/05/2020-1570
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	Seyahat Acentası Satış Görevlisi Ulusal Meslek Standardı (Seviye 4) - 11UMS0145-4
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.</p> <p>1.2. İş sağlığı ve güvenliği mevzuatına uygun olan çalışma koşullarını ve işyerinde alınacak önlemleri belirtir.</p> <p>1.3. Acil durum anında 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.</p> <p>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.</p> <p>3.2. İşyeri hizmet kalitesini arttırmak için yapacağı denetim adımlarını sıralar.</p>
8	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
<b>4 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 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 uygulama sınavı yapılmayacaktır.		
<b>8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</b>		
-		

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>	İlk Onay: 17/04/2013 – 2013/28 01 No'lu Revizyon: 23/07/2014 – 2014/53

### 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.

1. Meslekle İlgili Temel Kavramlar, Kodlar, Terimler
2. İş Sağlığı ve Güvenliği İle İlgili Mesleğin Gerektirdiği Yasal Mevzuat
  - 2.1. İş sağlığı ve güvenliği talimatları
  - 2.2. Kişisel koruyucu donanımlar
  - 2.3. Güvenlik ve sağlık işaretleri
  - 2.4. İş ekipmanlarının kullanımında sağlık ve güvenlik şartları
  - 2.5. Acil durum prosedürleri
3. Meslekle ilgili Çevre Koruma Mevzuatı
  - 3.1. Çevre, çevre kirliliği
  - 3.2. Atık prosedürleri
  - 3.3. Çevre kazanım ve koruma
  - 3.4. Atıkların (ambalaj, pil vb.) ayrıştırılması ve toplanması.
  - 3.5. Doğal kaynakların verimli kullanımı
4. Meslekle ilgili ilk yardım.
5. Meslekle ilgili olağan dışı durum ve olaylar
6. Meslekle ilgili 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 A.1.2	1.1.	T1
BG.2	Yapacağı iş ile ilgili oluşabilecek risk faktörlerini 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

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
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 metotlarını 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	Dönüştürülebilen malzemelerin ayrıştırılma metotlarını 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
BG.18	İşlerin kalite standartlarına göre uygulandığına dair kalite raporlarını düzenleme metotlarını sayar.	C.2.3	3.2.	T1
BG.19	Sorumluluk alanlarında saptanan hataları uygun şekilde çözümlenme yöntemlerini belirtir.	C.2.4	3.2.	T1
BG.20	Müşteri memnuniyetinin sağlanmasına yönelik kalite gereksinimlerini tanımlar.	C.2.5	3.2.	T1

#### b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

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



**13UY0154-4/A2 İŞ ORGANİZASYONU VE MESLEKİ GELİŞİM FAALİYETLERİ  
YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri.
2	<b>REFERANS KODU</b>	13UY0154-4/A2
3	<b>SEVİYE</b>	4
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	17/04/2013
	<b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>	Rev. No: 01 Tadil No: 01
	<b>C)REVİZYON/TADİL TARİHİ</b>	01 No'lu Revizyon 23.07.2014-2014/53 01 No'lu Tadil 20/05/2020-1570
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	Seyahat Acentası Satış Görevlisi Ulusal Meslek Standardı (Seviye 4) - 11UMS0145-4
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. 1.2. İşi ile ilgili hazırlıkları işyeri talimatlarına uygun olarak yapması gerektiğini açıklar. 1.3. İşi için gereken araç ve gereçleri ihtiyaca uygun şekilde hazırlama yöntemlerini sıralar.</p> <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. 2.2. Mesleki gelişimini sağlayacak faaliyetleri açıklar. 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>4 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 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 uygulama sınavı yapılmayacaktır.		
<b>8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</b>		
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 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>	İlk Onay: 17/04/2013 – 2013/28 01 No'lu Revizyon: 23/07/2014 – 2014/53

## 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.

1. Mesleki Gelişim
2. Kişisel Gelişim
3. Meslek Etiği
4. İş Hazırlığı/Organizasyonu

### 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	Hijyen kurallarını ve çalışma esnasında işyeri prensiplerine uygun olan kılık ve kıyafetleri tanımlar.	D.1.1 D.1.2	1.1.	T1
BG.2	Kimlik kartı ve işletmenin logosunu görülebilir şekilde takması gerektiğini belirtir.	D.1.3	1.1.	T1
BG.3	Günlük rezervasyonlar ve satış durumları ile ilgili bilgileri alması gerektiğini belirtir.	D.2.1	1.2.	T1
BG.4	İşyeri talimatlarına göre takip etmesi gereken rezervasyon iptalleri ve satış iadelerinin nasıl yapılacağını açıklar.	D.2.2	1.2.	T1
BG.5	İşyerinde kullanacağı araç, gereç ve malzemelerin kullanıma uygun olması gerektiğini belirtir.	D.3.1	1.3.	T1
BG.6	Araç, gereç ve malzemelerin kullanımı hakkında astlarını bilgilendirir.	D.3.2	1.3.	T1
BG.7	Mesleki gelişimini eğitim ve seminerlere katılarak sağlayacağını açıklar.	G.1.1 G.1.2	2.1.	T1
BG.8	Acenta ürünleri ile ilgili gelişme ve değişiklikleri takip etmesi gerektiğini belirtir.	G.1.3 G.1.4	2.1.	T1
BG.9	Kişisel gelişimini artırıcı faaliyetleri tanımlar.	G.2.1 G.2.2 G.2.3	2.2	T1
BG.10	İşe yeni başlayan personele işyeri prensiplerini anlatır.	G.3.1	2.3.	T1
BG.11	İşyeri faaliyetini kapsayan acenta ürünleri hakkında bilgi edinmesi gerektiğini belirtir.	G.3.2	2.3.	T1

#### b) BECERİ ve YETKİNLİKLER

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

## 13UY0154-4/A3 SEYAHAT ACENTASI ÜRÜNLERİNİN TANITIMI VE SATIŞI YETERLİLİK BİRİMİ

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Seyahat Acentası Ürünlerinin Tanıtımı ve Satışı
2	<b>REFERANS KODU</b>	13UY0154-4/A3
3	<b>SEVİYE</b>	4
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	17/04/2013
	<b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>	Rev. No: 01 Tadil No: 01
	<b>C)REVİZYON/TADİL TARİHİ</b>	01 No'lu Revizyon 23.07.2014-2014/53 01 No'lu Tadil 20/05/2020-1570
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	
Seyahat Acentesi Satış Görevlisi Ulusal Meslek Standardı (Seviye 4) - 11UMS0145-4		
7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	
<b><u>Öğrenme Çıktısı 1: Seyahat acentası ürünlerinin tanıtımını yapar.</u></b>		
<b>Başarım Ölçütleri:</b>		
1.1. Müşterilerine tam ve doğru bilgi verebilmek için tanıtımını yapacağı ürünler hakkında uygun olan ön hazırlığı yapar.		
1.2. İşyeri talimatlarına göre tur tanıtımını yapar.		
1.3. Konaklama hizmetlerini doğru ifadeler kullanarak tanıtır.		
<b><u>Öğrenme Çıktısı 2: Seyahat acentası ürünlerinin satışını yapar.</u></b>		
<b>Başarım Ölçütleri:</b>		
2.1. İşyeri kurallarına uygun şekilde tur satışlarını yapar.		
2.2. Müşteri taleplerine uygun şekilde transfer satışlarını yapar.		
2.3. Müşterilerin ihtiyacına uygun olan konaklama hizmetlerinin satışını yapar.		
2.4. Müşteri talepleri doğrultusunda bilet satışını yapar.		
2.5. Bilet değişikliklerini işyeri kurallarına uygun olarak yapar.		
2.6. Bilet iptalleri ile ilgili kuralları işyeri talimatlarına göre uygular.		
<b><u>Öğrenme Çıktısı 3: Satış sonrası işlemleri yapar.</u></b>		
<b>Başarım Ölçütleri:</b>		
3.1. Yapılan satışların raporlarını işyeri kurallarına göre hazırlar.		
3.2. Satış raporlarını düzenli aralıklarla ilgili birimlere aktarır.		
3.3. Müşteri memnuniyetini uygun yöntemlerle takip eder.		
8	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
<b>4 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 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>	
<b>Uygulama Sınavı (P1):</b> 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	
<b>8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</b>	
Sınav sonuçları 1 yıl geçerlidir. Sınavda başarısız olan aday, başarısız olduğu birimlerle ilgili 1 yıl içerisinde tekrar sınava girebilir.	
<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> İlk Onay: 17/04/2013 – 2013/28 01 No’lu Revizyon: 23/07/2014 – 2014/53

### YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

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

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

Mesleği ile ilgili;

1. Seyahat Hizmetleri ve Turizm
2. Seyahat Ürünlerinin Satışı
3. Turizmde Tanıtım
4. Turizm Coğrafyası
5. Turizmde Pazarlama
6. Etkili Müşteri İletişimi
7. Satış Teknikleri
8. Etkili Zaman Yönetimi
9. Ekip Çalışması
10. Bilgi ve İletişim Teknolojisi
11. Biletleme İlkeleri
12. Biletleme Paket Programları
13. Muhasebe İlkeleri
14. 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	Pazarlama yöntemlerini sıralar.	Bilgi ve Beceri-ler -26-	1.1	T1

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.2	Turlardaki ekstra programları müşteriye uygun şekilde açıklar.	E.1.2	1.2.	T1
BG.3	Değişiklikler ve iptaller ile ilgili kuralları sayar.	E.1.3	1.2.	T1
BG.4	İşyerinin anlaşmalı olduğu konaklama tesisleri ve koşulları hakkında müşteriye bilgilendirir.	E.4.1	1.3.	T1
BG.5	Müşterinin özel istekleri konusunda yapılması gerekenleri açıklar.	E.2.3	2.1.	T1
BG.6	Tur dosyasında bulunması gereken müşteri bilgilerini sayar.	E.2.4	2.1.	T1
BG.7	Zorunlu seyahat sigortasını tanımlar.	E.2.6	2.1.	T1
BG.8	Müşterinin talebi doğrultusunda, satışı yapılmış olan rezervasyonlardaki değişikliklerin nasıl yapılacağını açıklar.	E.4.4	2.3.	T1
BG.9	Parkur alternatiflerini tanımlar.	E.5.2	2.4.	T1
BG.10	Değişiklik ve iptaller ile ilgili bilet kurallarını sayar.	E.5.5	2.4.	T1
BG.11	Müşteriye ayrıcalıklar sağlayan durumları sayar.	E.5.7	2.4.	T1
BG.12	Müşteriyi seyahat edeceği destinasyona yönelik alınması gereken önlemler ve tedbirler hakkında bilgilendirir.	E.5.8	2.4.	T1
BG.13	Müşteriden ödemeyi tahsil etme yöntemlerini sayar.	E.5.9	2.4.	T1
BG.14	Biletleme işlemlerini tanımlar.	E.5.10	2.4.	T1
BG.15	Bilet detaylarını müşteriye ulaştırabileceği iletişim araçlarını sayar.	E.5.11	2.4.	T1
BG.16	Bilet değişikliği yapma kurallarını belirtir.	E.6.1	2.5.	T1
BG.17	Bilet iptal etme kurallarını sayar.	E.6.1	2.6.	T1
BG.18	Satış raporları hazırlama aşamalarını sayar.	F.1.1	3.1.	T1
BG.19	Müşteri ile etkili iletişim kurma yöntemlerini sayar.	F.2.1	3.3.	T1

**b) BECERİ VE YETKİNLİKLER**

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.1	Tur programına dahil olan her türlü hizmeti tüm seçenekleri sunarak müşteriye tanıtır.	E.1.1	1.2.	P1
BY.2	Turlardaki ekstra programlar hakkında müşteriye bilgi verir.	E.1.2	1.2.	P1
BY.3	Satış öncesinde değişiklikler ve iptaller ile ilgili kurallar hakkında müşteriye bilgilendirir.	E.1.3	1.2.	T1,P1
BY.4	Müşteriye talepleri doğrultusunda konaklama tesisi ve şekli hakkında bilgi verir.	E.4.1	1.3.	P1
BY.5	Satışı gerçekleştirmeden önce konaklama tesisiyle rezervasyonu teyit eder.	E.4.2	1.3.	P1
BY.6	Müşteri ile müşteri tarafından da onaylanan satış sözleşmesini yapar.	E.2.1	1.3	P1
BY.7	Müşteriye bilgi vermek üzere tur aracındaki koltuk numarasını belirler.	E.2.2	1.3	P1
BY.8	Müşterinin özel isteklerini kayıt eder.	E.2.3	2.1.	P1
BY.9	Müşteri bilgilerinin tur dosyasında eksiksiz olarak bulunmasını sağlar.	E.2.4	2.1.	T1,P1
BY.10	İşyerinin belirlediği fiyatlara ve müşteri isteklerine uygun olarak tur satışını yapar.	E.2.5	2.1.	P1
BY.11	Müşterinin zorunlu seyahat sigortasını işyeri kurallarına göre düzenler.	E.2.6	2.1.	P1
BY.12	Yapmış olduğu satış detayları ile ilgili operasyon görevlilerine bilgi verir.	E.2.7	2.1.	P1
BY.13	Müşterinin istekleri doğrultusunda transfer hizmetinin tarih ve saatini belirler.	E.3.1	2.2.	P1
BY.14	Müşteri sayısını tespit eder.	E.3.2	2.2	P1
BY.15	Transfer araçlarının kapasiteleri dikkate alınarak müşterilerin en kısa zamanda transferlerinin gerçekleşmesi için gruplandırma yapar.	E.3.2	2.2	P1
BY.16	Müşteri talepleri doğrultusunda transfer aracının niteliklerini belirler.	E.3.3	2.2	P1
BY.17	Müşteriye transfer araçları ile ilgili doğru bilgi verir.	E.3.3	2.2.	P1
BY.18	İşyeri talimatlarına göre belirlenen fiyatlar üzerinden transfer satışını yapar.	E.3.4	2.2.	P1
BY.19	İşyeri talimatlarına göre belirlenen fiyatlar üzerinden konaklama hizmetinin satışını yapar.	E.4.3	2.3.	P1
BY.20	Değişiklik ve iptalleri konaklama tesisine ve/veya müşteriye bildirir.	E.4.5	2.3.	P1
BY.21	Rezervasyon değişikliklerinden ortaya çıkan fiyat değişiklikleri hakkında müşteriye bilgilendirir.	E.4.6	2.3.	P1
BY.22	Müşterinin seyahat edeceği yer ve tarihler hakkında bilgi alır.	E.5.1	2.4.	P1

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.23	Müşterinin seyahat edeceği parkur alternatifleri hakkında önerilerde bulunur.	E.5.2	2.4.	P1
BY.24	Müşteri isteklerini dikkate alarak taşıma şirketi alternatifleri sunar.	E.5.3	2.4.	P1
BY.25	Müşteriye en uygun olan bilet ve tarihlere göre rezervasyonu gerçekleştirir.	E.5.4	2.4.	P1
BY.26	Değişiklik ve iptaller ile ilgili bilet kurallarını, biletleme işleminden önce müşteriye bildirir.	E.5.5	2.4.	T1,P1
BY.27	Müşterinin özel isteklerini rezervasyonda belirtir.	E.5.6	2.4.	P1
BY.28	Müşteriye ayrıcalıklar sağlayan durumları rezervasyona kaydeder.	E.5.7	2.4.	P1
BY.29	Müşteriden ödemeyi işyeri kurallarına göre tahsil eder.	E.5.9	2.4.	P1
BY.30	Rezervasyonun biletleme işlemlerini gerçekleştirir.	E.5.10	2.4.	P1
BY.31	Bilet detaylarını müşteriye iletir.	E.5.11	2.4.	P1
BY.32	Satışa ilişkin bilgi ve belgeleri imzalatarak ilgili birimlere iletir.	E.5.12	2.4.	P1
BY.33	Müşteri talebi doğrultusunda ve bilet kurallarına uygun olarak bilet değişikliklerini yapar.	E.6.1	2.5.	P1
BY.34	Bilet değişikliklerinden ortaya çıkan fiyat farkı ve iadeler hakkında müşteriye bilgi verir.	E.6.2	2.5.	P1
BY.35	Bilet değişiklikleri yapıldıktan sonra gereken işlemleri yapar.	E.6.2	2.5.	P1
BY.36	Müşteri talebi doğrultusunda ve bilet kurallarına uygun olarak bilet iptallerini yapar.	E.6.1	2.6.	T1,P1
BY.37	Bilet iptallerinden ortaya çıkan fiyat farkı ve iadeler hakkında müşteriye bilgi verir.	E.6.2	2.6.	P1
BY.38	Bilet iptal işleminden sonra gereken işlemleri yapar.	E.6.2	2.6.	T1,P1
BY.39	Satışa ilişkin raporu uygun şekilde hazırlar.	F.1.1	3.1.	T1,P1
BY.40	Değişiklik ve iptallerden doğan iade ve fiyat farklılıklarını raporda belirtir.	F.1.2	3.1.	P1
BY.41	Satış raporlarını işyeri istekleri doğrultusunda üstlerine bildirir.	F.1.1	3.2.	P1
BY.42	Müşteri ile iletişim kurar.	F.2.1	3.3.	P1
BY.43	Müşteriye ilişkin görüş, öneri ve şikâyetleri raporlar.	F.2.2	3.3.	P1
BY.44	Müşteri memnuniyet formlarını üstlerine bildirir.	F.2.2	3.3.	P1
BY.45	Müşterilerden gelen şikâyetlerin çözümü için gereken işlemleri yapar.	F.2.3	3.3.	P1
BY.46	Müşteriye sorunun çözümü ile ilgili geri bildirim yapar.	F.2.4	3.3.	P1
BY.47	Yaşanan aksaklıktan dolayı işletme adına özür diler.	F.2.4	3.3.	P1



**13UY0154-4/B1 YABANCI DİL YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Yabancı Dil
2	<b>REFERANS KODU</b>	13UY0154-4/B1
3	<b>SEVİYE</b>	3
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	17.04.2013
	<b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>	Rev. No: 01 Tadil No: 01
	<b>C)REVİZYON/TADİL TARİHİ</b>	01 No'lu Revizyon 23.07.2014-2014/53 01 No'lu Tadil 20/05/2020-1570
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	Seyahat Acentası Satış Görevlisi Ulusal Meslek Standardı (Seviye 4) – 11UMS0145-4
7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	<p><b><u>Öğrenme Çıktısı 1: Yabancı dilde B1 düzeyinde dinleme becerisine sahip olmak.</u></b></p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 2: Yabancı dilde B1 düzeyinde okuma becerisine sahip olmak.</u></b></p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 3: Yabancı dilde B1 düzeyinde karşılıklı konuşma becerisine sahip olmak.</u></b></p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 4: Yabancı dilde B1 düzeyinde sözlü anlatım becerisine sahip olmak.</u></b></p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 5: Yabancı dilde B1 düzeyinde yazılı anlatım becerisine sahip olmak.</u></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>	<p>Ölçme ve değerlendirme, yabancı dil yeterliliğindeki 5 öğrenme çıktısının seviyesine göre belirlenmiş ayrı ayrı yöntemler ile gerçekleştirilecektir.</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>
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>	İlk Onay: 17/04/2013 – 2013/28 01 No'lu Revizyon: 23/07/2014 – 2014/53

**YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ**

**EK B1-1:** Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

-

**EK B1-2:** Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi

-



## YETERLİLİK EKLERİ

### EK 1: Yeterlilik Birimleri

13UY0154-4/A1- İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma ve Kalite Yönetim Sistemleri  
 13UY0154-4/A2- İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri  
 13UY0154-4/A3- Seyahat Acentası Ürünlerinin Tanıtımı ve Satışı  
 13UY0154-4/B1- Yabancı Dil

### EK2: Terimler, Simgeler ve Kısaltmalar

**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,

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

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

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

**GİRİŞLER (CHECK-IN):** Müşterinin uçağa biniş 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 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 tesisi veya ulaşım şirketi tarafından talep edilmesini,

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

**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 acentalarının 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,

**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, ulaşırma, gezi, spor ve eğlence hizmetlerini görmeye yetkili olan, oluşturduğu ürünü kendi veya diğer seyahat acentaları vasıtası ile pazarlayabilen ticarî kuruluşları,

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

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

**UÇUŞ KARTI (BOARDING CARD):** Uçağa binış 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,

**VİZE:** Yurtdışı turlarda 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 Satış Görevlisi mesleki yeterlilik belgesine sahip bireyler, belli bir deneyim ve/veya eğitim aldıktan sonra seyahat alanındaki diğer meslek gruplarının yeterlilik sınavlarında başarılı olmak şartıyla ilgili mesleklerin mesleki yeterlilik belgelerine sahip olarak ilerleyebilirler.

**EK 4: Değerlendirici Ölçütleri**

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

-Turizm Meslek Liseleri, Meslek Yüksek Okulları ve Turizm Fakültelerinde Turizm İşletmeciliği ve Seyahat İşletmeciliği konularında eğitim veren kurumlardaki öğretmen/öğretim görevlilerinden en az 2 yıllık deneyime sahip kişiler,

- Seyahat acentalarının yönetim birimlerinde en az 3 yıl görev yapmış kişiler,

-Meslek Örgütlerinin ve ilgili kamu kurumlarının seyahat ve turizm ile ilgili birimlerinde en az 5 yıllık deneyime sahip kişiler,

-Yabancı dil yeterlilik biriminde en az lisans mezunu olan ve Avrupa dil portfolyosunda yer alan dil yeterliliği ölçütlerine göre en az 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.