



ULUSAL MESLEK STANDARDI

**SEYAHAT ACENTASI
ÜRÜN PLANLAMA VE OPERASYON SORUMLUSU
SEVİYE 5**

REFERANS KODU / 11UMS0144-5

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI / 09.08.2011-28020 (Mükerrer)

Meslek:	SEYAHAT ACENTASI ÜRÜN PLANLAMA VE OPERASYON SORUMLUSU
Seviye:	5^I
Referans Kodu:	11UMS0144-5
Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar):	T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB)
Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/ Sayı:	05.07.2011 Tarih ve 2011/45 Sayılı Karar
Resmi Gazete Tarih/Sayı:	09.08.2011-28020 (Mükerrer)
Revizyon No:	00

^I Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye beş (5) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

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

BOARDING CARD: Uçağa biniş kartını,

CHECK-IN: Müşterinin uçağa biniş ve/veya konaklama tesisine giriş işlemlerinin yapılmasını,

CHECK-OUT: Müşterinin konaklama tesisinden ayrılması işlemlerinin yapılmasını,

DESTİNASYON: Seyahat edilecek ülke/bölgeyi,

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

ENFORMASYON: Müşterilere ihtiyaç duydukları konularda verilen ön bilgiyi,

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

GÜNÜBİRLİK TUR: Yurtiçinde veya yurtdışında tarihi, doğal, kültürel, turistik değerlerini tanıtmaya ve ulaştırmayı birlikte kapsayan, bu hizmetlerin dâhil olduğu tek bir fiyatla satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti yirmi dört saatten kısa bir süreyi kapsayan, konaklama içermeyen ticari faaliyeti,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması'nı,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliği'ni,

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

KAPORA: Müşteriden alınan ön ödemeyi,

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

KESİN REZERVASYON: Yapılmış ön rezervasyonun ödemesi tamamlanarak kesinleşmesini,

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,

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,

ÖN REZERVASYON: Müşterinin yüz yüze veya telefon ve internet aracılığıyla kendisine otel odası, ulaşım yolu bileti veya diğer acentacılık hizmetlerini ayırtması işlemini,

ÖZEL İLĞİ GRUPLARI: Dini, arkeolojik, kongre, ekstrem sporlar gibi ilgi alanlarına göre tur operatörü veya seyahat acentalarınınca hazırlanan tur programını satın alan grupları,

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

PASAPORT: Yabancı bir ülkeye gidecek olanların kimliklerini ibraz etmelerini sağlayan, İngilizce ve/veya başka bir yabancı dille birlikte hazırlanmış olan ve sahibinin kimlik bilgilerini içeren uluslar arası bir kimlik belgesini,

PAZAR ÜLKE: Turist gönderen ülkeyi,

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

REHBER: Profesyonel Turist Rehberini,

SATIŞ KUPONU (VOUCHER): Seyahat acentası tarafından müşteriye veya hizmet alınan kuruluşa verilen ve içeriğinde belirtilen hizmetler ile ilgili sözleşme yerine geçen belgeyi,

SEYAHAT ACENTASI: Kâr amacı ile müşterilere turizm ile ilgili bilgiler vermeye, paket tur veya turları oluşturmaya, turizm amaçlı konaklama, taşıma, gezi, spor ve eğlence hizmetlerini görmeye yetkili olan, oluşturduğu ürünü pazarlayabilen ticarî kuruluşları,

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

TRANSFER: Müşterinin, düzenlenen paket tur veya turun başlangıç noktasına kadar, herhangi bir safhasında veya sonunda, sınır giriş ve çıkış kapıları, marinalar, şehirlerarası veya uluslararası ulaşım hizmetlerinin sunulduğu 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 tarifeye bağlı kalmaksızın seyahat acentası tarafından verilen ulaşım hizmetini,

TUR/TRANSFER DOSYASI: TÜRSAB tarafından onaylanmış Seyahat Acentası İşletme Belgesi, transfer veya tura katılan müşterilerin listesi, araç kiralınmış ise sözleşme sureti, TÜRSAB araç plakası ve içinde bulunulan yıla ait bandrol, tur programı, zorunlu seyahat sigortası poliçesi (paket turlarda) ve gerekli diğer belgeleri içeren dosyayı,

VİP (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.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	7
2. MESLEK TANITIMI	8
2.1. Meslek Tanımı	8
2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri	8
2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile İlgili Düzenlemeler	8
2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat	8
2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları	9
2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler	9
3. MESLEK PROFİLİ	10
3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri	10
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman	22
3.3. Bilgi ve Beceriler	22
3.4. Tutum ve Davranışlar	23
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	24

1. GİRİŞ

Seyahat Acentası Ürün Planlama ve Operasyon Sorumlusu (Seviye 5) ulusal meslek standardı 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan “Ulusal Meslek Standartlarının Hazırlanması Hakkında Yönetmelik” ve “Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik” hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği Kültür ve Turizm Bakanlığı ve Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB) tarafından hazırlanmıştır.

Seyahat Acentası Ürün Planlama ve Operasyon Sorumlusu (Seviye 5) ulusal meslek standardı, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş, MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Seyahat Acentası Ürün Planlama ve Operasyon Sorumlusu (Seviye 5), iş sağlığı ve güvenliği ve çevreye ilişkin önlemleri alarak, kalite sistemleri çerçevesinde, mesleği ile ilgili iş organizasyonu yapan, seyahat acentaları tarafından yerli ve yabancı müşterilere sunulan ürünü oluşturan, ürünün pazarlama faaliyetlerini ve satıldığı şekilde yürütülmesini sağlayan ve mesleki gelişime ilişkin faaliyetleri yürüten kişidir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 3332 (Konferans ve Etkinlik Düzenleyiciler)

2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile İlgili Düzenlemeler

2872 Sayılı Çevre Kanunu

4857 Sayılı İş Kanunu

5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu

2822 Sayılı Toplu İş Sözleşmesi, Grev ve Lokavt Kanunu 2821 Sayılı Sendikalar Kanunu

Geçici veya Belirli Süreli İşlerde İş Sağlığı ve Güvenliği Hakkında Yönetmelik

Kişisel Koruyucu Donanım Yönetmeliği

*Ayrıca; iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili yürürlükte olan diğer mevzuat, kanun, tüzük ve yönetmeliklere uyulması ve konu ile ilgili risk analizi yapılması esastır.

2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat

1618 Sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu

2634 Sayılı Turizmi Teşvik Kanunu

2863 Sayılı Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Kanunu

4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun

Ayıplı Malın Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkında Yönetmelik

Deniz Turizmi Yönetmeliği

Etiket, Tarife ve Fiyat Listeleri Yönetmeliği

Kara Ulaştırması Kanunu

Kara Ulaştırması Yönetmeliği

Paket Tur Sözleşmeleri Uygulamaları Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik

Sivil Havacılık Kanunu

Ticari Reklam ve İlanlara İlişkin İlkeler ve Uygulama Esasları Hakkında Yönetmelik

Seyahat Acentaları Yönetmeliği

Türkiye Seyahat Acentaları Birliği Yönetmeliği

Turizm İşletmelerinin Birbirleri İle ve Bakanlıkla İlişkileri Hakkında Yönetmelik

*Ayrıca; meslek ile ilgili yürürlükte olan diğer mevzuat, kanun, tüzük ve yönetmeliklere uyulması esastır.

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Seyahat Acentası Ürün Planlama ve Operasyon Sorumlusu (Seviye 5); seyahat acentası satış görevlileri, profesyonel turist rehberleri, transfer elemanları, yerli ve yabancı müşteriler ve tur gereğince gezilen yerlerde hizmet veren kurum, kuruluş ve kişiler ile iletişim halinde çalışır. Seyahat edilmesi gereken durumlarda mevsim şartlarına göre sıcak veya soğuk ortamlarda çalışma, tatil günlerinde çalışma, vardiya usulü ve fazla çalışma söz konusu olabilir.

2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Mesleğe ilişkin diğer gereklilik bulunmamaktadır.

3. MESLEK PROFİLİ

3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	İş sağlığı ve güvenliğine ilişkin faaliyetleri yürütmek	A.1	Eğitilere ve tatbikatlara katılmak	A.1.1	İSG konusunda işyerinin ve diğer kurumların eğitimlerine katılır.
				A.1.2	Eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular.
				A.1.3	İSG ile ilgili edindiği bilgi ve becerileri günceller.
				A.1.4	Risk faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalara katılır.
		A.2	Yasal ve işyerine ait kurallara uymak ve/veya uyulmasını sağlamak	A.2.1	İSG koruma ve müdahale araçlarının uygun ve çalışır şekilde bulundurulmasını sağlar.
				A.2.2	Astlarının yapılan çalışmaya uygun iş elbisesi ve KKD kullanmasını sağlar.
				A.2.3	Astlarının uyarı işaret ve levhalarını talimatlar doğrultusunda kullanmasını sağlar.
				A.2.4	Kendisinin veya astlarının belirlediği tehlikeli durumları hızlı bir şekilde yok etmek üzere ilgili birimlerle işbirliği içinde gerekli önlemleri alır ve takibini yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	Çevre koruma mevzuatına uygun çalışmak	B.1	Çevre koruma yöntemlerini uygulamak	B.1.1	Çevre koruma yöntemleri konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır.
				B.1.2	Eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular ve astlarına öğretir.
				B.1.3	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri astlarına aktarır.
		B.2	Çevresel risklerin azaltılmasına katkıda bulunmak	B.2.1	Risk faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalara katılır.
				B.2.2	Astlarının doğal kaynakları verimli ve tasarruflu bir şekilde kullanmalarını sağlar.
				B.2.3	Astlarının çalışırken yaptığı uygulamaların çevresel etkilerini gözlemler ve zararlı sonuçların önlenmesi için çalışmalara katılır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Kalite yönetim sistemini oluşturmak	C.1	Kalite yönetim sistemi ile ilgili faaliyetleri yürütmek	C.1.1	İşletmenin hizmet kalite standartlarına uygun bir şekilde yönetmeliklerin oluşturulmasında amirine yardımcı olur.
				C.1.2	İşletmenin kalite yönetim ve hizmet gerekliliklerinin eğitim faaliyetlerine katılır.
				C.1.3	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri uygular.
				C.1.4	İletişim toplantılarına katılır.
		C.2	Yapılan çalışmaların kalitesini denetlemek	C.2.1	Araç-gereç ve malzemelerin standartlara uygunluğunu denetler.
				C.2.2	İşlem formatında yazan talimatlara ve planlara göre kalite gerekliliklerini uygular.
				C.2.3	İşlerin kalite standartlarına göre uygulandığına dair kalite raporlarını düzenler.
				C.2.4	Sorumluluk alanlarında saptanan hataları yetkiliye bildirir ve ortadan kaldırılmasını sağlar.
				C.2.5	Sorumluluğu altındaki tüm alanlarda hizmet kalitesini gözeterek müşteri memnuniyetini sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İş organizasyonu yapmak	D.1	İş öncesi kişisel hazırlık yapmak	D.1.1	Kişisel bakım ve hijyen kurallarını uygular.
				D.1.2	Kılık ve kıyafetine astlarına örnek olacak şekilde özen gösterir.
		D.2	İşi ile ilgili hazırlık yapmak	D.2.1	Günlük rezervasyon ve satış durumları ile ilgili bilgileri alır.
				D.2.2	Rezervasyonları, iptalleri ve satış iadelerini kontrol eder ve ilgili birimi bilgilendirir.
		D.3	İş için gerekli araç-gereçleri hazırlamak	D.3.1	Görevinde kullanacağı araç-gereç ve malzemelerin kullanıma uygunluğunu denetler; eksikleri tamamlar, gerektiğinde onarımının yapılmasını sağlar.
				D.3.2	Araç-gereçlerin kullanımı ile ilgili astlarına bilgi verir.
				D.3.3	İşinin gerektirdiği bilgisayar sistem ve programlarının çalışırılığını kontrol eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Ürün planlaması yapmak (devamı var)	E.1	Pazar araştırması yapmak	E.1.1	Pazar ülkelerin trendlerini izler.
				E.1.2	Popüler destinasyonları araştırır.
				E.1.3	Yurtiçi ve yurtdışı tatil dönemleri (bayram, yılbaşı gibi) için özel programlar araştırır.
				E.1.4	Destinasyonlardaki ulaşım, konaklama olanaklarını ve turizm işletmelerinin durumlarını araştırır.
				E.1.5	Günübirlik tur ve diğer aktiviteleri araştırır.
				E.1.6	Destinasyonlarda belirlenen tarihlerdeki promosyon ve kültürel aktiviteleri (alışveriş indirimi, fuar, konser, gösteri gibi) araştırır.
				E.1.7	Rakiplerin ürünlerini ve piyasadaki durumlarını analiz eder.
				E.1.8	Müşteri profiline uygun ürünleri araştırır.
		E.2	Hedef pazarı belirlemek	E.2.1	Hedef kitlenin sosyal yapısını, kültürünü, yaşam standardını (gelir düzeyi, çocuklu aileler gibi) inceler.
				E.2.2	Hedef kitlenin tercih, ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda ürün geliştirir.
		E.3	Destinasyonu belirlemek	E.3.1	Hedef kitlenin tercih, ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda destinasyon belirler.
				E.3.2	Hedef kitlenin beklentileri doğrultusunda aktivite ve boş zaman değerlendirme alternatiflerini belirler.
				E.3.3	Destinasyonun arz kapasitesinin, altyapı, sağlık ve ulaşım imkânlarının yeterli olup olmadığını araştırır.
				E.3.4	Destinasyonun coğrafi, tarihi, ekonomik, sosyal ve kültürel koşullarını değerlendirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Ürün planlaması yapmak (devamı var)	E.4	Ürünü hazırlamak	E.4.1	Destinasyonun uzaklığına ve müşteri profiline göre en uygun hizmetleri belirler.
				E.4.2	Ürün içinde verilecek hizmetlerle ilgili fiyatları toplar.
				E.4.3	Toplanan fiyatları değerlendirerek verilecek hizmetleri belirler.
				E.4.4	Fiyatları değerlendirerek hizmet alınacak işletmeleri belirler.
				E.4.5	Ön rezervasyonları yapar.
				E.4.6	Ürünün kapsadığı hizmetleri gerçekleştirmede görev alacak kişileri belirler.
				E.4.7	Ürünün başlangıç ve bitiş tarihlerini belirler ve kesinleştirir.
				E.4.8	Ürünü uygulamaya hazır hale getirir.
		E.5	Ürün maliyetini ve satış fiyatını belirlemek	E.5.1	Toplanan fiyatlara sabit giderleri ekleyerek nihai ürün maliyetini oluşturur.
				E.5.2	Acentanın fiyat politikasına uygun kar oranını ve vergileri ekleyerek, pazar koşullarına göre ürün satış fiyatını belirler.
				E.5.3	Konaklama tesislerinin, ulaştırma işletmelerinin ve hizmet aldığı diğer işletmelerin belli dönemlerde uyguladığı aksiyonları takip eder.
		E.6	Ürün kapsamında alınacak hizmetlerle ilgili sözleşmeleri yapmak	E.6.1	Ulaştırma aracı sağlayıcıları, konaklama tesisleri ve yeme-içme tesisleri ile gerekli sözleşmeleri yapar.
				E.6.2	Hizmet verecek diğer işletme ve kişiler ile gerekli sözleşmeleri yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Ürün planlaması yapmak	E.7	Pazarlama faaliyetlerini yürütmek	E.7.1	Ürün tanıtımının hangi araç ve yöntemlerle yapılacağını belirler.
				E.7.2	Broşür ve görsel-işitsel tanıtım materyallerini hazırlar veya hazırlanmasını sağlar.
				E.7.3	Dönemsel promosyonları (erken rezervasyon gibi) belirler ve ilgili birimlere iletir.
				E.7.4	Hazırlanan ürünü pazarlamasını yapmak üzere satış görevlilerine devreder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Operasyon işlemlerini yürütmek (devamı var)	F.1	Satış verilerine göre rezervasyon işlemlerini yürütmek	F.1.1	Satış birimi ile irtibatı sağlayıp, satışları takip eder.
				F.1.2	Gerekli durumlarda rezervasyon iptali yapar.
				F.1.3	Ulaşım araçlarının tarih ve saatlerini kesinleştirir.
				F.1.4	Ulaşım araçlarındaki koltuk sayılarını kesinleştirir.
				F.1.5	Konaklama işletmelerinde konaklama şekli, oda tipi, oda ve yatak sayısı, giriş ve çıkış tarihlerini kesinleştirir.
				F.1.6	Müşteri sayısına göre gidilecek yerlerdeki rezervasyonları kesinleştirir.
				F.1.7	Müşteri listelerini, konaklama, ulaştırma ve yiyecek- içecek işletmelerine gönderir.
				F.1.8	Kesin satış sonuçlarını muhasebe kayıtlarına aktarır.
		F.2	Ürünün gerçekleşmesinde görev alacak kişileri belirlemek	F.2.1	Rehber, transfer elemanı gibi görevlileri belirler.
				F.2.2	Günübirlik tur ve diğer aktivitelerin satış ve organizasyonunu gerçekleştirecek görevlileri belirler.
		F.3	Ürünün gerçekleşmesinde görev alacak kişileri denetlemek	F.3.1	Görevlileri hizmet kalitesine uygunlukları açısından denetler.
				F.3.2	Kurallara uymayan görevlileri uyarır ve müdahale eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Operasyon işlemlerini yürütmek	F.4	Operasyonu denetlemek	F.4.1	Yolcu listesi, iletişim bilgileri, oturma planı ile tur/transfer dosyasını eksiksiz olarak hazırlar.
				F.4.2	Ürüne ait dosyayı görevli kişiye eksiksiz olarak teslim eder.
				F.4.3	Müşterilerden tahsil edilmemiş ürün bedellerinin imzalı belge karşılığı tahsil edilmesini sağlar.
				F.4.4	Operasyon süresince görevlilerle iletişim halinde olur.
				F.4.5	Operasyon esnasında ortaya çıkan sorunlar karşısında (fazla rezervasyon, hava koşulları, sağlık sorunları gibi) gerekli çözümleri üretir.
		F.5	Gerekli hallerde operasyonun başında acenta sorumlusu (tur lideri) olarak görev yapmak	F.5.1	Acenta temsilcisi olarak operasyonda gruba liderlik eder.
				F.5.2	Yurtiçi operasyonlarda araçta bulundurulması zorunlu belgeler ve dosyanın eksiksiz olup olmadığını denetler.
				F.5.3	Tur aracının donanımlarının uygun olup olmadığını denetler.
				F.5.4	Ürün satın alırken vejetaryenlik, engel, kronik hastalık ve bunun gibi kişiye özel durumlarını bildiren müşteriler için hizmet alınacak işletmelerin ön hazırlık yapmasını sağlar.
				F.5.5	Yiyecek-içecek, konaklama tesisi gibi hizmet alınan işletmelere muhtemel varış saati, kişi sayısı, yemek tercihi gibi konularda önceden bilgi verir veya verilmesini sağlar.
				F.5.6	Hizmet alınan işletmelerde müşteri memnuniyetinin sağlanmasını denetler, sağlanmadığı durumlarda işletmeleri uyarır.
				F.5.7	Programı tam olarak uygulayarak müşterilerin planlanan zamanda planlanan yere bırakılmalarını sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Operasyon sonu işlemleri yürütmek (devamı var)	G.1	Operasyon sonrası araç-gereç kontrolü yapmak	G.1.1	Müşteriler tarafından unutulmuş eşya olup olmadığını veya kullanılan malzemelerin hasar görüp görmediğini kontrol eder.
				G.1.2	Operasyonda kullanılan ve acentaya ait olan araç ve gereçlerin eksik olup olmadığını kontrol eder veya edilmesini sağlar.
				G.1.3	Operasyonda görevli kişilere teslim edilen araç ve gereç ile müşterilerden tahsilâtı yapılan ödemeleri imza karşılığı teslim alır.
		G.2	Operasyon sonrası görüş ve önerileri almak	G.2.1	Anket formlarının doldurulmasını ve kapalı zarf içinde acenta adına kendisine teslim edilmesini sağlar.
				G.2.2	Operasyonda görevli kişilerden operasyon sonu ile ilgili bilgileri alır.
				G.2.3	Operasyonda görevli kişiler tarafından aktarılan, maliyetleri düşürmeye yönelik önerileri dinler, gerekli değerlendirmeleri yapar.
				G.2.4	Operasyonda görevli kişiler tarafından aktarılan müşteri memnuniyetini arttırmaya yönelik görüş ve önerileri alır ve gerekli değerlendirmeleri yapar.
		G.3	Operasyon analizi yapmak (devamı var)	G.3.1	Ürün programını ve bileşenlerini oluşturan hizmetlerin kalitesini analiz eder.
				G.3.2	Anket formlarını değerlendirir ve şikayet edilen konularda müşterilere geri dönüş yaparak müdahale eder.
				G.3.3	Operasyonla ilgili raporları ve müşteri değerlendirme formlarını değerlendirerek operasyondaki olumlu ve olumsuz yönleri tespit eder.
				G.3.4	Operasyonda tespit edilen olumsuzluklara çözümler üretir; olumlu yönleri geliştirir.
				G.3.5	Farklı ürün programlarına katılan kişi sayılarını ve hangi ürünün daha fazla talep gördüğünü tespit eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Operasyon sonu işlemleri yürütmek	G.3	Operasyon analizi yapmak	G.3.6	Farklı ürünlerden elde edilen gelirleri tespit ederek hangi ürünlerin en çok gelir getirdiğini belirler.
				G.3.7	Müşterilerin ürünlerle ilgili değerlendirmelerini inceler ve bunlara cevap vererek yeni satışlar için zemin oluşturur.
		G.4	İdari işlemleri yürütmek	G.4.1	Müşteri kayıtlarını tutar ve arşivleme yapar.
				G.4.2	Operasyon esnasında yapılan harcama ve giderlere ait fatura gibi belgeleri operasyon görevlisinden teslim alır.
				G.4.3	Tahsilât ve ödemeleri muhasebeye bildirir.
				G.4.4	Rezervasyon süresince kullanılan formları dosyalar.
				G.4.5	İstatistikî verileri (araç, tur, gelen yolcu gibi) hazırlar ve ilgili birimlere iletir.
				G.4.6	Gerçekleşen operasyonla ilgili işlemleri güncelleyerek, gerekli dosyalamayı yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Mesleki gelişime ilişkin faaliyetleri yürütmek	H.1	Mesleği ile ilgili yayınları takip etmek	H.1.1	Her türlü yayını, yeniliği ve teknolojik çalışmalarını takip eder.
				H.1.2	Acenta ürünleri ile ilgili yayınları inceler.
				H.1.3	Acenta ürünleri ile ilgili gelişme ve değişiklikleri izler.
				H.1.4	Öğrendiği bilgileri işinde uygular.
		H.2	Kurs ve seminerlere katılmak	H.2.1	Hizmet içi eğitimlere katılır.
				H.2.2	İşletmenin istediği ve önerdiği kurs ve seminerlere katılır.
				H.2.3	Kişisel gelişimini artırıcı etkinliklere (toplantı, gezi, gözlem, fuar vb.) katılır.
				H.2.4	Öğrendiği bilgileri işinde uygular.
		H.3	İşe yeni başlayan personele yardımcı olmak	H.3.1	İşletme prensiplerini öğretir.
				H.3.2	Acenta ürünleri hakkında bilgi verir.

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Acenta ve tur operatörü anlaşmaları
2. Ajanda
3. Anket formu
4. Bilgisayar ve mesleği ile ilgili programlar
5. Broşür
6. Faks makinesi
7. Fotokopi makinesi
8. Gerekli telefonlar rehberi
9. Harita
10. Hesap makinesi
11. İletişim araçları (telsiz, telefon vb.)
12. Karşılama levhası (pager)
13. Kırtasiye malzemeleri
14. Kişisel koruyucu donanım
15. Not defteri
16. Rehber kitap
17. Satış kuponu (voucher)
18. Sigorta belgesi
19. Sözlük
20. Tur harcama formu
21. TÜRSAB belgesi ve turla ilgili zorunlu diğer belgeleri içeren tur/transfer dosyası
22. TÜRSAB araç plakası

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Araç, gereç ve ekipman bilgisi
2. Bilgisayar bilgisi
3. Çevre düzenlemeleri bilgisi
4. Eğlence ve boş zaman yönetimi bilgisi
5. Ekip içinde çalışma yeteneği
6. Genel kültür bilgisi
7. Genel turizm bilgisi
8. Haberleşme araçları bilgisi
9. Hijyen bilgisi
10. İnsan psikolojisi bilgisi
11. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
12. İşyeri çalışma izlekleri bilgisi
13. Kalite kontrol prensipleri bilgisi
14. Mesleki teknolojik gelişmelere ilişkin bilgi
15. Mesleki terim bilgisi
16. Öğrenme ve öğrendiğini aktarabilme yeteneği
17. Protokol bilgisi

18. Raporlama bilgisi
19. Seyahat acentası ürün bilgisi
20. Sözlü ve yazılı iletişim yeteneği
21. Tanıtım ve satış geliştirme bilgisi
22. Temel coğrafya bilgisi
23. Temel çalışma mevzuatı bilgisi
24. Temel maliyet bilgisi
25. Tur planlama ve yönetimi bilgisi
26. Turizm mevzuatı bilgisi
27. Turizm ekonomisi bilgisi
28. Turizm pazarlaması bilgisi
29. Yabancı dil bilgisi (İyi düzeyde)
30. Yönetim ve organizasyon becerisi
31. Zaman yönetimi bilgisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Astarlarından ve müşterilerden gelen şikayetlere çözüm üretmek
2. Çalışma zamanını iş emrine uygun şekilde etkili ve verimli kullanmak
3. Çalışmalarında planlı, organize ve disiplinli olmak
4. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
5. Çevre, kalite ve İSG mevzuatında yer alan düzenlemeleri benimsemek
6. Din, dil, ırk, cinsiyet, siyasi düşünce vb. konularda ayrımcılık yapmamak
7. Göreviyle ilgili yenilikleri izlemek ve uygulamak
8. Hizmet içi eğitim ve seminerlere katılma konusunda istekli olmak
9. İletişim kurduğu kişilerle etkili ve güzel konuşmak
10. İletişim kurduğu kişilere karşı güler yüzlü ve nazik davranmak
11. İşletmeye ait araç, gereç ve donanımın kullanımına özen göstermek
12. İşyeri çalışma izleklerine uymak
13. Karşılaşılabilecek ve karşılaşılan sorunlar karşısında soğukkanlı olmak ve sorunlara çözüm üretebilmek
14. Kişisel bakım ve hijyenine dikkat etmek
15. Meslek ahlakına sahip olmak
16. Mesleki bilgilerini geliştirmeye ve güncel olayları takip etmeye önem vermek
17. Sorumluluklarını bilmek ve yerine getirmek

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Seyahat Acentası Ürün Planlama ve Operasyon Sorumlusu (Seviye 5) meslek standardını esas alan ulusal yeterliliklere göre belgelendirme amacıyla yapılacak ölçme ve değerlendirme, gerekli şartların sağlandığı ölçme ve değerlendirme merkezlerinde yazılı ve/veya sözlü teorik ve uygulamalı olarak gerçekleştirilecektir.

Ölçme ve değerlendirme yöntemi ile uygulama esasları bu meslek standardına göre hazırlanacak ulusal yeterliliklerde detaylandırılır. Ölçme ve değerlendirme ile belgelendirmeye ilişkin işlemler Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği çerçevesinde yürütülür.

Ek: Meslek Standardı Hazırlama Sürecinde Görev Alanlar

1. Meslek Standardı Hazırlayan Kuruluşun Meslek Standardı Ekibi

Hülya SAYIN, Kültür ve Turizm Bakanlığı – Seyahat Acentaları Dairesi Bşk, Şube Müdürü
Sevim GÖKÇE, Kültür ve Turizm Bakanlığı – Seyahat Acentaları Dairesi Bşk., Şube Şefi
Ali RENDAN, Türkiye Seyahat Acentaları Birliği - Danışman
Mehmet TEKİN, Türkiye Seyahat Acentaları Birliği – Denetim Görevlisi
Hayat DEDEOĞLU, Türkiye Seyahat Acentaları Birliği – Yönetim Kurulu Asistanı

2. Teknik Çalışma Grubu Üyeleri

Çetin GÜRCÜN, Intermed Tours, TÜRSAB İç Turizm ve Tur Operatörleri Komite Bşk. & Başkan Danışmanı
Mehmet GÜCÜYENER, Intra Travel, TÜRSAB Kongre ve Incentive Komite Bşk. Yrd.
Dr. Saadet Pınar TEMİZKAN, Gazi Üniversitesi - Araştırma Görevlisi
Dr. Rahman TEMİZKAN, Gazi Üniversitesi - Araştırma Görevlisi
Muharrem CEYLAN, Çankaya İMKB Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi, Öğretmen
Melek AYDIN, Çankaya İMKB Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi, Öğretmen
G. Yarkın YARAŞLI, Başkent Üniversitesi Ticari Bilimler Fakültesi, Araştırma Görevlisi

3. Görüş İstenen Kişi, Kurum ve Kuruluşlar

Adnan Menderes Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu (AYDIN)
AGM Turizm
Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu
Alaınça Turizm
All Seasons Turizm
Anı Turizm
Antalya Turist Rehberleri Odası
Aquasun Turizm
Ayder Turizm
Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu
Bamtur
Baracuda Turizm
Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu
Batuta Turizm
Blues Yatching Turizm
Bursa Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
Cafetur
Carat Turizm
Club İrem Tur
Club Jolly
Correct Turizm
Çavuşođlu Turizm
Diana Turizm
Dihle Turizm
Duru Turizm
Effect Turizm
Ege Üniversitesi Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu

Erzincan Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu
ETS
Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi
Gaziantep Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu
IQ Turizm
International Pacha Tour
Intra Turizm
İMKB Çankaya Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
İntermed
İstanbul Turist Rehberleri Odası
İzmir Turist Rehberleri Odası
Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu
Karabük Üniversitesi Safranbolu Meslek Yüksekokulu
Karadeniz Teknik Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu
Kayı-Tur Turizm
Kocaeli Üniversitesi Derbent Meslek Yüksekokulu
Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı
Magister Tours
Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu
Misyon Turizm
MRT Turizm
Mustafa Kemal Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu
Odeon Turizm
Okoto Turizm
Ordu Üniversitesi Turizm Otelcilik Meslek Yüksekokulu
Öger Tours
Özcivelek Turizm
Özel Ankara TÜRSAB Anadolu Otelcilik Turizm Meslek Lisesi
Peninsula Turizm
Pronto Turizm
Prowin Turizm
Saltur
Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu
Setur
Süleyman Demirel Üniversitesi Yalvaç Meslek Yüksekokulu
T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı (Seyahat Acentaları Dairesi Başkanlığı)
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Çıraklık ve Yaygın Eğitim Genel Müdürlüğü)
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Erkek Teknik Öğretim Genel Müdürlüğü)
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Kız Teknik Öğretim Genel Müdürlüğü)
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Projeler Koordinasyon Merkezi Başkanlığı)
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Ticaret ve Turizm Öğretimi Genel Müdürlüğü)
T.C. Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı
Tantur-TUI
Tentur
Trakya Üniversitesi Meslek Yüksekokulu
Turizm ve Seyahat Acentaları Vakfı (İSTANBUL)
Tuzgölü Turizm
Türkiye Çevre ve Eğitim Vakfı (ANKARA)
Türkiye Esnaf ve Sanatkarlar Konfederasyonu

Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu
Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
Türkiye Seyahat Acentaları Birliği Adana Bölgesel Yürütme Kurulu
Türkiye Seyahat Acentaları Birliği Alanya Bölgesel Yürütme Kurulu
Türkiye Seyahat Acentaları Birliği Ankara Bölgesel Yürütme Kurulu
Türkiye Seyahat Acentaları Birliği Antalya Bölgesel Yürütme Kurulu
Türkiye Seyahat Acentaları Birliği Bodrum Bölgesel Yürütme Kurulu
Türkiye Seyahat Acentaları Birliği Boğaziçi Bölgesel Yürütme Kurulu
Türkiye Seyahat Acentaları Birliği Eskişehir Bölgesel Yürütme Kurulu
Türkiye Seyahat Acentaları Birliği Fethiye Bölgesel Yürütme Kurulu
Türkiye Seyahat Acentaları Birliği GAP Bölgesel Yürütme Kurulu
Türkiye Seyahat Acentaları Birliği Güney Marmara Bölgesel Yürütme Kurulu
Türkiye Seyahat Acentaları Birliği İstanbul/Asya Bölgesel Yürütme Kurulu
Türkiye Seyahat Acentaları Birliği İstanbul/Avrupa Bölgesel Yürütme Kurulu
Türkiye Seyahat Acentaları Birliği İzmir Bölgesel Yürütme Kurulu
Türkiye Seyahat Acentaları Birliği Kapadokya Bölgesel Yürütme Kurulu
Türkiye Seyahat Acentaları Birliği Karadeniz Bölgesel Yürütme Kurulu
Türkiye Seyahat Acentaları Birliği Konya Bölgesel Yürütme Kurulu
Türkiye Seyahat Acentaları Birliği Kuşadası Bölgesel Yürütme Kurulu
Türkiye Seyahat Acentaları Birliği Marmaris Bölgesel Yürütme Kurulu
Türkiye Seyahat Acentaları Birliği Side/Manavgat Bölgesel Yürütme Kurulu
Türkiye Seyahat Acentaları Birliği Van Bölgesel Yürütme Kurulu
Türkiye Seyahat Acentaları Birliği Yönetim Kurulu
TÜRSAB Doğa, Çevre ve Sürdürülebilir Turizm Komitesi
TÜRSAB Gençlik Turizmi Komitesi
TÜRSAB IATA Komitesi
TÜRSAB İç Turizm Komitesi
TÜRSAB Kongre ve Incentive Turizm Komitesi
TÜRSAB Kültür Komitesi
TÜRSAB Oto Kiralama Komitesi
TÜRSAB Sağlık Turizmi Komitesi
TÜRSAB TOAR Komitesi
TÜRSAB Tur Operatörleri Komitesi
Ulusoy
Uygar Tur
Vip Turizm
Yeşil Marmaris

4. MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar

Şahap YILMAZ,	Başkan (Milli Eğitim Bakanlığı)
Agâh TURAL,	Başkan Vekili (Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu)
Dr. Bülent ŞİMŞEK,	Üye (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı)
Ferda ÇAKMAKLIOĞLU,	Üye (Kültür ve Turizm Bakanlığı)
Prof. Dr. Doğan TUNCER,	Üye (Yükseköğretim Kurulu)
Seçim AYDIN,	Üye (Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği)
Mustafa KAHVECİ,	Üye (Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu)
Ali RENDAN ,	Üye (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği)
Mahsun TURAN,	Üye (Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Erdoğan YAHYA,	Üye (Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Firuzan SİLAHŞÖR,	Üye (Mesleki Yeterlilik Kurumu)

Aylin RAMANLI,	Sektör Sorumlusu (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
Sinan GERGİN,	Sektör Komitesi Temsilcisi (Özürülüler İdaresi Başkanlığı)

5. MYK Yönetim Kurulu

Bayram AKBAŞ,	Başkan (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Temsilcisi)
Prof. Dr. Oğuz BORAT,	Başkan Vekili (Milli Eğitim Bakanlığı Temsilcisi)
Doç. Dr. Ömer AÇIKGÖZ,	Üye (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Temsilcisi)
Prof. Dr. Yücel ALTUNBAŞAK,	Üye (Meslek Kuruluşları Temsilcisi)
Dr. Osman YILDIZ,	Üye (İşçi Sendikaları Konfederasyonları Temsilcisi)
Celal KOLOĞLU,	Üye (İşveren Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi)