



## SEYAHAT ACENTASI YÖNETİCİSİ

SEVİYE 6

REVİZYON NO: 01

14UY0196-6

## GİRİŞ

Seyahat Acentası Yöneticisi (Seviye 6) Ulusal Yeterliliği 19/10/2015 tarihli ve 29507 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının ve Ulusal Yeterliliklerin Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB) tarafından hazırlanmış, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş ve MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

Seyahat Acentası Yöneticisi (Seviye 6) Ulusal Yeterliliği 24/11/2021 ve 2021/152 sayılı MYK Yönetim Kurulu kararı ile revize edilmiştir.

Mesleki Yeterlilik Kurumu

## TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

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

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

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

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

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

**GO SHOW (REZERVASYONU BİLDİRİLMİYEN 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 İLGİ GRUPLARI:** Dini, arkeolojik, kongre, ekstrem sporlar gibi ilgi alanlarına göre tur operatörü veya seyahat acentalarınınca hazırlanan tur programını satın alan grupları,

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

**PASAPORT:** Yabancı bir ülkeye gidecek olanların kimliklerini ibraz etmelerini sağlayan, İngilizce ve/veya başka bir yabancı dille birlikte hazırlanmış olan ve sahibinin kimlik bilgilerini içeren 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 acentasının 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 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) ve gerekli diğer belgeleri 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,

**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.

**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 NO</b>	01
	<b>C)REVİZYON TARİHİ</b>	24/11/2021
8	<b>AMAÇ</b>	<p>Bu yeterlilik Seyahat Acentası Yöneticisi (Seviye 6) mesleğinin eğitim almış ve nitelik kazandırılmış kişiler tarafından yürütülmesi ve çalışmalarda kalitenin artırılması için;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adayların sahip olması gereken nitelikleri, bilgi, beceri ve yetkinlikleri tanımlamak,</li> <li>• Adayların, geçerli ve güvenilir bir belge ile mesleki yeterliliğini kanıtlamasına olanak vermek,</li> <li>• Eğitim sistemine, sınav ve belgelendirme kuruluşlarına referans ve kaynak oluşturmak amacıyla hazırlanmıştır</li> </ul>
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 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		
<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>
Seyahat Acentası Yöneticisi (Seviye 6) Mesleki Yeterlilik Belgesini elde etmek isteyen adaylar birimlerde tanımlanan sınavlara tabi tutulur. Adayların mesleki yeterlilik belgesini alabilmeleri için birimlerde tanımlanan sınavlardan başarılı olmaları şartı vardır.	
Yeterlilik birimlerindeki teorik ve performans dayalı sınavlar, her bir birim için ayrı ayrı yapılabileceği gibi birlikte de yapılabilir. Ancak her birimin değerlendirmesi bağımsız yapılmalıdır. 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>13</b>	<b>DEĞERLENDİRİCİ ÖLÇÜTLERİ</b>
Değerlendiricilerin aşağıdaki alternatiflerden en az birini sağlıyor olması gerekmektedir:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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,</li> <li>• Seyahat acentası yöneticisi olarak en az 5 yıl görev yapmış kişiler,</li> <li>• Meslek Örgütlerinin ve ilgili kamu kurumlarının seyahat ve turizm ile ilgili birimlerinde en az 5 yıllık deneyime sahip kişiler,</li> <li>• 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.</li> </ul>	
Yukarıdaki özelliklere sahip olan ve ölçme değerlendirme sürecinde görev alacak değerlendiricilere ilgili alanda sınav ve belgelendirme kuruluşları tarafından mesleki yeterlilik sistemi, kişinin görev alacağı ulusal yeterlilik(ler), ilgili ulusal meslek standart(ları), ölçme değerlendirme ve ölçme – değerlendirmede kalite güvencesi, İSG konularında eğitim sağlanmalıdır.	
<b>14</b>	<b>BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ</b>
	Seyahat Acentası Yöneticisi (Seviye 6) Mesleki Yeterlilik Belgesinin geçerlilik süresi 5 yıldır.
<b>15</b>	<b>GÖZETİM SIKLIĞI</b>
	-
<b>16</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; 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 belgegeçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır.
<b>17</b>	<b>YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)</b>
	Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB)

<b>18</b>	<b>YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN KOMİTESİ</b>	<b>SEKTÖR</b>	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
<b>19</b>	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI</b>		25/06/2014 – 2014/45 Rev.01: 24/11/2021 – 2021/152



**14UY0196-6/A1 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 NO</b>	01
	<b>C)REVİZYON TARİHİ</b>	24/11/2021
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 Kazanımı 1: İş sağlığı ve güvenliğine ilişkin kuralları tanımlar.</u></b>		
<b>Alt Öğrenme Kazanımları:</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 Kazanımı 2: Çevre koruma mevzuatına uygun çalışma koşullarını tanımlar.</u></b>		
<b>Alt Öğrenme Kazanımları:</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 Kazanımı 3: Kalite yönetim sistemi faaliyetlerini tanımlar.</u></b>		
<b>Alt Öğrenme Kazanımları:</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>		
(T1): A1 birimine yönelik teorik sınav Ek A1-2’de yer alan “Bilgiler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara en az on dokuz (19) soruluk 5 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama 1,5-2 dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az % 80’ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A1-2) ölçmelidir.		

<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		
-		
<b>8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</b>		
Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır.		
<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

### **YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ**

#### **EK A1-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler**

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 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 metodlarını sayar.	B.1.1 B.1.2 B.1.3	2.1	T1
BG.10	İşyerinde oluşabilecek çevresel risk faktörlerine karşı alınacak önlemleri belirtir.	B.2.1	2.2	T1
BG.11	Doğal kaynakları verimli ve tasarruflu bir şekilde kullanma yöntemlerini sıralar.	B.2.2	2.2	T1
BG.12	Dönüştürülebilen malzemelerin ayrıştırılma yöntemlerini sıralar.	B.2.3	2.2	T1
BG.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 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 çözümlenme 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	-	-	-	-

## 14UY0196-6/A2 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 NO</b>	01
	<b>C)REVİZYON TARİHİ</b>	24/11/2021
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 Kazanımı 1: İş organizasyonu faaliyetlerini sıralar.</u></b></p> <p><b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b></p> <p>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.</p> <p><b><u>Öğrenme Kazanımı 2: Mesleki gelişime ilişkin faaliyetleri tanımlar.</u></b></p> <p><b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b></p> <p>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.</p>		
8	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
<p><b>(T1):</b> A1 birimine yönelik teorik sınav Ek A2-2’de yer alan “Bilgiler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara en az yirmi yedi (27) soruluk 5 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama 1,5-2 dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az % 80’ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A2-2) ölçmelidir.</p>		
<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		
-		

8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar		
Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır.		
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

### YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

#### EK A2-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

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 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

NO	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
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 J.1.4	2.1	T1
BG.15	Acenta çalışanlarının mesleğine ilişkin eğitimlere katılmasını sağlayacağını belirtir.	J.1.5	2.1	T1
BG.16	Çalışanlarının katıldıkları eğitimlere ilişkin belge almalarını sağlayacağını belirtir.	J.1.6	2.1	T1
BG.17	Çalışanlar tarafından alınan eğitimlerin etkin olup olmadığını değerlendirmesi gerektiğini açıklar.	J.1.7	2.1	T1
BG.18	Çalışanlara yapılacak işlere ilişkin bilgileri ve iş talimatlarını vereceğini belirtir.	J.2.1	2.2	T1
BG.19	Çalışanları ile yapılacak işe ilişkin uygulamaları, deneyimlerini ve dökümanlarını paylaşacağını belirtir.	J.2.2 J.2.3	2.2	T1
BG.20	Çalışanları yaptıkları iş sürecinde gözlemleyerek olumsuzlukların giderilmesini sağlar.	J.2.4	2.2	T1
BG.21	Çalışana verilecek hizmet içi eğitimlerin planlamasını yaptıracağını belirtir.	J.2.5	2.2	T1
BG.22	Kişisel mesleki gelişimini sağlamak için ihtiyacına uygun eğitimlere katılacağını açıklar.	J.3.1 J.3.2	2.3	T1
BG.23	Çalışma alanı ve sektöre ilişkin gelişmeleri, yayınları takip ederek düzenlenen faaliyetlere katılacağını belirtir.	J.3.3 J.3.4 J.3.5	2.3	T1
BG.24	Eğitim ve faaliyetlerde edinilen bilgileri, dökümanları çalışanları ile paylaşarak kayıtların güncellenmesini sağlayacağını belirtir.	J.3.6 J.3.7	2.3	T1
BG.25	Mevzuatta görevlerine ilişkin yapılan değişiklikler hakkında işyerinde de güncellemelerin yapılması gerektiğini belirtir.	J.4.1 J.4.2	2.4	T1
BG.26	Nitelikleri bakımından terfi etmeye uygun çalışanları belirleyeceğini açıklar.	J.5.1	2.5	T1
BG.27	Çalışanının mesleki portföyünü oluşturmasına destek olacağını belirtir.	J.5.2	2.5	T1

**b) BECERİ VE YETKİNLİKLER**

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



## 14UY0196-6/A3 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 NO</b>	01
	<b>C)REVİZYON TARİHİ</b>	24/11/2021
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 Kazanımı 1: Satış öncesi işlemlerin yürütülmesini sağlar.</u></b></p> <p><b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.1. İşyeri politikasına göre pazar araştırmalarının yürütülmesini sağlar.</li><li>1.2. Hedef pazara uygun olarak hedef kitlenin belirlenmesini sağlar.</li><li>1.3. Hedef kitlenin ihtiyaçlarına uygun ve hatasız olarak ürün hazırlanmasını sağlar.</li><li>1.4. Ürün pazarlama faaliyetlerinin etkin şekilde yürütülmesini sağlar.</li></ol> <p><b><u>Öğrenme Kazanımı 2: Satış işlemlerini denetler.</u></b></p> <p><b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>2.1. Tur satışlarını işyeri kurallarına göre denetler.</li><li>2.2. Bilet satışlarını işyeri kurallarına göre denetler.</li><li>2.3. Konaklama hizmeti satışlarının işyeri kurallarına uygun şekilde yapıldığını denetler.</li><li>2.4. Transfer hizmetinin uygun şekilde verildiğini denetler.</li><li>2.5. Satış sonrası işlemlerinin işyeri kurallarına uygun şekilde yapıldığını denetler.</li></ol>		
8	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
<p><b>(T1):</b> A1 birimine yönelik teorik sınav Ek A3-2’de yer alan “Bilgiler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara en az on yedi (17) soruluk 5 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama 1,5-2 dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az % 80’ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A3-2) ölçmelidir.</p>		

<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>	
<p><b>(P1):</b> A3 birimine yönelik performansa dayalı sınav Ek A3-2'de yer alan "Beceriler ve Yetkinlikler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Beceriler ve Yetkinlikler kontrol listesinde aday tarafından başarılmaması zorunlu kritik adımlar belirlenir. Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari % 80 başarı göstermesi gerekir. Performansa dayalı sınavın süresi, belirlenen kapsamda, gerçek uygulama şartlarındaki süreye karşılık gelmelidir. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş ortamlarda gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlik ifadelerinin (Ek A3-2) tamamı performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir.</p>	
<b>8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</b>	
<p>Birim için öngörülen sınavların geçerlilik süresi sınavın başarılı olduğu tarihten itibaren 1 yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılı sınav tarihleri arasındaki süre farkı 1 yılı geçemez. Birimin elde edilebilmesi için adayların birimde tanımlanan tüm sınavlardan başarılı olması gerekir.</p> <p>Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarılı olduğu tarihten itibaren 2 yıldır.</p> <p>Adayın kendi ve diğer kişilerin can güvenliğini tehlikeye sokacak bir davranış göstermesi halinde adayın sınavına son verilir.</p>	
<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

### YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

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

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 E.1.5 E.1.6	1.1	T1
BG.4	Hedef kitlenin belirlenmesinde hedef pazarın hangi özelliklerinin dikkate alınması gerektiğini belirtir.	E.2.1	1.2	T1
BG.5	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	1.4	T1
BG.9	Müşteriye tur ve tur sözleşmesi hakkında bilgi verildiğinin kontrolünü yapacağını belirtir.	F.1.1 F.1.2	2.1	T1
BG.10	Tur satış sözleşmesinde yer alan hükümlerin önemini belirtir.	F.1.2 F.1.3	2.1	T1
BG.11	Bilet satışı için müşteriye seyahati ile ilgili bilgi verildiğinin kontrolünü yapacağını belirtir.	F.2.1 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 F.4.2	2.4	T1
BG.17	Satış sonrası işlemlerin raporlarını takip edeceğini belirtir.	F.5.1 F.5.2 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 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 iletilindiğinin 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 iletilindiğini kontrol eder.	F.3.5	2.3	P1
BY.22	Transferde görev alacak elemanların belirlendiğini kontrol eder.	F.4.3	2.4	P1

NO	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
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 F.5.4	2.5	P1

(\*): Kritik adımları ifade eder.

**14UY0196-6/A4 OPERASYON İŞLEMLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Operasyon İşlemlerinin Değerlendirilmesi
2	<b>REFERANS KODU</b>	14UY0196-6/A4
3	<b>SEVİYE</b>	6
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	25/06/2014
	<b>B)REVİZYON NO</b>	01
	<b>C)REVİZYON TARİHİ</b>	24/11/2021
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 Kazanımı 1: Operasyon işlemlerini denetler.</u></b></p> <p><b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b></p> <p>1.1. Operasyon hazırlıklarını ürün özelliğine uygunluk açısından denetler.</p> <p>1.2. İşyeri politikasına göre operasyon analizi yapar.</p> <p>1.3. İdari işlemleri işyeri kurallarına uygunluğu açısından denetler.</p>
8	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	<p><b>8 a) Teorik Sınav</b></p> <p><b>(T1):</b> A4 birimine yönelik teorik sınav Ek A4-2’de yer alan “Bilgiler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara en az on (10) soruluk 5 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama 1,5-2 dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az % 80’ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A4-2) ölçmelidir.</p> <p><b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b></p> <p><b>(P1):</b> A4 birimine yönelik performansa dayalı sınav Ek A4-2’de yer alan "Beceriler ve Yetkinlikler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Beceriler ve Yetkinlikler kontrol listesinde aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlar belirlenir. Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari % 80 başarı göstermesi gerekir. Performansa dayalı sınavın süresi, belirlenen kapsamda, gerçek uygulama şartlarındaki süreye karşılık gelmelidir. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş ortamlarda gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlik ifadelerinin (Ek A4-2) tamamı performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir.</p> <p><b>8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</b></p> <p>Birim için öngörülen sınavların geçerlilik süresi sınavın başarıldığı tarihten itibaren 1 yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılı sınav tarihleri arasındaki süre farkı 1 yılı geçemez. Birimin elde edilebilmesi için adayların birimde tanımlanan tüm sınavlardan başarılı olması gerekir.</p> <p>Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır.</p>

Adayın kendi ve diğer kişilerin can güvenliğini tehlikeye sokacak bir davranış göstermesi halinde adayın sınavına son verilir.		
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

### YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

#### EK A4-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

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

NO	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
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 G.3.3 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 rezarvasyon 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/A5 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 NO</b>	01
	<b>C)REVİZYON TARİHİ</b>	24/11/2021
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 Kazanımı 1: Seyahat acentası çalışanlarını yönetir.</u></b>		
<b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b>		
1.1. İşyeri kurallarına göre çalışanların görev tanımlarını yapar.		
1.2. İşyerine ait temel politikaları çalışanlarına aktarır.		
1.3. Çalışanların niteliklerine uygun görev dağılımı yapar.		
1.4. İhtiyaç halinde fazla mesai yapılmasını sağlar.		
1.5. Çalışanların motivasyonunu destekler.		
1.6. Çalışanların işyeri kurallarına uygun performans değerlendirmesini yapar.		
1.7. İşyeri politikaları doğrultusunda işe alım ve işten çıkarma uygulamalarını yürütür.		
1.8. Çalışanlarında görev disiplininin geliştirilmesini sağlar.		
1.9. İş süreçleri ve çalışma koşullarına ilişkin önerileri uygun şekilde değerlendirir.		
1.10. Çalışanların yıllık izin uygulamalarını düzenler.		
1.11. Çalışanlarının terfi ve ödül işlemlerini yürütür.		
<b><u>Öğrenme Kazanımı 2: Bütçe çalışmalarını yönetir.</u></b>		
<b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b>		
2.1. Gider verilerini işyeri faaliyetlerine uygun olarak değerlendirir.		
2.2. Gelir verilerini geçmiş yıllara bakarak değerlendirir.		
2.3. Bütçe taslağını seyahat acentası ürününe göre oluşturur.		
2.4. Planlanan bütçeyi uygun şekilde yönetir.		
8	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
(T1): A5 birimine yönelik teorik sınav Ek A5-2’de yer alan “Bilgiler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara en az otuz bir (31) soruluk 5 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama 1,5-2 dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az % 80’ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A5-2)		

ölçmelidir.		
<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		
<b>(P1):</b> A5 birimine yönelik performansa dayalı sınav Ek A5-2'de yer alan "Beceriler ve Yetkinlikler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Beceriler ve Yetkinlikler kontrol listesinde aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlar belirlenir. Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari % 80 başarı göstermesi gerekir. Performansa dayalı sınavın süresi, belirlenen kapsamda, gerçek uygulama şartlarındaki süreye karşılık gelmelidir. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş ortamlarda gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlik ifadelerinin (Ek A5-2) tamamı performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir.		
<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 sınav tarihleri arasındaki süre farkı 1 yılı geçemez. Birimin elde edilebilmesi için adayların birimde tanımlanan tüm sınavlardan başarılı olması gerekir.		
Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır.		
Adayın kendi ve diğer kişilerin can güvenliğini tehlikeye sokacak bir davranış göstermesi halinde adayın sınavına son verilir.		
<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

## YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

### EK A5-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

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 iletildiğinin 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 alınamayan iş ve görev dağılımını uygun şekilde yeniden yapılandırması gerektiğini belirtir.	H.3.3	1.3	T1
BG.8	Fazla mesai yapılması gereken durumları anlatır.	H.4.1 H.4.2	1.4	T1
BG.9	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.	H.5.3	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 H.6.2 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 H.7.3	1.7	T1
BG.17	İşten çıkarma nedenlerinin neler olabileceğini sayar.	H.7.5	1.7	T1

NO	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.18	İşten çıkarılan, ayrılan çalışanın işlemlerinin yasal prosedüre (İş Kanunu'na) uygun olarak yapıldığını kontrol edeceğini belirtir.	H.7.6 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 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 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 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 H.10.6	1.10	T1
BG.28	Terfi eden çalışanın, ilgili birimle uyumunun sağlandığını kontrol edeceğini belirtir.	H.11.2 H.11.3	1.11	T1
BG.29	Bütçe çalışmaları içerisinde gider verilerini değerlendirme yöntemlerini sıralar.	I.1.1 I.1.2 I.1.3 I.1.4	2.1	T1
BG.30	Bütçe çalışmaları içerisinde gelir verilerini değerlendirme yöntemlerini sıralar.	I.2.1 I.2.2	2.2	T1
BG.31	Bütçe taslağı oluşturmak için belirlenmesi gereken verileri sıralar.	I.3.1 I.3.2 I.3.3 I.3.4 I.3.5	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

NO	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
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 çalışmalarını denetler.	H.4.3	1.4	P1
BY.6	Yapılan fazla mesai 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 hazırlandığını 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 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 I.4.3	2.4	P1

**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 NO</b>	01
	<b>C)REVİZYON TARİHİ</b>	24/11/2021
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 Kazanımı 1: Yabancı dilde B2 düzeyinde dinleme becerisine sahip olmak</b></p> <p><b>Öğrenme Kazanımı 2: Yabancı dilde B2 düzeyinde okuma becerisine sahip olmak</b></p> <p><b>Öğrenme Kazanımı 3: Yabancı dilde B2 düzeyinde karşılıklı konuşma becerisine sahip olmak</b></p> <p><b>Öğrenme Kazanımı 4: Yabancı dilde B2 düzeyinde sözlü anlatım becerisine sahip olmak</b></p> <p><b>Öğrenme Kazanımı 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