



ULUSAL MESLEK STANDARDI

**SEYAHAT SATIŞ GÖREVLİSİ
SEVİYE 4**

REVİZYON NO: 01

REFERANS KODU / 11UMS0145-4

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI / 11.09.2015 - 29472 (Mükerrer)

Meslek:	SEYAHAT SATIŞ GÖREVLİSİ
Seviye:	4^I
Referans Kodu:	11UMS0145-4
Standardı Hazırlayan/Güncelleyen Kuruluş(lar):	T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB) Türk Hava Yolları (THY)
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 Rev.01: 22.07.2015 Tarih ve 2015/33 Sayılı Karar
Resmî Gazete Tarih/Sayı:	09.08.2011-28020 (Mükerrer) Rev.01: 11.09.2015-29472 (Mükerrer)
Revizyon No:	01

^I Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye dört (4) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

BOARDING CARD: Uçağa biniş kartını,

BİLET: Taşıyıcı tarafından ya da taşıyıcı adına, ‘yolcu bileti ve bagaj makbuzu’ ya da ‘elektronik bilet’ olarak adlandırılan, ‘taşıma şartlarını ve referanslarını’, uyarıları, yolcu ve uçuş kuponlarını içeren kıymetli dokümanı,

BİLETLEME: Yolcu talebi doğrultusunda belirlenen parkur ve tarihte yapılacak seyahat için bilet düzenleme işlemini,

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

CHECK-OUT: Müşterinin konaklama tesisinden ayrılması işlemlerinin yapılmasını,

DESTİNASYON: Seyahat edilecek ülke/bölgeyi,

ENFORMASYON: Müşterilere ihtiyaç duydukları konularda verilen ön bilgiyi,

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

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

HİZMET SINIFI: Seyahat aracı içerisindeki konfor, ikram vb. hizmet standartlarını belirleyen farklı kabinleri,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması’nı,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliği’ni,

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 tesisi veya ulaşım şirketi tarafından talep edilmesini,

ÖDÜL BİLET: Özel yolcu programı dâhilinde yolcunun hesabında biriken puanlar ile vergileri ödenerek satın alınan bileti,

ÖN REZERVASYON: Müşterinin yüz yüze veya telefon ve internet aracılığıyla kendisine ulaşım yolu bileti veya diğer seyahat ürünlerini ayırtması işlemini,

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,

PARKUR: İki nokta arasında gerçekleştirilen bir seyahatte, taşıyıcı ve/veya şehir ve/veya hizmet sınıfı ve/veya rotayı,

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,

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

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 çalışmaları,

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

SEYAHAT ÜRÜNÜ: Yerli ve yabancı müşterilere sunulacak hizmetlerin (paket tur, günübirlik tur, kongre organizasyonu, bilet satışı, otel 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 tesisden bu ulaşım hizmetlerinin sunulduğu yerlere veya programın başladığı yerleşim yerinden konaklama tesisine veya programın bitiminde, tesisden yerleşim yerine herhangi bir araçla, bir tarifeye bağlı kalmaksızın 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 poliçesini (paket turlarda) içeren dosyayı,

ZORUNLU SEYAHAT SİGORTASI: paket tur kapsamında müşteriye taahhüt edilen hizmetlerin, acentanın iflası da dâhil 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	19
3.3. Bilgi ve Beceriler	19
3.4. Tutum ve Davranışlar	20
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	21

1. GİRİŞ

Seyahat Satış Görevlisi (Seviye 4) ulusal meslek standardı 5544 sayılı Meslekî Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan 5/10/2007 tarihli ve 26664 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Meslekî 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 Satış Görevlisi (Seviye 4) 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.

Seyahat Satış Görevlisi (Seviye 4) ulusal meslek standardınının 01 Nolu Revizyonu, Kültür ve Turizm Bakanlığı, Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB) ve Türk Hava Yolları (THY) tarafından yapılmış ve MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Seyahat Satış Görevlisi (Seviye 4); İSG ve çevreye ilişkin önlemleri alarak, kalite sistemleri çerçevesinde, mesleği ile ilgili iş organizasyonu yapan, seyahat ürünleri ile ilgili faaliyetleri yürüten; hava yolu, deniz yolu, kara yolu, demir yolu ulaşımı için bilet rezervasyon işlemleri ve bilet satışı yapan, satış sonrası işlemleri gerçekleştiren ve mesleki gelişime ilişkin faaliyetleri yürüten kişidir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 4221 (Seyahat ile ilgili danışmanlar ve seyahat büro elemanları)

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

6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu

6356 sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi 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 kanun, tüzük, yönetmelik ve diğer mevzuata uyulması ve konu ile ilgili risk değerlendirmesi yapılması esastır.

2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat

1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu

2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu

2822 sayılı Toplu İş Sözleşmesi, Grev ve Lokavt Kanunu

2821 Sayılı Sendikalar Kanunu

2863 sayılı Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Kanunu

4848 sayılı Kültür ve Turizm Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun

4925 sayılı Karayolu Taşıma Kanunu

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun

Ayıplı Malın Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkında Yönetmelik

CMO Tarifeleri(Ortadoğu Demiryolu Tarifesi)

Deniz Turizmi Yönetmeliği

Etiket, Tarife ve Fiyat Listeleri Yönetmeliği

Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik (SHY-YOLCU)

IATA Resolutions / IATA Kuralları

İş Kanununa İlişkin Fazla Çalışma ve Fazla Sürelerde Çalışma Yönetmeliği

Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği

SCIC(Avrupa Demiryolu Taşımaları Özel Kanunu)
Seyahat Acentaları Yönetmeliği
TCDD Yurtiçi Yolcu Tarifesi
Ticari Hava Taşıma İşletmeleri Yönetmeliği (SHY-6A)
Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği
Turizm İşletmelerinin Birbirleri ile ve Bakanlıkla İlişkileri Hakkında Yönetmelik

*Ayrıca, meslek ile ilgili yürürlükte olan kanun, tüzük, yönetmelik ve diğer mevzuata uyulması esastır.

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Seyahat Satış Görevlisi (Seviye 4); çalışmalarını genellikle ofis ortamında gerçekleştirir. Çalışma ortamının; havalandırma-ısıtma-soğutma sistemlerini içeren, yeterli aydınlatma sistemine sahip, ergonomik ofis araç ve gereçleri ile donatılmış, gerekli iletişim imkânlarını sunan alt yapıya sahip (internet bağlantısı, telefon, faks vb.) özellikte olması gerekir.

Seyahat Satış Görevlisi (Seviye 4); mesleğin yürütüldüğü mekânlar itibarıyla genellikle ofis ortamında ve ekranlı araçlarla çalıştığı için bunlara yönelik meslek hastalıkları riskleriyle karşı karşıya kalabileceği gibi, kuruluşun farklı bölüm ve birimlerinde çalışması gerektiğinde çalıştığı mekânın riskleriyle karşı karşıya kalabilir.

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	İSG, çevre koruma ve kalite önlemlerini uygulamak (devamı var)	A.1	Çalışma ortamında iş sağlığı ve güvenliği konusundaki mevzuata ve işyerine ait kurallara uymak	A.1.1	Araç, gereç ve ekipmanları talimatlara, işyeri ve güvenlik uygulama prosedürlerine uygun olarak kullanır.
				A.1.2	İşyerinde meydana gelen kaza, yaralanma vb. olumsuz durumlarda belirlenen prosedürleri takip eder.
				A.1.3	Çalışma ortamını ve diğer çalışanları tehlikeye düşürmeyecek şekilde çalışır.
				A.1.4	İşyeri faaliyetlerinden kaynaklanan ve iş sağlığını tehlikeye düşürebilecek durumlara karşı ilgili mevzuata ve standartlara göre gerekli önlemlerin alınması konusuna katkı sağlar.
				A.1.5	İş sağlığı ve güvenliğine dair işverence düzenlenen eğitimlere katılır.
				A.1.6	Risklerin tamamen ortadan kaldırılamadığı durumlarda işveren tarafından sağlanan uygun KKD'yi kullanarak çalışır.
		A.2	Risklerin belirlenmesi çalışmalarına katkıda bulunmak	A.2.1	Riskleri kontrol etmek için işyeri prosedürlerinin uygulanmasını sağlar.
				A.2.2	Karşılaştığı risk etmenlerini veya karşılaşılabileceği olası riskleri belirleyerek ilgili kişiye/birime raporlar.
		A.3	Acil durum talimatlarına uymak	A.3.1	Herhangi bir acil durumda, belirlenen acil durum müdahale ve tahliye yöntemlerine uygun hareket eder.
				A.3.2	Acil durum planında belirtilen hususlar doğrultusunda yapılan düzenli eğitimlere ve tatbikatlara katılır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	İSG, çevre koruma ve kalite önlemlerini uygulamak	A.4	Çevre koruma standart ve yöntemlerini uygulamak	A.4.1	Enerji, sarf malzemeleri vb. kaynakların tasarruflu ve verimli bir şekilde kullanılmasını sağlar.
				A.4.2	Çalıştığı alanda ortaya çıkan çevresel atıkların ve dönüştürülebilir malzemelerin doğru yere iletilmesini sağlar.
				A.4.3	Çevre kalitesinin korunması ve iyileştirilmesine yönelik yapılan eğitimlere veya çalışmalara katkı sağlar.
		A.5	Yürüttüğü iş süreçlerinin iyileştirilmesine katkı vermek	A.5.1	İşletmenin kalite ve iş süreçlerinin iyileştirilmesine ilişkin talimatlarının, kendi yürüttüğü iş süreçlerinde uygulanmasını sağlar.
				A.5.2	İş süreçleri dâhilinde kalitenin geliştirilmesine yönelik görüş ve önerilerini ilgili birimlere iletir.
		A.6	Süreçlerle ilgili mevzuatı uygulamak	A.6.1	Sorumluluğundaki süreçlerin yasal mevzuata, kalite sistemine ve kuruluş prosedürlerine uygunluğunu kontrol eder.
				A.6.2	Sorumluluğundaki süreçlerle ilgili resmi kurum ve kuruluşların yayınladığı kanun, yönetmelik ve talimatları takip eder ve gerekli güncellemelerini yapar.
				A.6.3	Çalışanları mevzuat/prosedür değişimleri hakkında bilgilendirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	İş organizasyonu yapmak	B.1	İş öncesi kişisel hazırlık yapmak	B.1.1	Kişisel bakım ve hijyen kurallarını uygular.
				B.1.2	İşe uygun giysi ve aksesuarlarını kullanır.
				B.1.3	İsimlik ve işletme logosunu takar.
		B.2	İşi ile ilgili hazırlık yapmak	B.2.1	Günlük seferler, rezervasyonlar ve satış durumları ile ilgili bilgileri alır.
				B.2.2	Rezervasyon iptalleri ve satış iadelerini takip eder.
				B.2.3	Kendilerine verilen kasa yedeğini(pilot para)teslim alır. ²
		B.3	İş için gerekli araç-gereçleri hazırlamak	B.3.1	Görevinde kullanacağı araç-gereç ve malzemelerin kullanıma uygunluğunu kontrol eder.
				B.3.2	Görevinde kullanacağı araç-gereç ve malzemeleri iş öncesi hazırlar.
		B.4	İş için gerekli kıymetli doküman, tahsil edilen para ve kişisel şifrelerin güvenliğini sağlamak	B.4.1	Üzerine zimmetli kıymetli dokümanları (bilet ve MCO) güvenli bir şekilde muhafaza eder ve kaybolmaması için gerekli önlemleri alır.
				B.4.2	Kişisel kullanımı için tahsis edilmiş sistem ve program şifrelerini güvenli bir şekilde muhafaza eder.
				B.4.3	Gün içinde yaptığı satış işlemleri sonucu tahsil ettiği nakit para, para yerine geçen belgeleri, hesapla ilgili dokümanları ve diğer önemli dokümanları ilgili birime teslim eder.

² Bu başarım ölçütü sadece demiryolu ulaşımı alanında çalışanlar tarafından gerçekleştirilmektedir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Seyahat acentası ürünleri ile ilgili faaliyetleri yürütmek ³ (devamı var)	C.1	Tur tanıtımını yapmak	C.1.1	Tur programına dahil olan her türlü hizmeti seçenekleriyle müşteriye tanıtır.
				C.1.2	Turlardaki ekstra programlar hakkında müşteriye bilgi verir.
				C.1.3	Satış öncesinde iptaller ve değişiklikler ile ilgili kurallar hakkında müşteriye bilgilendirir.
		C.2	Tur satışlarını yapmak	C.2.1	Müşteri ile satış sözleşmesini yapar ve sözleşmenin müşteri tarafından onaylanmasını sağlar.
				C.2.2	Tur otobüsündeki koltuk numarasını belirler ve müşteriye bilgi verir.
				C.2.3	Müşterinin özel isteklerini (vejetaryen yemeği, tekerlekli sandalye gibi) kayıt eder.
				C.2.4	Müşterinin tur dosyasında bulunması gereken evraka (tur listesi, oturma planı, iletişim bilgileri gibi) kaydını yapar.
				C.2.5	Belirlenen fiyatlar üzerinden ve müşteri isteklerine uygun olarak turun satışını yapar.
				C.2.6	Müşterinin zorunlu seyahat sigortasını düzenler.
				C.2.7	Yapmış olduğu satış ile ilgili operasyona bilgi verir.
		C.3	Transfer satışlarını yapmak	C.3.1	Müşterinin transfer hizmeti istediği tarih ve saati tespit eder.
				C.3.2	Müşteri sayısını tespit eder.
				C.3.3	Transfer araçları ile ilgili bilgi verir.
C.3.4	Transfer satışlarını belirlenen fiyatlar üzerinden yapar.				

³ Bu görev sadece seyahat acentalarında çalışanlar için geçerlidir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Seyahat acentası ürünleri ile ilgili faaliyetleri yürütmek ⁴	C.4	Konaklama hizmetleri tanıtım ve satışlarını yapmak	C.4.1	Müşteriye talepleri doğrultusunda konaklama tesisi ve konaklama şekli hakkında bilgi verir.
				C.4.2	Satışı gerçekleştirmeden önce konaklama tesisi ile rezervasyonu teyit eder.
				C.4.3	Konaklama hizmetleri satışlarını belirlenen fiyatlar üzerinden gerçekleştirir.
				C.4.4	Müşterinin talebi doğrultusunda, satışı yapılmış olan rezervasyonlardaki değişiklikleri gerçekleştirir.
				C.4.5	Değişiklik ve iptalleri konaklama tesisi ve/veya müşteriye bildirir.
				C.4.6	Rezervasyon değişikliklerinden ortaya çıkan fiyat değişiklikleri hakkında müşteriye bilgilendirir.

⁴ Bu görev sadece seyahat acentalarında çalışanlar için geçerlidir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Bilet satış işlemlerini yürütmek (devamı var)	D.1	Seyahat ve ücret alternatifleri hakkında müşteriye bilgilendirmek	D.1.1	Müşterinin seyahat edeceği yer ve tarihler hakkında bilgi alır.
				D.1.2	Müşterinin öncelikli tercihlerinin (şirket, hizmet, parkur vb.) olup olmadığını öğrenir; yoksa alternatifleri sunar.
				D.1.3	Müşterinin talep ettiği sefer/seferlerin dolu olması halinde, alternatif parkur ve seferleri sunar.
				D.1.4	Hizmet sınıfı (first, business, ekonomi v.b.), parkur ve sefer saatine göre fiyat alternatiflerini sunar.
				D.1.5	Eğer var ise, promosyonel (özel kampanya) ücretler hakkında müşteriye bilgilendirir.
				D.1.6	Taşıma sözleşmesi ve kuralları hakkında müşteriye bilgilendirir.
				D.1.7	Yolcu seyahatine ait ücretin kısıtlamaları (sezon, duraklama, minimum/maksimum kalış süreleri vs.) ve varsa cezaları (sefer değişikliği, iptal, no-show) hakkında müşteriye bilgi verir.
				D.1.8	Özel müşteri (sadakat) programıyla ilgili müşteriye bilgilendirir ve ilgilenmesi halinde, müşteriye başvuru formunu doldurtur veya sisteme tanımlar.
		D.2	Rezervasyon/satış işlemlerini yapmak (devamı var)	D.2.1	Rezervasyon yapılacak müşterinin kimlik ve iletişim bilgilerinin kaydını yapar.
				D.2.2	Müşterinin özel isteklerini (özel yemek, koltuk rezervasyonu vb.) öğrenir ve rezervasyonda/satışta belirtir.
				D.2.3	Müşterinin özel hizmet gerektiren talepleri (evcil hayvan, tekerlekli sandalye, sedye vb.) var ise, rezervasyon/satış kaydında gerekli talepleri yapar ve taleplerin karşılanabilmesi için ilgili birimlere bildirimde bulunur.
				D.2.4	Eğer var ise, özel/ilave hizmetlerin ücretleri ve istenen belgeler hakkında müşteriye bilgilendirir.
				D.2.5	Müşterinin talep ettiği sefer/seferlerin dolu olması ve yedek listenin açık olması halinde, müşteriye yedek kayıt alternatifini sunar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Bilet satış işlemlerini yürütmek	D.2	Rezervasyon/satış işlemlerini yapmak	D.2.6	Müşterinin üye olduğu ve kendisine birtakım ayrıcalıklar sağlayan (puan, mil, ödül gibi) özel bir müşteri programı varsa müşteri numarasını rezervasyona/satışa kaydeder.
				D.2.7	Müşterinin özel bir indirimde esas teşkil eden belgelerini kontrol eder veya kopyasını alır.
				D.2.8	Ödül bilet/seyahat puanları işlemlerini yapar. ⁵
				D.2.9	Müşterinin taleplerine uygun olan parkur ve tarihler için, en uygun ücretle rezervasyonu/satışı gerçekleştirir.
				D.2.10	Müşteriden ödemeyi tahsil eder.
				D.2.11	Rezervasyonun biletleme işlemlerini gerçekleştirir.
				D.2.12	Müşteriyi seyahat edeceği destinasyona yönelik alınması gereken önlemler ve tedbirler hakkında bilgilendirir.
				D.2.13	Bilet detaylarının müşteriye çeşitli iletişim araçları yoluyla (e-posta, faks, sms gibi) iletilmesini sağlar.
				D.2.14	Gerçekleşen satışa ilişkin bilgi ve belgeleri ilgili birimlere iletir.
				D.2.15	Talep halinde grup rezervasyonu/satış işlemlerini yapar.
		D.3	Bilet değişiklik ve iptallerini yapmak	D.3.1	Satışı yapılmış biletlerdeki değişiklik ve iptalleri, taşıma kurallarının izin verdiği ölçüde ve müşteri talebi doğrultusunda gerçekleştirir.
		D.3.2	Bilet değişikliklerinden ortaya çıkan fiyat farkı ve iadeler hakkında müşteriyi bilgilendirir ve gerekli işlemleri gerçekleştirir.		

⁵ Bu başarıml ölçütü seyahat acentalarında çalışanlar tarafından gerçekleştirilmemektedir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Satış sonrası işlemleri yapmak	E.1	Yapılan satışların raporlarını hazırlamak	E.1.1	Gün sonu hesabını kapatarak tahsil ettiği nakit para, para yerine geçen evrak ve hesapla ilgili diğer önemli dokümanları ilgili birime teslim eder.
				E.1.2	Yaptığı satışları periyodik raporlar hazırlayarak ilgili birimlere bildirir.
				E.1.3	Gerçekleşen değişiklik ve iptallerden doğan iade ve fiyat farklılıklarını rapor eder. ⁶
		E.2	Müşteri memnuniyetini takip etmek ⁷	E.2.1	Müşterinin satın aldığı seyahat acentası ürünü ile ilgili düşüncelerini öğrenmek için müşteri ile iletişim kurar.
				E.2.2	Müşterilerden gelen şikayetleri formlar aracılığıyla kayıt altına alır, müşteri memnuniyetine ilişkin görüş ve önerileri raporlar ve üstlerine bildirir.
				E.2.3	Sorunun çözümü için ilgili bölümlerle iletişime geçer ve sorunun çözümü ile ilgili bilgi alır ve müşteriyi bilgilendirir.
				E.2.4	Sorunun çözüm aşamasını takip eder, çözümlendiğinde müşteriye geri bildirim yapar ve yaşanan aksaklıktan dolayı işletme adına özür diler.

⁶ Bu başarım ölçütü sadece seyahat acentalarında çalışanlar için geçerlidir.

⁷ Bu işlem sadece seyahat acentalarında çalışanlar için geçerlidir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Mesleki gelişim faaliyetlerine katılmak	F.1	Bireysel mesleki gelişimi konusunda çalışmalar yapmak	F.1.1	Mesleki ve kişisel gelişim için araştırma faaliyetlerinde bulunur.
				F.1.2	Meslekle ilgili yayınları, teknolojik gelişmeleri takip eder.
				F.1.3	Mesleki ve kişisel gelişimine katkı sağlayacak etkinliklere katılır ve öğrendiklerini işine uygular.
		F.2	Mesleki bilgi ve deneyimlerini paylaşmak	F.2.1	Eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi sürecine katkı sağlar.
				F.2.2	Bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere aktarır.
				F.2.3	Mesleğine ilişkin eğitim dokümanları vb. kaynağı birlikte çalıştığı kişilerle paylaşır.

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Ajanda
2. Bilet
3. Bilgisayar ve mesleği ile ilgili programlar
4. Broşür
5. El kitapları
6. Faks makinesi
7. Fotokopi makinesi
8. Gerekli telefonlar rehberi
9. Harita
10. Hesap makinesi
11. İletişim araçları (telsiz, telefon vb.)
12. Kırtasiye malzemeleri
13. Kişisel koruyucu donanım
14. Satış kuponu (voucher)
15. Sigorta belgesi
16. Sözlük
17. Para sayma makinesi
18. POS cihazı
19. Sahte para kontrol cihazı
20. Tur dosyası

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Araç, gereç ve ekipman bilgisi
2. Bilgisayar ve yazılımları kullanma bilgi ve becerisi
3. Çevre koruma yöntemleri bilgisi
4. Ekip içinde çalışma yeteneği
5. Genel turizm bilgisi
6. Haberleşme araçları bilgisi
7. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
8. İşyeri çalışma kuralları bilgisi
9. Kalite kontrol prensipleri bilgisi
10. Mesleki teknolojik gelişmelere ilişkin bilgi
11. Mesleki terim bilgisi
12. Öğrenme ve öğrendiğini aktarabilme becerisi
13. Protokol bilgisi
14. Raporlama bilgi ve becerisi
15. Seyahat ürünleri bilgisi
16. Sözlü ve yazılı iletişim yeteneği
17. Tanıtım ve satış geliştirme bilgisi
18. Temel coğrafya bilgisi
19. Temel çalışma mevzuatı bilgisi

20. Temel muhasebe bilgisi
21. Temel maliyet bilgisi
22. Yabancı dil bilgisi
23. Zaman yönetimi bilgisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Birim çalışanlarına ve diğer kişilere karşı saygılı, anlayışlı ve yardımcı olmaya özen göstermek
2. Bulunduğu çalışma ortamının prensiplerine uymak
3. Çalışma ortamında çevre koruma kurallarını benimsemek ve uygulamak
4. Çalışma ortamında düzenli olmak
5. Çalışma ortamında İSG kurallarını benimsemek ve uygulamak
6. Çalışma ortamında iş disiplinine sahip olmak
7. Çalışma ortamını ve diğer çalışanları tehlikeye düşürecek davranışlardan kaçınmak
8. Değişime açık olmak ve değişen koşullara uyum sağlamak
9. Edindiği bilgilerin gizliliğine özen göstermek
10. Ekip içerisinde planlı, uyumlu ve organize çalışmak
11. Herhangi bir kriz anında sorunların çözümüne yönelik tutum sergilemek
12. Hızlı ve pratik davranmak
13. İş için gerekli olan saatte işyerinde hazır bulunmak
14. Kişisel bakımına dikkat ederek, çalışma ortam ve şartlarına uygun giyinmek
15. Mesleğine ilişkin konularda paylaşımcı olmak
16. Meslek etiğine uygun davranmak
17. Mesleki bilgilerini geliştirme konusunda istekli, yeniliklere açık ve araştırmacı olmak
18. Mesleki kalite ve standart gerekliliklerine uymak
19. Protokol ve görgü kurallarına uygun davranmak
20. Risklere karşı öngörülü, dikkatli ve duyarlı olmak
21. Sorumluluklarını bilmek ve yerine getirmek
22. Stresli durumlarda sakin ve soğukkanlı davranmak
23. Süreç kalitesine özen göstermek
24. Süreçleri geliştirici ve iyileştirici önerilerde bulunmak
25. Uyarı ve eleştirilere açık olmak

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Seyahat Satış Görevlisi (Seviye 4) 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 30/12/2008 tarihli ve 27096 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği çerçevesinde yürütülür.

Ek: Meslek Standardı Hazırlama/Güncelleme Sürecinde Görev Alanlar

1. Meslek Standardı Hazırlayan/Güncelleyen Kuruluşların 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
Muammer ÖZTÜRK, Türk Hava Yolları A.O. - Yönetim Eğitimleri Şefi
Selim KONA, Türk Hava Yolları A.O.- Şef
Cengiz Kerem KÜTAHYA, Türk Hava Yolları A.O.- Eğitimci
Samet BİLİM, Türk Hava Yolları A.O. - Memur
Bünyamin ÇİFÇİ, Türk Hava Yolları A.O. - Memur

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, İMKB Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi, Öğretmen
G. Yarkın YARAŞLI, Başkent Üniversitesi Ticari Bilimler Fakültesi, Araştırma Görevlisi
Fatma AKKUŞ KILINÇER, Türk Hava Yolları A.O. - Eğitim Araştırma Geliştirme Şefi
Can GÜLEŞ, Türk Hava Yolları A.O. - Satış Şefi
Melike Ecmel ÇELİKKOL, Türk Hava Yolları A.O. - Satış Memuru
Özlem GÜRSES HASRA, Türk Hava Yolları A.O. - Satış Şefi
Rahmi Kamil GAYDA, TCDD Yolcu Dairesi- Genel Koordinatör
Emrullah KİRİŞÇİ, Türk Hava Yolları A.O. - Müdür
Bünyamin AYYILDIZ, Türk Hava Yolları A.O. – Satış Şefi
Emre YÜCEL, TCDD Yolcu Dairesi – İstatistikçi
Mustafa TEKERCİOĞLU, TCDD Yolcu Dairesi – Memur

3. Görüş İstenen Kişi, Kurum ve Kuruluşlar

Adnan Menderes Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu
AGM Turizm
Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu
Alança Turizm
All Seasons Turizm
Anadolu Üniversitesi Sivil Havacılık Yüksekokulu
Anı Turizm
Ankara Sanayi Odası
Ankara Ticaret Odası
Antalya Turist Rehberleri Odası
Aquasun Turizm

ARFAA Havayolları Emekli Kabin Memurları Derneği
Atlasjet Havacılık A.Ş.
Ayder Turizm
Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu
Bamtur
Baracuda Turizm
Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu
Batuta Turizm
Beykoz Lojistik Meslek Yüksekokulu - Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri
Blues Yatching Turizm
Borajet Havacılık Taşımacılık Uçak Bakım Onarım Tic.A.Ş.
Bursa Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
Cafetur
Carat Turizm
Club İrem Tur
Club Jolly
Correct Turizm
Çavuşoğlu Turizm
Çelebi Hava Servisi A.Ş.
Devlet Personel Başkanlığı
Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu
Diana Turizm
Dihle Turizm
Duru Turizm
Effect Turizm
Ege Bölgesi Sanayi Odası
Ege Üniversitesi Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu
Erciyes Üniversitesi Sivil Havacılık Meslek Yüksekokulu
Erzincan Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu
ETS
Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi
Gaziantep Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu
Hak-İş Konfederasyonu
Havaş A.Ş.
International Pacha Tour
Intra Turizm
IQ Turizm
İMKB Çankaya Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
İntermed
İstanbul Sabiha Gökçen Uluslararası Havalimanı Yatırım Yapım ve İşletme A.Ş.
İstanbul Ticaret Odası (İTO)
İstanbul Turist Rehberleri Odası
İzmir Turist Rehberleri Odası
Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu
Kapadokya Meslek Yüksekokulu - Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri
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
Onur Air Taşımacılık A.Ş.
Ordu Üniversitesi Turizm Otelcilik Meslek Yüksekokulu
Öger Tours
Özciyelek Turizm
Özel Ankara TÜR SAB Anadolu Otelcilik Turizm Meslek Lisesi
Pegasus Hava Taşımacılığı A.Ş.
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 (İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü)
T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı (Seyahat Acentaları Dairesi Başkanlığı)
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü)
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü)
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü)
T.C.Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı
Tantur-TUI
TASSA Havayolları Kabin Memurları Derneği
TAV İstanbul Terminal İşletmeciliği A.Ş.
Tentur
TGS Yer Hizmetleri A.Ş.
Trakya Üniversitesi Meslek Yüksekokulu
Turizm ve Seyahat Acentaları Vakfı
TURSAB – Türkiye Seyahat Acentaları Birliği
Tuzgölü Turizm
Türk Hava Kurumu Genel Başkanlığı
Türk Hava Kurumu Üniversitesi
Türkiye Çevre ve Eğitim Vakfı
Türkiye Esnaf ve Sanatkarlar Konfederasyonu
Türkiye İhracatçılar Meclisi
Türkiye İstatistik Kurumu
Türkiye İş Kurumu
Türkiye İşçi Sendikaları 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
Türkiye Sivil Havacılık SENDİKASI
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
Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı

4. MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar

Ferda ÇAKMAKLIOĞLU,	Başkan (Kültür ve Turizm Bakanlığı)
Ali RENDAN ,	Başkan Vekili (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği)
Şeref KANTOĞLU,	Üye (Milli Eğitim Bakanlığı)
Esra LAYIK,	Üye (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı)
Doç. Dr. Beykan ÇİZEL,	Üye (Yükseköğretim Kurulu)
İbrahim BİRKAN,	Üye (Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği)
Arif TAK,	Üye (Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu)
Habip KARAKUŞ,	Üye (Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Erdoğan YILMAZ,	Üye (Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Tansel ÇAPKINCI,	Üye (Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu)
Aylin RAMANLI,	Üye (Mesleki Yeterlilik Kurumu)

Firuzan SİLAHŞÖR,
Dilek TORUN,
Duygu KARACA,
Ayşe Gülçin ERTEKİN,
Fatma GÖKMEN,

Başkan Yardımcısı (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
İstatistikçi (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
Uzman Yardımcısı (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
Uzman Yardımcısı (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
Sektör Komitesi Temsilcisi (Engelli ve Yaşlı Hizmetleri
Genel Müdürlüğü)

5. MYK Yönetim Kurulu Üyeleri

Bayram AKBAŞ, Başkan (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Temsilcisi)
Doç. Dr. Ömer AÇIKGÖZ, Başkan Vekili (Milli Eğitim Bakanlığı Temsilcisi)
Prof. Dr. Mahmut ÖZER, Üye (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Temsilcisi)
Bendevi PALANDÖKEN, Üye (Meslek Kuruluşları Temsilcisi)
Dr. Osman YILDIZ, Üye (İşçi Sendikaları Konfederasyonları Temsilcisi)
Mustafa DEMİR, Üye (İşveren Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi)