



İstanbul :

14.09.2015

Sayı  
Our Reference: **3677**

Konu  
Subject :

**Seyahat Satış Görevlisi Ulusal Meslek Standardı Hk.**

Sirküler:.....**673**...../ 2015

**Sayın Üyemiz,**

Mesleki Yeterlilik Kurumu tarafından “**Ulusal Meslek Standartlarına Dair Tebliğde Değişiklik Yapılmasına Dair Tebliğ (Tebliğ No: 2015/16)**” 11 Eylül 2015 Tarih ve 29472 (Mükerrer) Sayılı Resmi Gazete’de yayımlanmış olup, bahse konu Tebliğ’de Seyahat Satış Görevlisi Ulusal Meslek Standardı tanımı yapılmıştır.

Söz konusu Ulusal Meslek Standardı Odamız ([www.denizticaretodasi.org.tr](http://www.denizticaretodasi.org.tr)) web sayfasında Mevzuat/Duyuları bölümünde yer almaktadır.

Bilgi ve gereğini arz/rica ederiz.

Saygılarımızla,

Murat TUNCER  
Genel Sekreter

**EK: Seyahat Satış Görevlisi (Seviye 4)**  
Ulusal Meslek Standardı  
(17 syf.- Odamız Web Syf.)

**GEREĞİ**

- İlgili Üyelerimiz (WEB Sayfasında)
- İMEAK DTO Şubeleri ve Temsilcilikleri
- İMEAK DTO 14,31,38,39,45,46  
Meslek Komite Üyeleri

**Bilgi:**

- Yönetim Kurulu Başkan ve Üyeleri
- İMEAK DTO Şube YK Başkanları

TEBLİĞ

Meslekî Yeterlilik Kurumundan:

**ULUSAL MESLEK STANDARTLARINA DAİR TEBLİĞDE  
DEĞİŞİKLİK YAPILMASINA DAİR TEBLİĞ  
(TEBLİĞ NO: 2015/16)**

**MADDE 1** – 9/8/2011 tarihli ve 28020 mükerrer sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarına Dair Tebliğin ekinde yer alan ek-6 ekteki şekilde değiştirilmiştir.

**MADDE 2** – Bu Tebliğ yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

**MADDE 3** – Bu Tebliğ hükümlerini Meslekî Yeterlilik Kurumu Başkanı yürütür.

**EK:**

Ek-6 Seyahat Satış Görevlisi (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı

Ek-6

SEYAHAT SATIŞ GÖREVLİSİ (SEVİYE 4)

<b>Meslek:</b>	SEYAHAT SATIŞ GÖREVLİSİ
<b>Seviye:</b>	4 <sup>I</sup>
<b>Referans Kodu:</b>	11UMS0145-4
<b>Standardı Hazırlayan/Güncelleyen Kuruluş(lar):</b>	T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB) Türk Hava Yolları (THY)
<b>Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:</b>	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
<b>MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/Sayı:</b>	05.07.2011 Tarih ve 2011/45 Sayılı Karar Rev.01: 22.07.2015 Tarih ve 2015/33 Sayılı Karar
<b>Resmî Gazete Tarih/Sayı:</b>	09.08.2011-28020 (Mükerrer) Rev.01: 11/9/2015-29472 (Mükerrer)
<b>Revizyon No:</b>	01

<sup>1</sup> Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye dört (4) olarak belirlenmiştir.

© Meslekî Yeterlilik Kurumu, 2015

### TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

**BOARDING CARD:** Uçağa binış 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,

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

**CHECK-IN:** Müşterinin uçağa binış 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 dahilinde 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 uluslararası 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, taşıma, 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 tarifeyle bağlı kalmaksızın 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 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 dahil olmak üzere herhangi bir nedenle verilmemesi veya taahhüt edilen şekilde verilmemesinden kaynaklanabilecek sorumluluklarını kapsayan sigortayı

ifade eder.

## 1. GİRİŞ

Seyahat Satış Görevlisi (Seviye 4) ulusal meslek standardı 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan 5/10/2007 tarihli ve 26664 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği 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 standardının 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  
Ayrılmış 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	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.2	Risklerin belirlenmesi çalışmalarına katkıda bulunmak	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.3	Acil durum talimatlarına uymak	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.3.1	Herhangi bir acil durumda, belirlenen acil durum müdahale ve tahliye yöntemlerine uygun hareket eder.
	A.3.2	Acil durum planında belirlenen 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 döndürülebilir 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 güncellemeleri yapar.				
A.6.3	Çalışanları mevzuat/prosedür değişimleri hakkında bilgilendirir.				

Seyahat Satış Görevlisi (Seviye 4)  
Ulusal Meslek Standardı

11UMS0145-4 / 22.07.2015 / 01  
Referans Kodu / Onay Tarihi / Rev. No

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 uygulamak.
				B.1.2	İşe uygun giysi ve aksesuarlarını kullanmak.
				B.1.3	İsimlik ve işletme logosunu takmak.
		B.2	İşi ile ilgili hazırlık yapmak	B.2.1	Günlük seferler, rezervasyonlar ve satış durumları ile ilgili bilgileri almak.
				B.2.2	Rezervasyon iptalleri ve satış iadelerini takip etmek.
		B.2.3	Kendilerine verilen kasa yedegini(pilot para)teslim almak. <sup>2</sup>		
		B.3	İş için gerekli araç-gereçleri hazırlamak	B.3.1	Görevinde kullanılacağı araç-gereç ve malzemelerin kullanımına uygunluğunu kontrol etmek.
				B.3.2	Görevinde kullanılacağı araç-gereç ve malzemeleri iş öncesi hazırlamak.
		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 etmek ve kaybolmaması için gerekli önlemleri almak.
				B.4.2	Kişisel kullanım için tahsis edilmiş sistem ve program şifrelerini güvenli bir şekilde muhafaza etmek.
				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 etmek.

<sup>2</sup> Bu başarımlar ölçütlü sadece demiryolu ulaşımı alanında çalışanlar tarafından gerçekleştirilmektedir.

Görevler	İşlemler		Başarım Ölçütleri	
	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	C.1	Tur tanıtımını yapmak	C.1.1	Tur programına dahil olan her türlü hizmeti seçenekleriyle müşteriyeye tanıtur.
			C.1.2	Turlardaki ekstra programlar hakkında müşteriyeye bilgi verir.
			C.1.3	Satış öncesinde iptaller ve değişiklikler ile ilgili kurallar hakkında müşteriyeye bilgilendirir.
			C.2.1	Müşteri ile satış sözleşmesini yapar ve sözleşmenin müşteri tarafından onaylanmasını sağlar.
			C.2.2	Tur otobüsündeki koltuk numarasını belirler ve müşteriyeye bilgi verir.
			C.2.3	Müşterinin özel isteklerini (vejetaryen yemeği, tekerlekli sandalye gibi) kayıt eder.
			C.2.4	Müşterinin tur dosyasında bulunması gereken evrakta (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.3.1	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 belirleyen fiyatlar üzerinden yapar.

<sup>3</sup> Bu görev sadece seyahat acentalarında çalışanlar için geçerlidir.

Seyahat Satış Görevlisi (Seviye 4)  
Ulusal Meslek Standardı

11UMS0145-4 / 22.07.2015 / 01  
Referans Kodu / Onay Tarihi / Rev. No

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Seyahat acentası ürünleri ile ilgili faaliyetleri yürütmek <sup>4</sup>	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 bilgi verir.

<sup>4</sup> Bu görev sadece seyahat acentalarında çalışanlar için geçerlidir.

Seyahat Satış Görevlisi (Seviye 4)  
Ulusal Meslek Standardı

11UMS0145-4 / 22.07.2015 / 01  
Referans Kodu / Onay Tarihi / Rev. No

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 doldurur veya sisteme tanımlar.
				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 rezervasyon/satışa kaydeder.
				D.2.7	Müşterinin özel bir indirimine esas teşkil eden belgelerini kontrol eder veya kopyasını alır.
				D.2.8	Ödül bilet/seyahat puanları işlemlerini yapar. <sup>5</sup>
				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.3.1	Satış 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.

<sup>5</sup> Bu başarımlar ilgili seyahat acentalarında çalışanlar tarafından gerçekleştirilmemektedir.

Seyahat Satış Görevlisi (Seviye 4)  
Ulusal Meslek Standardı

11UMS0145-4 / 22.07.2015 / 01  
Referans Kodu / Onay Tarihi / Rev. No

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 kapatılarak 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.		
		E.2	Müşteri memnuniyetini takip etmek <sup>6</sup>	E.2.1	Müşterinin satın aldığı seyahat acentası ürünü ile ilgili düşüncelerini öğrenmek için müşteri ile iletişim kurar.
E.2.2	Müşterilerden gelen şikayetleri formular 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 müşteriye bildirir.				
E.2.4	Sorunun çözüm aşamasını takip eder, çözümlendiğinde müşteriye geri bildirim yapar ve yaşanan aksaklıktan dolayı işleme adına özür diler.				

<sup>6</sup> Bu başarı ölçütü sadece seyahat acentalarında çalışanlar için geçerlidir.

<sup>7</sup> Bu işlem sadece seyahat acentalarında çalışanlar için geçerlidir.

Seyahat Satış Görevlisi (Seviye 4)  
Ulusal Meslek Standardı

11UMS0145-4 / 22.07.2015 / 01  
Referans Kodu / Onay Tarihi / Rev. No

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 kişilerle 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 Resmi Gazete'de yayımlanan Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği çerçevesinde yürütülür.