



ULUSAL MESLEK STANDARDI

**SEYAHAT ACENTASI YÖNETİCİSİ
SEVİYE 6**

REFERANS KODU / 13UMS0282-6

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI / 29.01.2013 - 28543 (Mükerrer)

| | |
|--|---|
| Meslek: | SEYAHAT ACENTASI YÖNETİCİSİ |
| Seviye: | 6^I |
| Referans Kodu: | 13UMS0282-6 |
| Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar): | T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TÜRSAB) |
| Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi: | MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi |
| MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/Sayı: | 02.01.2013 Tarih ve 2013/01 Sayılı Karar |
| Resmi Gazete Tarih/Sayı: | 29.01.2013 - 28543 (Mükerrer) |
| Revizyon No: | 00 |

^I Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye altı (6) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

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, turistik çekicilik özelliği olan ülke/bölge/alanı,

ENFORMASYON: Müşterilere ihtiyaç duydukları konularda verilen ön bilgiyi,

GO SHOW (REZERVASYONU BİLDİRİLMEMEYEN KONUK): Tur operatörünün seyahat acentesine gönderdiği konuk listesinde ismi görülmeyen fakat tur grubuyla birlikte fazladan gelen rezervasyon fazlası konukların durumunu,

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

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

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

KAPORA: Müşteriden alınan ön ödemeyi,

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 belli bir opsiyon süresine kadar geçici olarak ayırması işlemini,

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

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

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

PAZAR ÜLKE: Turist gönderen ülkeyi,

REHBER: Profesyonel turist rehberini,

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

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

SEYAHAT ACENTASI: Kâr amacı ile turistlere 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 ticari kuruluşları,

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

TRANSFER: Turistin düzenlenen paket tur veya turun başlangıç noktasına kadar, herhangi bir safhasında veya sonunda, sınır giriş ve çıkış kapıları, marinalar, şehirlerarası veya uluslararası ulaşım hizmetlerinin sunulduğu otogar, gar, liman, havalimanı gibi yerlerden, konaklama yapacağı tesise veya tesisten bu ulaşım hizmetlerinin sunulduğu yerlere veya programın başladığı yerleşim yerinden konaklama tesisine veya programın bitiminde, tesisten yerleşim yerine herhangi bir araçla, bir tarifeyle bağlı kalmaksızın seyahat acentası tarafından verilen ulaşım hizmetini,

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

VIP (VERY IMPORTANT PERSON): Çok önemli kişiyi,

VİZE: Yurtdışı seyahatlerde gidilecek ülkeye giriş iznini,

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

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.

1. GİRİŞ

Seyahat Acentası Yöneticisi (Seviye 6) 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 Yöneticisi (Seviye 6) 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 Yöneticisi (Seviye 6), iş sağlığı ve güvenliği ile çevreye ilişkin önlemleri alarak, kalite yönetimi çerçevesinde; iş organizasyonu yapan, acenta faaliyetlerinin yürütülmesini sağlayan, satış işlemlerini denetleyen, operasyon sonu işlemlerin yürütülmesini sağlayan, seyahat acentası çalışanlarını yöneten, bütçe çalışmalarının yürütülmesini sağlayan ve mesleki gelişime ilişkin faaliyetleri yürüten nitelikli kişidir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 1439 (Başka yerde sınıflandırılmamış hizmet müdürleri)

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

Geçici veya Belirli Süreli İşlerde İş Sağlığı ve Güvenliği Hakkında Yönetmelik

Kişisel Koruyucu Donanım Yönetmeliği

Kişisel Koruyucu Donanımların İşyerlerinde Kullanılması Hakkında Yönetmelik

Ayrıca, iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili yürürlükte olan kanun, tüzük, yönetmelik ve diğer mevzuata uyulması ve konu ile ilgili risk değerlendirilmesi 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

2918 sayılı Karayolları Trafik Kanunu

2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu

4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun

4925 sayılı Karayolu Taşıma Kanunu

6356 sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu

Ayıplı Malın Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkında Yönetmelik

Deniz Turizmi Yönetmeliği

Etiket, Tarife ve Fiyat Listeleri Yönetmeliği

Karayolları Trafik Yönetmeliği

Karayolu Taşıma Yönetmeliği

Paket Tur Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik

Seyahat Acentaları Yönetmeliği

Ticari Reklam ve İlanlara İlişkin İlkeler ve Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik

Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik

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

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Seyahat Acentası Yöneticisi (Seviye 6) seyahat ile ilgili hizmet veren kurum, kuruluş ve kişilerle, tur liderleriyle, profesyonel turist rehberleriyle, yerli ve yabancı müşterilerle iletişim halinde çalışır.

Seyahat Acentası Yöneticisinin (Seviye 6) işin niteliğine göre seyahat etmesi gerekebileceği gibi tatil günlerinde ve vardiya usulü çalışması hatta fazla çalışma yapması da söz konusu olabilir.

Mesleğin icrası esnasında seyahat acentası faaliyet konularına göre (spor faaliyetleri, avcılık, dağcılık vb.) iş sağlığı ve güvenliği önlemlerini gerektiren kaza ve yaralanma riskleri bulunmaktadır.

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 verilen eğitimlere katılır ve eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular. |
| | | | | A.1.2 | İSG ile ilgili yeni düzenlemeleri takip eder. |
| | | | | A.1.3 | Risk faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalara katılır. |
| | | A.2 | Yasal ve işyerine ait kurallara uyulmasını sağlamak | A.2.1 | İSG koruma ve müdahale araçlarının uygun ve çalışır şekilde bulundurulmasını sağlar. |
| | | | | A.2.2 | Astlarının yapılan çalışmaya uygun kişisel koruyucu donanımı kullanmasını sağlar. |
| | | | | A.2.3 | Astlarının uyarı işaret ve levhalarını talimatlar doğrultusunda kullanmalarını 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 verilen eğitimlere 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 standartlarını uluslararası standartları da göz önüne alarak uzmanlar yardımıyla belirler ve uygun bir şekilde çalışmasını sağlar. |
| | | | | C.1.2 | İşletmede kalite yönetimi eğitiminin yürütülmesini sağlar. |
| | | | | C.1.3 | Eğitimlerde edinilen bilgi ve becerilerin güncellenmesini ve yeniliklerin uygulanmasını sağlar. |
| | | | | C.1.4 | İletişim toplantıları düzenler. |
| | | C.2 | Yapılan çalışmaların kalitesini denetlemek | C.2.1 | İşle ilgili araç ve malzemelerin standartlara uygunluğunu denetler. |
| | | | | C.2.2 | İşyeri politikası ve planlarına göre kalite gerekliliklerinin uygulanmasını sağlar. |
| | | | | C.2.3 | İşlerin kalite standartlarına göre yapılıp yapılmadığına dair raporların düzenlenmesini sağlar. |
| | | | | C.2.4 | Sorumluluk alanlarında saptanan hataların ortadan kaldırılmasını 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 uygulayarak iş öncesi kişisel hazırlıklarını yapar. |
| | | | | D.1.2 | Kılık ve kıyafetini acentanın faaliyetlerine göre belirler. |
| | | D.2 | İşi ile ilgili hazırlık yapmak | D.2.1 | Acentanın ürünleri ve satış durumu ile ilgili aldığı bilgilere göre acentada yapılacak işlerin önceliklerini belirler ve çalışanları bilgilendirir. |
| | | | | D.2.2 | Çok önemli müşterilerin (VIP) özelliklerine göre ilgili astlarına bilgi verir. |
| | | | | D.2.3 | Acentanın ürünleri ve müşterileri ile ilgili bilgileri özelliklerine ve isteklerine göre değerlendirir, astlarına iletir ve gerekli talimatları verir. |
| | | D.3 | Çalışanları denetlemek | D.3.1 | Çalışanların işe geliş-gidiş saatlerine, acentanın kılık kıyafet prensiplerine uyup uymadıklarını denetler. |
| | | | | D.3.2 | Çalışanların görevlerini doğru ve zamanında yapıp yapmadıklarını denetler, gerekli durumlarda yol gösterir. |
| | | | | D.3.3 | Acenta faaliyetlerine göre çalışanların performans ve disiplin durumunu denetler. |
| | | D.4 | İş için gerekli araç, gereç ve donanımları kontrol etmek | D.4.1 | Acentanın araç, gereç ve donanımının temini, bakım ve onarımlarının yapılmasını sağlar. |
| | | | | D.4.2 | Araç, gereç ve donanımın doğru ve etkin kullanılıp kullanılmadığını kontrol eder. |
| | | | | D.4.3 | Faaliyetin özelliğine göre kullanılacak araç, gereç ve donanım hakkında çalışanlara bilgi verir. |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|---|----------|---|-------------------|---|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| E | Satış öncesi işlemlerin yürütülmesini sağlamak (devamı var) | E.1 | Pazar araştırmalarının yürütülmesini sağlamak | E.1.1 | Pazar araştırması çalışmalarının faaliyete uygunluğunu sağlar. |
| | | | | E.1.2 | Geçmiş yıllardaki verilere bakarak faaliyete uygun hedef pazarın seğilmesini sağlar. |
| | | | | E.1.3 | Hedef kitleye göre destinasyon araştırmasının yapılmasını sağlar. |
| | | | | E.1.4 | Ürün programının hazırlanmasını sağlar. |
| | | | | E.1.5 | Destinasyona göre yapılabilecek günübirlik tur vb. aktivitelerin araştırılmasını sağlar. |
| | | | | E.1.6 | Destinasyonlarda belirlenen tarihlerdeki promosyon ve kültürel aktivitelerin (alışveriş indirim, fuar, konser, gösteri vb.) araştırılmasını sağlar. |
| | | E.2 | Hedef kitlenin belirlenmesini sağlamak | E.2.1 | Hedef pazarın sosyal yapısını, kültürünü, yaşam standardını (gelir düzeyi, yaş, cinsiyet vb.) dikkate alarak hedef kitlenin belirlenmesini sağlar. |
| | | | | E.2.2 | Hedef kitlenin tercih, ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda ürünün geliştirilmesini sağlar. |
| | | E.3 | Ürünün hazırlanmasını sağlamak | E.3.1 | Ürün kapsamında verilecek hizmet (ulaşım, konaklama, yiyecek-içecek, gezilecek yerler vb.) çeşidine göre fiyat araştırması yapılmasını sağlar. |
| | | | | E.3.2 | Elde edilen fiyatları değerlendirerek verilecek hizmetleri belirler ve aştlara bildirir. |
| | | | | E.3.3 | Ürün kapsamına göre ön rezervasyonların yapılmasını sağlayarak ürünü satışa hazır hale getirir. |
| | | | | E.3.4 | Acentanın fiyat politikasına ve pazar koşullarına uygun satış fiyatının belirlenmesini sağlar. |
| | | | | E.3.5 | Ürün kapsamında hizmet alınacak her türlü işletme ve kişiler ile gerekli sözleşmelerin yapılmasını sağlar. |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|--|----------|---|-------------------|--|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| E | Satış öncesi işlemlerin yürütülmesini sağlamak | E.4 | Ürün pazarlama faaliyetlerinin yürütülmesini sağlamak | E.4.1 | Ürünün özelliğine göre dağıtım kanallarını (fuar, sergi, gazete ilanı vb.) belirler ve ürünün tüketicilere tanıtılmasını sağlar. |
| | | | | E.4.2 | Broşür ve görsel-işitsel tanıtım materyallerinin ürün özelliğine göre hazırlanmasını sağlar. |
| | | | | E.4.3 | Ürün özelliğine göre dönemsel promosyonları belirler ve uygulanmasını sağlar. |
| | | | | E.4.4 | Hazırlanan ürünün satış ve pazarlamasını yapmak üzere satış görevlilerine devredilmesini sağlar. |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|---|----------|------------------------------|-------------------|---|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| F | Satış işlemlerini denetlemek (devamı var) | F.1 | Tur satışlarını denetlemek | F.1.1 | Müşteriye tur hakkında bilgi verildiğini denetler. |
| | | | | F.1.2 | Müşteriye satış sözleşmesindeki hükümler ile ilgili bilgilerin verildiğini denetler. |
| | | | | F.1.3 | Satış sözleşmesinin müşteri tarafından imzalandığını denetler. |
| | | | | F.1.4 | Gerçekleşen tur satışına ilişkin zorunlu seyahat sigortası poliçelerinin düzenlendiğini denetler. |
| | | | | F.1.5 | Müşterinin tur kapsamındaki hizmet (transfer araçları, konaklama tesisi, restoran vb.) listelerine kaydının yapıldığını denetler. |
| | | F.2 | Bilet satışlarını denetlemek | F.2.1 | Müşteriye seyahati ile ilgili verilen bilgileri denetler. |
| | | | | F.2.2 | Bilet rezervasyonlarını denetler. |
| | | | | F.2.3 | Bilet satışı gerçekleşmeden önce iptal ve değişiklik kuralları hakkında müşterinin bilgilendirildiğini denetler. |
| | | | | F.2.4 | Müşteriden satış tahsilatının yapıldığını denetler. |
| | | | | F.2.5 | Satışı gerçekleşen biletlerde istenilen değişiklik ve iptallerin yapıldığını denetler. |
| | | | | F.2.6 | Gerçekleşen satışa ilişkin belgelerin gerekli birimlere iletildiğini denetler. |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|------------------------------|----------|--|-------------------|---|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| F | Satış işlemlerini denetlemek | F.3 | Konaklama hizmeti satışlarını denetlemek | F.3.1 | Müşteriye konaklama hizmetlerinin tanıtımını denetler. |
| | | | | F.3.2 | Konaklama hizmeti satışları gerçekleşmeden önce, konaklama tesisi ile rezervasyon teyidinin yapıldığını denetler. |
| | | | | F.3.3 | Rezervasyon değişikliklerinin müşteriye ve konaklama tesisine zamanında (no show, go show) bildirildiğini denetler. |
| | | | | F.3.4 | Konaklama hizmeti satışlarının belirlenen fiyatlar üzerinden yapıldığını denetler. |
| | | | | F.3.5 | Konaklama hizmeti ile ilgili belgelerin (voucher vb.) müşteriye ulaştırıldığını denetler. |
| | | F.4 | Transfer hizmetini denetlemek | F.4.1 | Transferde kullanılacak araç ve malzemelerin hazır olduğunu kontrol eder. |
| | | | | F.4.2 | Transferde kullanılacak araçların ihtiyaca uygunluğunu denetler. |
| | | | | F.4.3 | Transferde görev alacak elemanların belirlendiğini kontrol eder. |
| | | F.5 | Satış sonrası işlemleri denetlemek | F.5.1 | Satış raporlarının muhasebeye iletildiğini denetler. |
| | | | | F.5.2 | Satışı gerçekleşen ürünlerdeki iptaller ve değişikliklerden doğan ücret farklarının yansıtıldığı raporu denetler. |
| | | | | F.5.3 | Müşteri bilgilerinin arşivlenmesini denetler. |
| | | | | F.5.4 | Müşteri memnuniyetinin takip edilmesini denetler. |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|----------------------------------|----------|----------------------------|-------------------|--|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| G | Operasyon işlemlerini denetlemek | G.1 | Hazırlıkları denetlemek | G.1.1 | Satış verileri doğrultusunda rezervasyon işlemlerinin yürütülmesini sağlar. |
| | | | | G.1.2 | Ürünün gerçekleşmesinde ürünün özelliğine göre görev alacak kişilerin belirlenmesini sağlar. |
| | | G.2 | Operasyon analizi yapmak | G.2.1 | Anket formlarındaki değerlendirmelere göre müşterilere geri bildirimlerde bulunur. |
| | | | | G.2.2 | Ürünü ve bileşenlerini oluşturan hizmetlerin kalitesini; anket formlarına ve tur değerlendirme raporuna göre analiz eder. |
| | | | | G.2.3 | Anket formlarına ve tur değerlendirme raporuna göre müşteri memnuniyetini arttırmaya yönelik görüş ve önerileri değerlendirir. |
| | | | | G.2.4 | Operasyonda tespit edilen olumsuzluklara çözümler üretilmesini ve olumlu yönlerin geliştirilmesini sağlar. |
| | | | | G.2.5 | Farklı ürün programlarına katılan kişi sayılarını tespit ederek hangi ürünün daha fazla talep edildiğini belirler. |
| | | | | G.2.6 | Farklı ürünlerden elde edilen gelirleri tespit ederek hangi ürünlerin en çok gelir getirdiğini belirler. |
| | | | | G.2.7 | Belirlenen talep ve gelir doğrultusunda ürün ve satış politikalarını saptar. |
| | | | | G.2.8 | Gerçekleşen operasyon ile ilgili raporları müşteri memnuniyeti, talep ve gelir bazında değerlendirir. |
| | | G.3 | İdari işlemleri denetlemek | G.3.1 | Müşteri kayıtları ile ilgili arşivin tutulmasını denetler ve güncellenmesini sağlar. |
| | | | | G.3.2 | Operasyon süresince görevlilerle iletişim halinde olarak operasyonun işleyişinin denetlenmesini sağlar. |
| | | | | G.3.3 | Operasyon esnasında yapılan harcama ve giderlere ait belgelerin teslim alındığını denetler. |
| | | | | G.3.4 | Tahsilât ve ödemelerin muhasebeye bildirildiğini denetler. |
| | | | | G.3.5 | Operasyon süresince kullanılan formların dosyalandığını denetler. |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|--|----------|---|-------------------|--|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| H | Seyahat acentası çalışanlarını yönetmek (devamı var) | H.1 | Çalışanların görev tanımlarının yapılmasını sağlamak | H.1.1 | Seyahat acentasının iş süreçlerine ait organizasyon şemasının hazırlanmasını sağlar. |
| | | | | H.1.2 | İş süreçlerine göre çalışanların da önerilerini dikkate alarak görev tanımlarının, yetkinliklerin ve performans kriterlerinin belirlenmesini sağlar. |
| | | H.2 | Temel politikalarını çalışanlarına aktarmak | H.2.1 | İşyeri politikasını misyon ve vizyonuna uygun olarak yazılı ya da sözlü şekilde çalışanlarına iletilmesini sağlar. |
| | | | | H.2.2 | Acentanın hedeflerini, amaçlarını ve önceliklerini çalışanlara aktarır. |
| | | H.3 | Çalışanların niteliklerine uygun görev dağılımının yapılmasını sağlamak | H.3.1 | Görevin gerektirdiği bilgi, beceri, ilgi, deneyim ve yetkinliklerini dikkate alarak çalışanlar arasında görev dağılımının yapılmasını sağlar. |
| | | | | H.3.2 | İş ve görev dağılımının iş planlamalarına uygunluğu, sonuçları ve etkileri itibariyle yapılmasını sağlar. |
| | | | | H.3.3 | Planlamaya uygun olmayan ve/veya verim alınamayan iş ve görev dağılımlarını gözden geçirerek uygun yapılandırmayı sağlar. |
| | | H.4 | İhtiyaç halinde fazla mesai yapılmasını sağlamak | H.4.1 | İş programına göre fazla mesai ihtiyacını belirler. |
| | | | | H.4.2 | Fazla mesaiye kalacak çalışanları işin niteliğine göre belirler. |
| | | | | H.4.3 | Fazla mesaide yapılan işleri işin özelliğine göre denetler. |
| | | | | H.4.4 | Yapılan fazla mesailerini ücretlendirilmek üzere muhasebe yetkilisine/birimine bildirir. |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|--|----------|-----------------------------------|-------------------|---|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| H | Seyahat acentası çalışanlarını yönetmek (devamı var) | H.5 | Motivasyonu desteklemek | H.5.1 | Çalışanları yaptığı işin niteliğine ve gösterdiği performansa göre ödüllendirir. |
| | | | | H.5.2 | İş süreçleri hakkında çalışanların görüş ve önerilerini alır, değerlendirir ve uygulanabilir olanları seçer. |
| | | | | H.5.3 | Uygulamaya geçen başarılı örneklerin duyurulmasını sağlar. |
| | | | | H.5.4 | Çalışanların performansını arttırmak için sosyal etkinliklerin düzenlenmesini sağlar. |
| | | H.6 | Performans değerlendirmesi yapmak | H.6.1 | Çalışanların görevlerine ve iş dağılımına göre mesleki yeterliliklerini (bilgi, beceri ve yetkinlik) değerlendirilmesini sağlar. |
| | | | | H.6.2 | Çalışanların performanslarının etkin, ekonomik ve sürdürülebilir olup olmadığını değerlendirir. |
| | | | | H.6.3 | Çalışanlara ilişkin yaptığı değerlendirmeleri performans formuna doldurur. |
| | | | | H.6.4 | Değerlendirme sonuçlarına göre çalışanlarına uygulanacak tedbir ve destekleri (ödül, terfi, ihtar, görev değişimi, eğitim talebi vb.) belirler. |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|--|----------|---|-------------------|---|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| H | Seyahat acentası çalışanlarını yönetmek (devamı var) | H.7 | İşe alım ve işten çıkarma uygulamalarını yürütmek | H.7.1 | Çalışan ihtiyacını iş hacmine ve hedeflerine göre belirler. |
| | | | | H.7.2 | Belirlenen ihtiyaçlara göre işe alınacak çalışanın niteliklerini tespit eder, belirlediği ihtiyacı ve nitelikleri ilgili birime iletir. |
| | | | | H.7.3 | Başvuran adaylarla görüşmeler yapar, adayları mesleki öz geçmişlerine ve belirlediği niteliklere göre değerlendirir. |
| | | | | H.7.4 | İşe alım için belirlenen adayları ilgili birimlere bildirir. |
| | | | | H.7.5 | Performans değerlendirmelerine, disiplin durumuna, İş Kanunu'na göre işten çıkarılma zorunluluğu olan çalışmanı belirler. |
| | | | | H.7.6 | Çeşitli nedenlerle işten çıkarılacak veya ayrılacak çalışanın, yasal prosedüre uygun şekilde işlemlerinin yapılmasını sağlar. |
| | | H.8 | Görev disiplini geliştirilmesini sağlamak | H.8.1 | Çalışanların davranışlarının iş disiplinine uygunluğunu denetler. |
| | | | | H.8.2 | Çalışanların yerine getirdiği görevleri, belirlenmiş kriterlere göre denetler. |
| | | | | H.8.3 | Disiplin sorunlarında, ilgili çalışana durumu hakkında somut veri ve örneklerle açıklama yapar. |
| | | | | H.8.4 | Sorunun devamı halinde yazılı olarak yasal süreçlere ve kurallara uygun olarak ikazda bulunulmasını sağlar. |
| | | | | H.8.5 | Yapılan uyarı hakkında çalışandan yazılı savunma alarak ilgili birimlere iletir. |
| | | | | H.8.6 | Disiplinsizlik sorununun devamı halinde İş Kanunu'na göre işten çıkarma sürecinin başlatılmasını sağlar. |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|---|----------|--|-------------------|--|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| H | Seyahat acentası çalışanlarını yönetmek | H.9 | İş süreçleri ve çalışma koşullarına ilişkin önerilerini değerlendirmek | H.9.1 | Çalışanın iş süreçleri ve çalışma koşullarına ilişkin görüş ve önerilerinin alınmasını sağlar. |
| | | | | H.9.2 | Alınan önerileri; uygulanabilirlik ve maliyet açılarından değerlendirir ve değerlendirmelerini ilgili birimlerle paylaşır. |
| | | | | H.9.3 | Uygulanan ve başarı sağlanan öneri sahiplerinin ödüllendirilmesini sağlar. |
| | | H.10 | Yıllık izin uygulamalarını düzenlemek | H.10.1 | İş planına ve yasal haklara uygun olarak çalışanın yıllık izin çizelgelerinin hazırlanmasını sağlar. |
| | | | | H.10.2 | Hazırlanan yıllık izin çizelgelerinin iş planlarına ve dönemsel iş programlarına uygunluğunu kontrol eder. |
| | | | | H.10.3 | Uygunluğu teyit edilen yıllık izin çizelgelerini onaylar. |
| | | | | H.10.4 | Personelin yıllık izinlerinin izin çizelgesine uygunluğunu denetler. |
| | | | | H.10.5 | Yıllık iznini kullanacak çalışan için izin formu doldurulmasını sağlar. |
| | | | | H.10.6 | Yıllık iznini kullanan çalışanın dönüşünde, iznin kullanıldığının kayıt altına alınmasını sağlayarak ilgili birime iletir. |
| | | H.11 | Terfi ve ödül işlemlerini yürütmek | H.11.1 | Performans değerlendirmesi sonuçlarına göre terfi edecek ve/veya ödüllendirilecek çalışanı belirler. |
| | | | | H.11.2 | Terfi ve ödül için belirlenen çalışanı ilgili birime bildirir. |
| | | | | H.11.3 | Terfi eden çalışanın yeni görevine ve pozisyonuna uyumunu sağlar. |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|---|----------|--|-------------------|---|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| I | Bütçe çalışmalarının yürütülmesini sağlamak | I.1 | Bütçe için gider verilerini değerlendirmek | I.1.1 | Acentanın sabit ve değişken maliyetlerini acentanın faaliyet alanına göre inceler. |
| | | | | I.1.2 | Seyahat acentası ürünlerine ilişkin giderleri ürün özelliğine göre inceler. |
| | | | | I.1.3 | Seyahat acentası ürününe ilişkin yasal giderleri (vergi, harç, sigorta, alan vergisi, vize ücreti, ayakbasta ücreti vb.) değerlendirir. |
| | | | | I.1.4 | Faaliyetleri ile ilgili diğer (beklenmeyen) giderleri değerlendirir. |
| | | I.2 | Bütçe için gelir verilerini değerlendirmek | I.2.1 | Bir önceki yılın/önceki yılların gelirlerine göre tur, bilet, konaklama ve transfer hizmet satışlarından elde edilecek gelirleri değerlendirir. |
| | | | | I.2.2 | Bir önceki yılın/önceki yılların gelirlerine göre seyahat acentasının diğer ürünlerinin satışlarından elde edilecek gelirleri değerlendirir. |
| | | I.3 | Bütçe taslağını oluşturmak | I.3.1 | Hedeflenen faaliyetlere göre tahmini sabit ve değişken işletme giderlerini belirler. |
| | | | | I.3.2 | Oluşturulması planlanan seyahat acentası ürününe göre tahmini faaliyet giderlerini (reklam, tanıtım, organizasyonlara katılım, ulaştırma, konaklama, vb.) belirler. |
| | | | | I.3.3 | Oluşturulması planlanan seyahat acentası ürününe göre operasyon maliyet giderlerini belirler. |
| | | | | I.3.4 | Oluşturulması planlanan seyahat acentası ürününe göre tur, bilet, konaklama hizmeti, transfer ve diğer ürünlerin satışlarından elde edilecek gelirleri belirler. |
| | | | | I.3.5 | Belirleme ve değerlendirmelerine göre hazırladığı veriler için gelecek öngörülerini tespit eder. |
| | | I.4 | Planlanan bütçeyi yönetmek | I.4.1 | Seyahat acentası harcamalarının bütçede belirlenen giderlere uygunluğunu kontrol eder. |
| | | | | I.4.2 | Birimlerden gelen taleplerin bütçeye uygun olanlarını uygulamaya koyar. |
| | | | | I.4.3 | Uygun olmayan talepleri bütçeye göre ilgili birimlere bildirir. |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|---|----------|---|-------------------|---|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| J | Mesleki gelişim çalışmalarını yürütmek (devamı var) | J.1 | Acenta çalışanlarının eğitim almasını sağlamak | J.1.1 | Acentanın uyum programlarının oluşturulmasına katkıda bulunur. |
| | | | | J.1.2 | İşe yeni başlayan çalışanların uyum ve tanıtım programlarından geçmelerini sağlar. |
| | | | | J.1.3 | Çalışanların bilgi, beceri, mesleki tutum ve iş alışkanlıkları konularındaki eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesini sağlar. |
| | | | | J.1.4 | Çalışanların talep ve gereksinimlerine göre belirlenen eğitim ihtiyaçlarının giderilmesini sağlar. |
| | | | | J.1.5 | Acenta ve diğer kişi/kurum, kuruluşlarla yapılan organizasyona göre, çalışanlarının eğitimlere katılımını sağlar. |
| | | | | J.1.6 | Alınan eğitimlerin belgelendirilmesini veya kayıt altına alınmasını sağlar. |
| | | | | J.1.7 | Alınan eğitimin etkinliğine ilişkin değerlendirmeleri yapar. |
| | | J.2 | Çalışanın hizmet içinde eğitimine iştirak etmek | J.2.1 | Çalışanlara, yapılacak işlere ilişkin bilgileri ve iş talimatlarını verir. |
| | | | | J.2.2 | Gerektiğinde işi uygulamalı olarak gösterir, deneyimlerini aktarır. |
| | | | | J.2.3 | Kendisinde mevcut olan dokümanları çalışanıyla paylaşır. |
| | | | | J.2.4 | Çalışanı yürüttüğü iş süreçlerinde gözlemleyerek olumsuzlukları düzeltir. |
| | | | | J.2.5 | Çalışana verilecek hizmet içi eğitimleri belirler. |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|--|----------|---|-------------------|--|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| J | Mesleki gelişim çalışmalarını yürütmek | J.3 | Bireysel mesleki gelişimini sağlamak | J.3.1 | Günlük deneyim ve gözlemler çerçevesinde eğitim ihtiyaçlarının konusunu, içeriğini tespit eder. |
| | | | | J.3.2 | Tespit ettiği ihtiyaçlar çerçevesinde eğitimlere katılır. |
| | | | | J.3.3 | Mesleki konulara ilişkin düzenlenen eğitim programlarını izler. |
| | | | | J.3.4 | Çalışma alanı ve sektörel gelişmelere ilişkin olarak düzenlenen mesleki eğitim faaliyetlerine katılır. |
| | | | | J.3.5 | Meslek ve sektördeki yeni uygulamalar, sistemler gibi gelişmeleri süreli yayınları, internet, dergi gibi yollarla izler. |
| | | | | J.3.6 | Edinilen bilgileri ve dokümanları çalışanı ile paylaşır. |
| | | | | J.3.7 | Kişisel bilgilerine dair belgeleri ilgili birime ileterek kayıtların güncellenmesini sağlar. |
| | | J.4 | Mevzuat ve norm değişikliklerini takip etmek | J.4.1 | Görevleriyle ilgili değişiklikleri takip eder, iş planlamalarına yansıtır. |
| | | | | J.4.2 | Kritik mevzuat ve norm değişiklikleri hakkında çalışanı bilgilendirir. |
| | | J.5 | Seyahat acentası çalışanının mesleki gelişimini desteklemek | J.5.1 | Nitelikleri terfi ve ilerlemeye uygun çalışanı, performans değerlendirmelerine ve gözlemlerine göre belirler. |
| | | | | J.5.2 | Çalışanın mesleki portföylerini oluşturmalarını destekler. |

3.1. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipmanlar

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

3.2 Bilgi ve Beceriler

1. Acil durum bilgisi
2. Araç, gereç ve ekipman bilgisi
3. Çalışanlarını motive etme becerisi
4. Çevre koruma yöntemleri bilgisi
5. Değerlendirme ve analiz etme becerisi
6. Eğlence ve boş zaman yönetimi bilgisi
7. Empati kurma becerisi
8. Genel bütçeleme ve finansal yönetim becerisi
9. Genel kültür bilgisi
10. Genel turizm bilgisi
11. Haberleşme araçları bilgisi
12. İleri düzeyde yabancı dil bilgisi
13. İleri düzeyde yazılı ve sözlü iletişim becerisi
14. İnsan kaynakları yönetimine ilişkin genel bilgi ve beceri
15. İnsan psikolojisi bilgisi
16. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
17. İşyeri çalışma prosedürleri bilgisi
18. Kalite kontrol prensipleri bilgisi

19. Kayıt tutma ve raporlama becerisi
20. Koordinasyon ve süreç yönetimi becerisi
21. Mesleki bilgisayar bilgisi
22. Mesleki teknolojik gelişmelere ilişkin bilgi
23. Mesleki terim bilgisi
24. Müzakere ve çatışma yönetimi bilgi ve becerisi
25. Öğrenme ve öğrendiğini aktarma becerisi
26. Planlama becerisi
27. Protokol bilgisi
28. Risk yönetimi bilgi ve becerisi
29. Seyahat acentası ürün bilgisi
30. Sorun çözme teknikleri bilgi ve becerisi
31. İş geliştirme bilgi ve becerisi
32. Taktik karar verme becerisi
33. Tanıtım ve satış geliştirme bilgisi
34. Temel çalışma mevzuatı bilgisi
35. Temel düzeyde dünya coğrafyası bilgisi
36. Temel düzeyde ilk yardım bilgisi
37. Temel düzeyde maliyet bilgisi
38. Temel düzeyde proje yönetimi bilgi ve becerisi
39. Tur planlama ve yönetimi bilgisi
40. Turizm ekonomisi bilgisi
41. Turizm mevzuatı bilgisi
42. Turizm pazarlaması bilgisi
43. Yönetim ve organizasyon becerisi
44. Zaman yönetimi bilgisi

3.3 Tutum ve Davranışlar

1. Bilgi, tecrübe ve yetkisi dâhilinde karar vermek
2. Çalışma ortamında düzenli olmak ve düzen sağlamak
3. Çalışma ortamında iş disiplini sağlamada doğru, etkili davranış ve tutumlara sahip olmak
4. Çalışma zamanını işe uygun şekilde etkili ve verimli kullanmaya önem vermek
5. Çalışmalarında planlı, organize ve yönlendirici olmak
6. Çalışmalarında süreç ve kalite odaklı olmak
7. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
8. Çevre, kalite ve İSG mevzuatında yer alan düzenlemeleri benimsemek
9. Deneyimlerini iş arkadaşlarına aktarmak
10. Görev tanımını, görevi ile ilgili sorumluluklarını bilmek ve yerine getirmek
11. İletişim kurduğu kişilerle etkili ve güzel konuşmak
12. İşyerine ait araç, gereç ve donanımın kullanımına özen göstermek
13. İşyeri çalışma prensiplerine uymak ve uyulmasını sağlamak
14. İşyerinde doğru kişilere, zamanında ve doğru bilgi aktarmak
15. Kaynakların verimli kullanılmasına özen göstermek

16. Karşılaşılabilecek ve karşılaşılan sorunlar karşısında soğukkanlı olmak ve sorunlara çözüm üretmek
17. Meslek etiğine uygun davranmak
18. Mesleğine ilişkin yeniliklere ve yeni fikirlere açık olmak ve astlarını yeniliğe teşvik etmek
19. Mesleğine ilişkin konularda astlarına doğrudan ve etkili geri beslemede bulunmak
20. Müşteri ve işletme arasında güven oluşturmak
21. Sorumluluğu dahilindeki iş ve işlemlerde inisiyatif almak
22. Süreç kalitesine özen göstermek
23. Tehlike durumlarını dikkatle algılayıp yetkilileri bilgilendirmek
24. Temizlik, düzen ve işyeri tertibine özen göstermek

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Seyahat Acentası Yöneticisi (Seviye 6) 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 – Proje Sorumlusu
Bahadır ERKOL, Türkiye Seyahat Acentaları Birliği – Proje Sorumlusu
Tuba TANRIÖVER, Türkiye Seyahat Acentaları Birliği – Proje Sorumlusu

2. Teknik Çalışma Grubu Üyeleri

Çetin GÜRCÜN, Intermed Tours, TÜRSAB İç Turizm ve Tur Operatörleri Komite Bşk.
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

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
Alança 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

Çavuşoğlu 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

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 Kongre ve Incentive Turizm Komitesi
TÜRSAB Tur Operatörleri Komitesi
Ulusoy
Uygar Tur
Vip Turizm
Yeşil Marmaris

4. MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar

| | |
|----------------------------|---|
| Prof. Dr. Necdet HACIOĞLU, | Başkan (Yükseköğretim Kurulu) |
| Ali RENDAN , | Başkan Vekili (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği) |
| Şeref KANTOĞLU, | Üye (Milli Eğitim Bakanlığı) |
| Habip KARAKUŞ, | Üye (Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu) |
| Demet GÜNAYDIN, | Üye (Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu) |
| Dr. Emine KAPLAN, | Üye (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı) |
| Ferda BEKÇİ, | Üye (Kültür ve Turizm Bakanlığı) |
| Koray YETİK, | Üye (Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği) |
| Mustafa KAHVECİ, | Üye (Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu) |
| Erdoğan YAHYA, | Üye (Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu) |
| Firuzan SİLAHŞÖR, | Üye (Mesleki Yeterlilik Kurumu) |
| Aylin RAMANLI, | Sektör Sorumlusu (Mesleki Yeterlilik Kurumu) |
| Hilal DOĞRUÖZ ÖZER, | Uzman (Mesleki Yeterlilik Kurumu) |
| Fatma ÖZMEN, | Sektör Komitesi Temsilcisi (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı) |

5. MYK Yönetim Kurulu

| | |
|-------------------------|--|
| 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) |