



ULUSAL
YETERLİLİK



MYK
MESLEKİ YETERLİLİK
KURUMU

**SPOR TESİSİ HİZMET VE ETKİNLİK
SATIŞ ELEMANI**

SEVİYE 3

REVİZYON NO: 00

REFERANS KODU

23UY0549-3

GİRİŞ

Spor Tesisi Hizmet ve Etkinlik Satış Elemanı (Seviye 3) 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 Tüm Spor İşletmeleri İşveren Sendikası (TSİİS) tarafından hazırlanmış, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş ve MYK Spor ve Rekreasyon Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

ACİL DURUM: İşyerinin tamamında veya bir kısmında meydana gelebilecek veya işyerini dışarıdan etkileyebilecek yangın, patlama, tehlikeli kimyasal maddelerden kaynaklanan yayılım, zehirlenme, salgın hastalık, radyoaktif sızıntı, sabotaj ve doğal afet gibi ivedilikle müdahale gerektiren olayları,

ACİL DURUM PLANI: İşyerlerinde meydana gelebilecek acil durumlarda yapılacak iş ve işlemler ile uygulamaya yönelik eylemlerin yer aldığı planı,

E-TİCARET: İnternet ortamında tüketicilerin belirli sistemler üzerinden gerçek ve/veya sanal ürünleri satın alma işlemini,

FATURA: Satılan bir ürünün cinsini, miktarını ve fiyatını bildirmek için satıcının alıcıya verdiği hesap pusulasını,

FİŞ: Makineli kasaların kayıt ruloları ve biletlerde işletme veya mükellefin adı, düzenleme tarihi ve alınan paranın miktarını gösterir belgeyi,

GİDER PUSULASI: Satın alınan ürün karşılığında düzenlenen ticari belgeyi,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

İŞ KAZASI: İşyerinde veya işin yürütümü nedeniyle meydana gelen, ölüme sebebiyet veren veya vücut bütünlüğünü ruhen ya da bedenen engelli hâle getiren olayı,

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,

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ: Bir işletme tarafından sunulan ürünler karşılığında sağlanan faydanın müşteri tarafından algılanma derecesini,

MÜŞTERİ PORTFÖYÜ: Bir işletmenin karlılık durumları farklı olan çeşitli müşteri gruplarından oluşturduğu müşteri varlığını,

ÖDEME ARAÇLARI: Para, kredi kartı, şahsi çek, posta havalesi, elektronik fon aktarımı, banka çekleri ve diğer kartlar gibi ödemelerde kullanılan araçları,

ÖNERİSEL SATIŞ: Müşterilerin genel satın alma eğilimlerinin analiz edilerek birbiriyle ilişkili ürünlerin satılmasını,

PROMOSYON: Bir ürünü geniş kitlelere tanıtmak ve o malın sürümünü sağlamak amacıyla yapılan tutundurma çalışmalarını,

OTOMASYON SİSTEMİ: Otomasyon, yapılan ya da yapılacak olan bir işin, insan ile makine arasında uygun şekilde paylaşılmasını,

RAMAK KALA OLAY: İş yerinde meydana gelen, çalışan, iş yeri ya da ekipmanını zarara uğratma potansiyeli olduğu halde zarara uğratmayan olayı,

RİSK: Tehlikeden kaynaklanacak kayıp, yaralanma ya da başka zararlı sonuç meydana gelme ihtimalini,

RİSK DEĞERLENDİRMESİ: İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek tehlikelerin belirlenmesi, bu tehlikelerin riske dönüşmesine yol açan faktörler ile tehlikelerden kaynaklanan risklerin analiz edilerek derecelendirilmesi ve kontrol tedbirlerinin kararlaştırılması amacıyla yapılması gerekli çalışmalarını,

SADAKAT KART: İşletme müşterilerinin o işletmeyi tercih etmelerini ve ihtiyaçların aynı işletmeden karşılamalarını amaçlayan uygulama türünü,

SATIŞ: Müşteri ihtiyaçlarının doğru biçimde tanımlanması, bu ihtiyacı karşılayacak çözümlerin ve müşterinin elde edeceği faydaların doğru bir yaklaşımla sunulması sonucunda satın alma arzusunun yaratılması ve müşteriye satın alma kararının verdirilebilmesine yönelik süreci,

SOSYAL TESİS ALANI: Ortak alanlar içerisinde yer alan yüzme havuzu, fitness salonu, buhar odası, sauna, jakuzi, soyunma odalarını, rekreasyon alanları, çocuk parkları, süs havuzları, basketbol/tenis/futbol/çok amaçlı sahalar, göletler, yürüyüş parkurları, sinema salonları ve benzeri alanları,

SPOR TESİS YÖNETİMİ: İnsanların spor, yaşam, iş ve sosyal çevrelerinin işlevselliğini sağlamak için; insan ve teknoloji ile birlikte birçok farklı disiplini de kapsayan bir yönetim faaliyetini,

TEHLİKE: İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışanı veya işyerini etkileyebilecek, zarar veya hasar verme potansiyelini,

TESİS: İktisadi ya da iktisadi olmayan bir spor etkinlik kapsamında, aynı bina/merkezde yürütülen sportif faaliyetlerin, işlem veya süreçler bütünüünün gerçekleştirildiği işletmeye ait yapıları,

ÜRÜN: Bir işletme tarafından üretilen mal ve/veya hizmetleri,

YÖNETİM OFİSİ: Tesis sınırları içerisinde yer alan idari işlemlerin yürütüldüğü alanı ifade eder.

23UY0549-3 SPOR TESİSİ HİZMET VE ETKİNLİK SATIŞ ELEMANI (SEVİYE 3) ULUSAL YETERLİLİĞİ

1	YETERLİLİĞİN ADI	Spor Tesisi Hizmet ve Etkinlik Satış Elemanı
2	REFERANS KODU	23UY0549-3
3	SEVİYE	3
4	ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ	ISCO 08: 5223 (Mağaza, dükkân ve benzeri yerlerde çalışan satış elemanı)
5	TÜR	-
6	KREDİ DEĞERİ	-
7	A) YAYIN TARİHİ	16/03/2023
	B) REVİZYON NO	00
	C) REVİZYON TARİHİ	-
8	AMAÇ	<p>Bu yeterlilik Spor Tesisi Hizmet ve Etkinlik Satış Elemanı (Seviye 3) mesleğinin nitelikli kişiler tarafından yürütülmesi ve çalışmalarda kalitenin artırılması için;</p> <ul style="list-style-type: none"> Adayların sahip olması gereken nitelikleri, bilgi, beceri ve yetkinlikleri tanımlamak, Adayların, geçerli ve güvenilir bir belge ile mesleki yeterliliğini kanıtlamasına olanak vermek, Eğitim sistemine, sınav ve belgelendirme kuruluşlarına referans ve kaynak oluşturmak amacıyla hazırlanmıştır.
9	YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDART(LAR)I	
	16UMS0519-3/ Satış Danışmanı (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı	
10	YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I	
	-	
11	YETERLİLİĞİN YAPISI	
	11-a) Zorunlu Birimler	
	23UY0549-3/A1 İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma, Kalite ve Mesleki Gelişim 23UY0549-3/A2 Spor Tesisi Hizmet ve Etkinlik Satışı	
	11-b) Seçmeli Birimler	
	-	
	11-c) Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri	
	Adayın mesleki yeterlilik belgesi alabilmesi için A1 ve A2 birimlerinden başarılı olması zorunludur.	
12	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
	<p>Spor Tesisi Hizmet ve Etkinlik Satış Elemanı (Seviye 3) Mesleki Yeterlilik Belgesini elde etmek isteyen adaylar birimlerde tanımlanan sınavlara tabi tutulur. Adayların yeterlilik belgesini alabilmeleri için birimlerde tanımlanan sınavlardan başarılı olmaları şartı vardır.</p> <p>Yeterlilik birimlerindeki teorik ve performansa dayalı sınavlar her bir birim için ayrı ayrı yapılabileceği gibi birlikte de yapılabilir. Ancak her birimin değerlendirmesi bağımsız yapılmalıdır.</p> <p>Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi, birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır. Yeterlilik birimlerinin birleştirilerek bir yeterliliğin elde edilebilmesi için tüm birimlerin geçerliliğini koruyor</p>	

olması gerekmektedir.	
13	DEĞERLENDİRİCİ ÖLÇÜTLERİ
<p>Spor Tesisi Hizmet ve Etkinlik Satış Elemanı (Seviye 3) Ulusal Yeterliliğine dayalı ölçme ve değerlendirme sürecinde görev alacak değerlendiricilerin aşağıdaki ölçütlerden en az bir tanesini karşılaması gerekmektedir;</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ En az lisans mezunu olmak kaydıyla spor tesisi hizmet ve etkinlikleri satışı konusunda en az 2 yıl görev yapmış olmak, ✓ Üniversitelerin 2 yıllık spor yönetimi ön lisans programından mezun olmak kaydıyla spor tesisi hizmet ve etkinlik satışı konusunda en az 2 yıl görev yapmış olmak, ✓ En az lise mezunu olmak kaydıyla spor tesisi hizmet ve etkinlikleri satışı konusunda en az 5 yıl görev yapmış olmak, ✓ Üniversitelerin pazarlama veya halkla ilişkiler bölümlerinden mezun olmak kaydıyla alanı ile ilgili 2 yıllık deneyime sahip olmak. <p>Yukarıdaki özelliklere 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.</p>	
14	BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ
	Belgenin geçerlilik süresi beş (5) yıldır.
15	GÖZETİM SIKLIĞI
	-
16	BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK ÖLÇME-DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ
	<p>Beş (5) yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur;</p> <ol style="list-style-type: none"> a) 5 yıl belge geçerlilik süresi içerisinde toplamda en az iki yıl ve/veya son altı ay boyunca ilgili alanda çalıştığını gösteren kayıtları (hizmet dökümü, referans yazısı/mektubu, sözleşme, portfolyo, vb.) sunmak, b) Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan uygulama sınavlarına katılmak. <p>Değerlendirme sonucu olumlu olan adayların belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır.</p>
17	MESLEKTE YATAY ve DİKEY İLERLEME YOLLARI
	-
18	YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)
	Tüm Spor İşletmeleri İşveren Sendikası (TSİİS)
19	YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ
	MYK Spor ve Rekreasyon Sektör Komitesi

23UY0549-3/A1 İSG, İŞ ORGANİZASYONU, ÇEVRE KORUMA, KALİTE VE MESLEKİ GELİŞİM YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	İSG, İş Organizasyonu, Çevre Koruma, Kalite ve Mesleki Gelişim
2	REFERANS KODU	23UY0549-3/A1
3	SEVİYE	3
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A) YAYIN TARİHİ	16/03/2023
	B) REVİZYON NO	00
	C) REVİZYON TARİHİ	-
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	16UMS0519-3/ Satış Danışmanı (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı
7	ÖĞRENME KAZANIMLARI	<p><u>Öğrenme Kazanımı 1: İSG ve çevre koruma gerekliliklerini açıklar.</u></p> <p>Alt Öğrenme Kazanımları:</p> <p>1.1: İş süreçlerindeki olası tehlike ve riskler ile İSG önlemlerini açıklar.</p> <p>1.2: Acil durumlarda uygun davranış ve önlemleri açıklar.</p> <p>1.3: Çalışma ortamında çevre koruma önlemlerini açıklar.</p> <p><u>Öğrenme Kazanımı 2: İş organizasyonu, kalite ve mesleki gelişim gerekliliklerini açıklar.</u></p> <p>Alt Öğrenme Kazanımları:</p> <p>2.1: İş planı hazırlama prosedürünü açıklar.</p> <p>2.2: İşe ait kalite gerekliliklerini açıklar.</p> <p>2.3: Mesleki gelişime yönelik faaliyetleri açıklar.</p>
8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a) Teorik Sınav		
(T1) Çoktan Seçmeli Sınav: A1 birimine yönelik teorik sınav Ek A1-2’de yer alan “Bilgiler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara en az 20 soruluk 4 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 dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az % 70’ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A1-2) ölçmelidir.		
8 b) Performansa Dayalı Sınav		
-		
8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar		
Adayın bu birimden başarılı sayılması için teorik sınavdan (T1) başarılı olması gerekir. Yeterlilik		

biriminin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır.		
9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)	Tüm Spor İşletmeleri İşveren Sendikası (TSİİS)
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	MYK Spor ve Rekreasyon Sektör Komitesi

YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

EK [A1]-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

1. İş Sağlığı ve Güvenliği
 - 1.1. İSG talimatları
 - 1.2. Hijyen ve sağlık kuralları
 - 1.3. İSG talimatlarını iş süreçlerinde uygulama
 - 1.4. Acil durum talimatları
 - 1.5. Acil durum talimatlarını iş süreçlerinde uygulama
 - 1.6. Tehlike, risk ve ramak kala kavramları
 - 1.7. Tehlike ve risklere karşı alınması gereken önlemler
 - 1.8. Kişisel koruyucu donanımlar
2. Çevre Koruma
 - 2.1. Çevre koruma talimatları
 - 2.2. Çevre koruma talimatlarını iş süreçlerinde uygulama
 - 2.3. Çevresel tehlike ve riskler ve alınması gereken önlemler
 - 2.4. İşletme kaynaklarını ve sarf malzemelerini tasarruflu kullanma
 - 2.5. Atık yönetim talimatları
3. İş organizasyonu
 - 3.1. Çalışma mevzuatı
 - 3.2. İşyeri talimatları
 - 3.3. Spor tesisi özellikleri
 - 3.4. İş planlaması ve iş takvimi oluşturma
 - 3.5. İş süreçlerinde kayıt tutma ve raporlama
 - 3.6. Müşteri ile iletişim
 - 3.7. Müşteri talebi alma
 - 3.8. Müşteri ilişkilerinde dikkat edilmesi gereken hususlar
4. Kalite Gereklilikleri
 - 4.1. İş süreçlerinde uygulanması gereken kalite gereklilikleri
 - 4.2. İş süreçlerinde ortaya çıkan uygunsuzluklar
 - 4.3. Uygunsuzluk giderme yöntemleri
5. Mesleki Gelişim
 - 5.1. Mesleki mevzuat
 - 5.2. Mesleki terminoloji
 - 5.3. Mesleki yenilik ve gelişmeler
 - 5.4. Gözlem yapma ve değerlendirme
 - 5.5. Mesleki bilgi ve deneyimleri aktarma

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

a) BİLGİLER

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı	Değerlendirme Aracı
BG.1	Tehlike ve risk kavramlarını tanımlar.	A.1.2	1.1	T1
BG.2	Çalışma ortamında oluşabilecek tehlike ve riskleri açıklar.	A.1.2	1.1	T1
BG.3	Çalışma ortamında oluşabilecek tehlike ve risklere karşı alınması gereken önlemleri sıralar.	A.1.1-5	1.1	T1
BG.4	Çalışanların uyması gereken İSG önlemlerini açıklar.	A.1.5	1.1	T1
BG.5	İş süreçlerinde uyulması gereken hijyen ve sağlık kurallarını açıklar.	A.2.2-3	1.1	T1
BG.6	Önlenemeyen risklerden korunmak için kullanılması gereken kişisel koruyucu donanımları listeler.	A.1.1-5	1.1	T1
BG.7	Acil durum, iş kazası ve ramak kala olay kavramlarını tanımlar.	A.3.1-5	1.2	T1
BG.8	Acil durumlarda uyulması gereken davranışları açıklar.	A.3.1-5	1.2	T1
BG.9	Çalışma ortamında çevre korumaya yönelik alınması gereken tedbirleri açıklar.	A.4.3	1.3	T1
BG.10	Çalışma ortamında oluşan atık türlerini açıklar.	A.4.3	1.3	T1
BG.11	Tesisin sunduğu hizmet ve etkinlik satışlarını, işletmenin satış hedeflerine ulaştıracak iş planı hazırlama prosedürünü açıklar.	B.1.1-4	2.1	T1
BG.12	Hizmet ve etkinliklerin satış süreçlerinde iş bölümünü ayırt eder.	B.2.1-2	2.1	T1
BG.13	Spor Tesisine yönelik özellikleri açıklar.	B.2.1-2	2.1	T1
BG.14	İşletmenin formatına uygun tutulması gereken satış süreçleri kayıtlarını açıklar.	B.3.1-2	2.1	T1
BG.15	Satış süreçlerinde uygulanması gereken kalite gerekliliklerini açıklar.	A.8.1-2	2.2	T1
BG.16	Satış süreçlerinde yaptığı çalışmalarla ilgili bildirilmesi gereken bilgileri listeler.	A.8.3	2.2	T1
BG.17	Mesleki yenilik ve gelişmeleri takip etme yöntemlerini açıklar.	I.1.1-3	2.3	T1
BG.18	Birlikte çalıştığı iş arkadaşlarına aktarılması gereken bilgi ve iş deneyimlerini açıklar.	I.2.1-2	2.3	T1
BG.19	Meslekle ilgili temel kavramları açıklar.	I.1.1-3	2.3	T1

23UY0549-3/A2: SPOR TESİSİ HİZMET VE ETKİNLİK SATIŞI YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	Spor Tesisi Hizmet ve Etkinlik Satışı
2	REFERANS KODU	23UY0549-3/A2
3	SEVİYE	3
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A) YAYIN TARİHİ	16/03/2023
	B) REVİZYON NO	00
	C) REVİZYON TARİHİ	-
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	16UMS0519-3/ Satış Danışmanı (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı
7	ÖĞRENME KAZANIMLARI	<p>Öğrenme Kazanımı 1: Satışa sunulan hizmet ve etkinlikleri ve tanıtım faaliyetlerini açıklar. Alt Öğrenme Kazanımları: 1.1: Satışa sunulan hizmet ve etkinlikleri açıklar. 1.2: Satışa sunulan hizmet ve etkinliklerin tanıtım faaliyetlerini açıklar.</p> <p>Öğrenme Kazanımı 2: Hizmet ve etkinliklerin satış faaliyetlerini yürütür. Alt Öğrenme Kazanımları: 2.1: Satışa sunulan hizmet ve etkinliklerle ilgili müşteri taleplerini alır. 2.2: Hizmet ve etkinliklerin satışını yapar. 2.3: Satış sonrası müşteri memnuniyetini takip eder.</p>
8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a) Teorik Sınav		
(T1) Çoktan Seçmeli Sınav: A2 birimine yönelik teorik sınav Ek A2-2’de yer alan “Bilgiler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara en az 10 soruluk 4 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirimi yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama 1,5 dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az % 70’ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A2-2) ölçmelidir.		
8 b) Performansa Dayalı Sınav		
Performans sınavı (P1): Performans sınavında adaya; Ek A2-2’de yer alan beceri ve yetkinlik ölçütlere uygun spor tesisi ile ilgili aşağıdaki bilgileri içeren bir senaryo dosyası sunulur. Bu dosyada;		
<ul style="list-style-type: none"> • Tesisin satışa sunduğu hizmet ve etkinlik kayıtları • Tesisin geçmiş satışları, satış politikaları ve satış eğilimi • Satış sürecine ilişkin kayıtlar • Satış sonrası hizmetler ile ilgili kayıtlar yer almalıdır.		

Performans sınavında adaydan (gerçek/rol yapan) bir müşteriyle hizmet ve etkinlik satış görüşmesi yapması beklenir. Satış görüşmesinde, adayın satış sürecine ve satış tekniklerine hâkimiyeti, ikna ve iletişim becerileri gözlemlenecektir.

Beceri 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 %70 başarı göstermesi gerekir. Performansa dayalı sınavın süresi, belirlenen kapsamda, gerçek uygulama şartlarındaki süreye karşılık gelmelidir. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlik ifadelerinin (Ek A2-2) tamamı performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir.

8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar

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. Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarılı olduğu tarihten itibaren 2 yıldır

9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)	Tüm Spor İşletmeleri İşveren Sendikası (TSİİS)
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	MYK Spor Rekreasyon Sektör Komitesi

YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

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

1. Spor Tesisi Hizmet ve Etkinlik Satışı
 - 1.1 Çalışma mevzuatı
 - 1.2 Çevre mevzuatı
 - 1.3 Spor tesisi çeşitleri
 - 1.4 Satışa sunulan hizmet ve etkinlikler
 - 1.5 Satışa sunulan hizmet ve etkinliklerin tanıtım faaliyetleri
 - 1.6 Spor tesisinde sunulan hizmet ve etkinlikler ile satış işlemleri
 - 1.7 Kayıt tutma ve raporlama
 - 1.8 Müşteri talepleri ve müşteri memnuniyeti uygulamaları
 - 1.9 Tüketici hakları ve ilgili mevzuat
 - 1.10 Satış yöntemi ve teknikleri
 - 1.11 Satışta müşteriyi ikna yöntemleri
 - 1.12 Satış sonrası müşteri memnuniyet takip işlemleri

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

a) BİLGİLER

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı	Değerlendirme Aracı
BG.1	Satışa sunulan hizmet ve etkinliklerle ilgili işletmenin satış planını açıklar.	C.2.1-5	1.1	T1
BG.2	Satışa sunulan hizmet ve etkinliklerin satış bilgilerini (üyelik ücreti, yararlanma koşulları ve süresi ve benzeri) açıklar.	C.2.1-5	1.1	T1

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı	Değerlendirme Aracı
BG.3	Satışa sunulan hizmet ve etkinliklerle ilgili işletmenin uyguladığı kampanyaları açıklar.	C.2.1-3	1.1	T1
BG.4	Satışa sunulan hizmet ve etkinliklerin tanıtım dokümanlarını açıklar.	D.2.1	1.2	T1
BG.5	Satışa sunulan hizmet ve etkinliklerin, dijital ve basılı medya araçlarında görünür kılma yöntemlerini açıklar.	D.2.2-3	1.2	T1
BG.6	Spor tesislerinde hizmet ve etkinlik satış tekniklerini açıklar.	D.2.1-3	2.1	T1

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı	Değerlendirme Aracı
BY.1	Satış işlemi başlatmak için müşteri ile işletme talimatlarına uygun olarak iletişim kurar.	D.1.1	2.1	P1
*BY.2	Müşteri ihtiyaç ve taleplerini belirler.	D.1.2	2.1	P1
*BY.3	Uygun satış tekniklerini kullanarak müşterinin ihtiyacını ve alabileceği hizmet ve etkinlikleri tespit eder.	D.1.3 D.3.1-2	2.1	P1
BY.4	Satın alma kararı almış müşteriye satın alacağı hizmet ve etkinlikler hakkında bilgi verir.	D.1.3 D.3.1-2	2.1	P1
BY.5 ⁽¹⁾	Müşteriye satın alacağı hizmet ve etkinlikler ile ilgili kampanya ve ödeme seçenekleri hakkında bilgi verir.	D.2.5-6	2.1	P1
BY.6 ⁽¹⁾	Konuğun/üyelik hizmetlerine ilişkin sözleşme içeriğini ilgili yasalara uygun olarak hazırlar.	E.2.2	2.2	P1
*BY.7 ⁽¹⁾	Hizmet ve etkinlikle ilgili mevzuatın gerektirdiği belge ve formları hazırlar.	E.2.2	2.2	P1
*BY.8	Hazırlanan konuk/üyelik sözleşmesini müşterinin onayına sunar.	E.1.2	2.2	P1
BY.9	Konuğun/üyenin, öneri, istek ve şikâyetleri doğrultusunda kayıt tutar.	G.1.1	2.3	P1
BY.10	Müşteriden aldığı geri bildirimleri ilgili birimlerle paylaşır.	G.1.3	2.3	P1
BY.11	Müşteri sadakat kartı hakkında müşteriye bilgi verir.	G.2.1	2.3	P1
BY.12 ⁽¹⁾	Müşteri bilgilerini alarak müşteri portföyünü oluşturur.	G.2.2	2.3	P1
BY.13 ⁽¹⁾	İşletme hizmet politikasına göre müşteri ilişkileri faaliyetlerini (ürün memnuniyeti takibi yapma, ürün kampanya bilgilerini verme, yeni ürünleri tanıtma ve benzeri) uygular.	G.2.3-4	2.3	P1
BY.14	Müşteri memnuniyetinin sağlanması ve sürekliliği için işletmenin belirlediği kuralları uygular.	G.2.4	2.3	P1

(* Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar.

(1)Performansa dayalı sınav esnasında senaryolar üzerinden adayı açıklamaya yönlendiren sorular sorularak da adayın beceri ve yetkinliği ölçülebilir. Bu durumda, adayın beceri ve yetkinliği verdiği sözlü cevaplar üzerinden değerlendirilir.

YETERLİLİK EKLERİ

EK 1: Ulusal Yeterlilik Hazırlama Ekibi ve Teknik Çalışma Grubu Üyeleri

No	Adı - Soyadı	Eğitim Bilgileri* (Tarih - Eğitim Kurumu/Bölüm Adı)	Deneyim Bilgileri* (Tarih – İş Yeri – Unvan)
1.	Nihat GÜLER	2015 Anadolu üniversitesi kamu yönetimi ve siyasal bilimler	Tüm Spor İşletmeleri İşveren Sendikası (TSİİS) Yönetim kurulu başkanı
2.	Serkan ALKAN	Endüstri mühendisliği 2007	Tüm Spor İşletmeleri İşveren Sendikası (TSİİS) Genel sekreteri
3.	Eyyüp ONAT	1987, H.Ü. Fen.Bil.Ens. (İstatistik),Y.Lisans 1983, H.Ü. Fen.Fak. (İstatistik), Lisans	2016 – devam, ediyor, MYK, Moderatör 2010-2016, UMS-UY Geliştirme ve Ölç. Değ. Uzmanı, Moderatör 1983-1997 ÖSYM, B.Sayar Programcı, Ölç.Değ.Uzmanı

*Yalnızca meslekle ilgili olan eğitim/deneyim bilgilerine yer verilecektir.

2. Görüş İstenen Kişi, Kurum ve Kuruluşlar:

- 1- Gençlik ve Spor Bakanlığı
- 2- Kültür ve Turizm Bakanlığı
- 3- Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı
- 4- İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü
- 5- Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü
- 6- Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü
- 7- Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü
- 8- Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü
- 9- Türkiye İstatistik Kurumu Başkanlığı
- 10- Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü
- 11- Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı
- 12- Türk Standartları Enstitüsü Başkanlığı
- 13- Ankara Üniversitesi Rektörlüğü
- 14- Gazi Üniversitesi Rektörlüğü
- 15- Hacettepe Üniversitesi Rektörlüğü
- 16- İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü
- 17- Marmara Üniversitesi Rektörlüğü
- 18- Orta Doğu Teknik Üniversitesi Rektörlüğü
- 19- Bursa Uludağ Üniversitesi Rektörlüğü
- 20- Akdeniz Üniversitesi Rektörlüğü
- 21- Çukurova Üniversitesi Rektörlüğü
- 22- Ege Üniversitesi Rektörlüğü
- 23- Pamukkale Üniversitesi Rektörlüğü
- 24- Anadolu Üniversitesi Rektörlüğü
- 25- Türkiye Vücut Geliştirme Fitness Federasyonu Başkanlığı
- 26- Türkiye Herkes İçin Spor Federasyonu Başkanlığı (Gençlik ve Spor Bakanlığı)
- 27- Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu Başkanlığı

- 28- Türkiye Seyahat Acentaları Birliği Başkanlığı
- 29- Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Başkanlığı
- 30- Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu (Hak-İş)
- 31- Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu (TÜRK-İŞ)
- 32- Türkiye Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu Disk
- 33- Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu (TİSK)

3. MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar

Nuri UYGUN,	Başkan (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği)
Prof. Dr. Hacı Ahmet PEKEL,	Başkan Vekili (Yükseköğretim Kurulu)
Önder ATALAY,	Üye (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı)
Ayşegül BUGÜNER,	Üye (Milli Eğitim Bakanlığı)
Serkan KILIÇ,	Üye (Kültür ve Turizm Bakanlığı)
Yusuf KALMAZ,	Üye (Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı)
Dr. Müveddet BAYRAKTAR,	Üye (Sağlık Bakanlığı)
H. Burak KOLSAL,	Üye (Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Volkan TUFAN,	Üye (Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği)
Mustafa ÖZGEN,	Üye (Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Yaprak AKÇAY ZİLELİ,	Daire Başkanı (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
Burak Çağrı KARAKAYA,	Sektör Sorumlusu (Mesleki Yeterlilik Kurumu)

4. MYK Yönetim Kurulu

Adem CEYLAN,	Başkan (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Temsilcisi)
Prof. Dr. Mehmet SARIBIYIK,	Başkan Vekili (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Temsilcisi)
Dr. Recep ALTIN	Üye (Milli Eğitim Bakanlığı Temsilcisi)
Bendevi PALANDÖKEN	Üye (Kamu Kurumu Niteliğindeki Meslek Kuruluşları Temsilcisi)
Dr. Osman YILDIZ	Üye (İşçi Sendikaları Konfederasyonları Temsilcisi)
Celal KOLOĞLU	Üye (İşveren Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi)