



ULUSAL MESLEK STANDARDI

**SEYAHAT ACENTASI SATIŞ GÖREVLİSİ
SEVİYE 4**

REFERANS KODU / 11UMS0145-4

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

Meslek:	SEYAHAT ACENTASI SATIŞ GÖREVLİSİ
Seviye:	4^I
Referans Kodu:	11UMS0145-4
Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar):	T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB)
Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/Sayı:	05.07.2011 Tarih ve 2011/45 Sayılı Karar
Resmi Gazete Tarih/Sayı:	09.08.2011-28020 (Mükerrer)
Revizyon No:	00

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

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

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

BOARDING CARD: Uçağa biniş kartını,

CHECK-IN: Müşterinin uçağa biniş ve/veya 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,

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

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması'nı,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliği'ni,

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

KAPORA: Müşteriden alınan ön ödemeyi,

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,

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

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

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

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

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

REHBER: Profesyonel Turist Rehberini,

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

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

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

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

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

VİZE: Yurtdışı turlarda gidilecek ülkeye giriş iznini,

ZORUNLU SEYAHAT SİGORTASI: paket tur kapsamında müşteriye taahhüt edilen hizmetlerin, acentanın iflası da dahil olmak üzere herhangi bir nedenle verilmemesi veya taahhüt edilen şekilde verilmemesinden kaynaklanabilecek sorumluluklarını kapsayan sigortayı ifade eder.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	6
2. MESLEK TANITIMI	7
2.1. Meslek Tanımı	7
2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri	7
2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile İlgili Düzenlemeler	7
2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat	7
2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları	8
2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler	8
3. MESLEK PROFİLİ	9
3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri	9
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman	18
3.3. Bilgi ve Beceriler	18
3.4. Tutum ve Davranışlar	19
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	20

1. GİRİŞ

Seyahat Acentası Satış Görevlisi (Seviye 4) 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 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.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Seyahat Acentası Satış Görevlisi (Seviye 4); iş sağlığı ve güvenliği ve çevreye ilişkin önlemleri alarak, kalite sistemleri çerçevesinde, mesleği ile ilgili iş organizasyonu yapan, yerli veya yabancı müşterilere her türlü seyahat acentası ürününün satış ve pazarlamasını yapan ve mesleki gelişime ilişkin faaliyetleri yürüten kişidir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 4221 (Seyahat İle İlgili 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

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

Geçici veya Belirli Süreli İşlerde İş Sağlığı ve Güvenliği Hakkında Yönetmelik

Kişisel Koruyucu Donanım Yönetmeliği

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

2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat

1618 Sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu

2634 Sayılı Turizmi Teşvik Kanunu

2863 Sayılı Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Kanunu

4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun

4848 Sayılı Kültür ve Turizm Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun

Ayıplı Malın Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkında Yönetmelik

Deniz Turizmi Yönetmeliği

Etiket, Tarife ve Fiyat Listeleri Yönetmeliği

İş Kanununa İlişkin Fazla Çalışma ve Fazla Sürelerde Çalışma Yönetmeliği

Paket Tur Sözleşmeleri Uygulamaları Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik

Seyahat Acentaları Yönetmeliği

Türkiye Seyahat Acentaları Birliği Yönetmeliği

Ticari Reklam ve İlanlara İlişkin İlkeler ve Uygulama Esasları Hakkında Yönetmelik

Turizm İşletmelerinin Birbirleri İle ve Bakanlıkla İlişkileri Hakkında Yönetmelik

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

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Seyahat Acentası Satış Görevlisi (Seviye 4); çalışmalarını genellikle ofis ortamında gerçekleştirir. Seyahat acentası ürün planlama ve operasyon sorumluları, transfer elemanları, profesyonel turist rehberleri, yerli ve yabancı müşteriler ve tur gereğince gezilen yerlerde hizmet veren kurum, kuruluş ve kişiler ile iletişim halinde çalışır.

2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Mesleğe ilişkin diğer gereklilik bulunmamaktadır.

3. MESLEK PROFİLİ

3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri

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

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

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

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İş organizasyonu yapmak	D.1	İş öncesi kişisel hazırlık yapmak	D.1.1	Kişisel bakım ve hijyen kurallarını uygular.
				D.1.2	Kılık ve kıyafetine astlarına örnek olacak şekilde özen gösterir.
				D.1.3	İsimlik ve işletme logosunu takar.
		D.2	İşi ile ilgili hazırlık yapmak	D.2.1	Günlük rezervasyonlar ve satış durumları ile ilgili bilgileri alır.
				D.2.2	Rezervasyon iptalleri ve satış iadelerini takip eder.
		D.3	İş için gerekli araç-gereçleri hazırlamak	D.3.1	Görevinde kullanacağı araç-gereç ve malzemelerin kullanıma uygunluğunu denetler, gerektiğinde onarımının yapılmasını sağlar.
				D.3.2	Gerekirse araç, gereç ve malzemelerin kullanımı ile ilgili astlarına bilgi verir.

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

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Seyahat acentası ürünlerinin tanıtım ve satışlarını yapmak (devamı var)	E.4	Konaklama hizmetleri tanıtım ve satışlarını yapmak	E.4.1	Müşteriye talepleri doğrultusunda konaklama tesisi ve konaklama şekli hakkında bilgi verir.
				E.4.2	Satışı gerçekleştirmeden önce konaklama tesisi ile rezervasyonu teyit eder.
				E.4.3	Konaklama hizmetleri satışlarını belirlenen fiyatlar üzerinden gerçekleştirir.
				E.4.4	Müşterinin talebi doğrultusunda, satışı yapılmış olan rezervasyonlardaki değişiklikleri gerçekleştirir.
				E.4.5	Değişiklik ve iptalleri konaklama tesisi ve/veya müşteriye bildirir.
				E.4.6	Rezervasyon değişikliklerinden ortaya çıkan fiyat değişiklikleri hakkında müşteriyi bilgilendirir.
		E.5	Bilet satışlarını yapmak (devamı var)	E.5.1	Müşterinin seyahat edeceği yer ve tarihler hakkında bilgi alır.
				E.5.2	Müşterinin seyahat edeceği parkur alternatifleri hakkında önerilerde bulunur.
				E.5.3	Müşterinin öncelikli olarak tercih edeceği bir taşıma şirketi olup olmadığını öğrenir; yoksa alternatifleri sunar.
				E.5.4	Müşteriye en uygun olan bilet ve tarihler için rezervasyonu gerçekleştirir.
				E.5.5	Değişiklik ve iptallerle ilgili bilet kurallarını, biletleme işleminden önce müşteriye bildirir.
				E.5.6	Müşterinin özel isteklerini öğrenir ve rezervasyonda belirtir.
				E.5.7	Müşterinin üye olduğu ve kendisine birtakım ayrıcalıklar sağlayan (puan, mil, ödül gibi) özel bir müşteri programı varsa müşteri numarasını rezervasyona kaydeder.
				E.5.8	Müşteriyi seyahat edeceği destinasyona yönelik alınması gereken önlemler ve tedbirler hakkında bilgilendirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Seyahat acentası ürünlerinin tanıtım ve satışlarını yapmak	E.5	Bilet satışlarını yapmak	E.5.9	Müşteriden ödemeyi tahsil eder.
				E.5.10	Rezervasyonun biletleme işlemlerini gerçekleştirir.
				E.5.11	Bilet detaylarını müşteriye çeşitli iletişim araçları yoluyla (e-posta, faks, sms gibi) iletir.
				E.5.12	Gerçekleşen satışa ilişkin bilgi ve belgeleri ilgili birimlere iletir.
		E.6	Bilet değişiklik ve iptallerini yapmak	E.6.1	Satışı yapılmış biletlerdeki değişiklik ve iptalleri, bilet kurallarının izin verdiği ölçüde ve müşteri talebi doğrultusunda gerçekleştirir.
				E.6.2	Bilet değişikliklerinden ortaya çıkan fiyat farkı ve iadeler hakkında müşteriyi bilgilendirir ve gerekli işlemleri gerçekleştirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Satış sonrası işlemleri yapmak	F.1	Yapılan satışların raporlarını hazırlamak	F.1.1	Yaptığı satışları günlük, aylık ve yıllık raporlar hazırlayarak üstlerine bildirir.
				F.1.2	Gerçekleşen değişiklik ve iptallerden doğan iade ve fiyat farklılıklarını günlük, aylık ve yıllık raporlarına ekler.
		F.2	Müşteri memnuniyetini takip etmek	F.2.1	Müşterinin satın aldığı seyahat acentası ürünü ile ilgili düşüncelerini öğrenmek için müşteri ile iletişim kurar.
				F.2.2	Müşterilerden gelen şikayetleri formlar aracılığıyla kayıt altına alır, müşteri memnuniyetine ilişkin görüş ve önerileri raporlar ve üstlerine bildirir.
				F.2.3	Sorunun çözümü için ilgili bölümlerle iletişime geçer ve sorunun çözümü ile ilgili bilgi alır ve müşteriyi bilgilendirir.
				F.2.4	Sorunun çözüm aşamasını takip eder, çözümlendiğinde müşteriye geri bildirim yapar ve yaşanan aksaklıktan dolayı işletme adına özür diler.

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

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Ajanda
2. Bilgisayar ve mesleği ile ilgili programlar
3. Broşür
4. Faks makinesi
5. Fotokopi makinesi
6. Gerekli telefonlar rehberi
7. Harita
8. Hesap makinesi
9. İletişim araçları (telsiz, telefon vb.)
10. Kırtasiye malzemeleri
11. Kişisel koruyucu donanım
12. Satış kuponu (voucher)
13. Sigorta belgesi
14. Sözlük
15. TÜRSAB belgesi ve turla ilgili zorunlu diğer belgeleri içeren tur/transfer dosyası
16. TÜRSAB araç plakası

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Araç, gereç ve ekipman bilgisi
2. Bilgisayar bilgisi
3. Çevre düzenlemeleri bilgisi
4. Ekip içinde çalışma yeteneği
5. Genel kültür bilgisi
6. Genel turizm bilgisi
7. Haberleşme araçları bilgisi
8. Hijyen bilgisi
9. İnsan psikolojisi bilgisi
10. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
11. İşyeri çalışma izlekleri bilgisi
12. Kalite kontrol prensipleri bilgisi
13. Mesleki teknolojik gelişmelere ilişkin bilgi
14. Mesleki terim bilgisi
15. Öğrenme ve öğrendiğini aktarabilme yeteneği
16. Protokol bilgisi
17. Raporlama bilgisi
18. Seyahat acentası ürün bilgisi
19. Sözlü ve yazılı iletişim yeteneği
20. Tanıtım ve satış geliştirme bilgisi
21. Temel coğrafya bilgisi
22. Temel çalışma mevzuatı bilgisi
23. Temel maliyet bilgisi

24. Turizm mevzuatı bilgisi
25. Turizm ekonomisi bilgisi
26. Turizm pazarlaması bilgisi
27. Yabancı dil bilgisi (İyi düzeyde)
28. Zaman yönetimi bilgisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

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

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Seyahat Acentası 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 Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği çerçevesinde yürütülür.

Ek: Meslek Standardı Hazırlama Sürecinde Görev Alanlar

1. Meslek Standardı Hazırlayan Kuruluşun Meslek Standardı Ekibi

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

2. Teknik Çalışma Grubu Üyeleri

Çetin GÜRCÜN, Intermed Tours, TÜRSAB İç Turizm ve Tur Operatörleri Komite Bşk. & Başkan Danışmanı
Mehmet GÜCÜYENER, Intra Travel, TÜRSAB Kongre ve Incentive Komite Bşk. Yrd.
Dr. Saadet Pınar TEMİZKAN, Gazi Üniversitesi - Araştırma Görevlisi
Dr. Rahman TEMİZKAN, Gazi Üniversitesi - Araştırma Görevlisi
Muharrem CEYLAN, Çankaya İMKB Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi, Öğretmen
Melek AYDIN, 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
Alaça Turizm
All Seasons Turizm
Anı Turizm
Antalya Turist Rehberleri Odası
Aquasun Turizm
Ayder Turizm
Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu
Bamtur
Baracuda Turizm
Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu
Batuta Turizm
Blues Yatching Turizm
Bursa Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
Cafetur
Carat Turizm
Club İrem Tur
Club Jolly
Correct Turizm
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
Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı
Magister Tours
Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu
Misyon Turizm
MRT Turizm
Mustafa Kemal Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu
Odeon Turizm
Okoto Turizm
Ordu Üniversitesi Turizm Otelcilik Meslek Yüksekokulu
Öger Tours
Özcivelek Turizm
Özel Ankara TÜRSAB Anadolu Otelcilik Turizm Meslek Lisesi
Peninsula Turizm
Pronto Turizm
Prowin Turizm
Saltur
Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu
Setur
Süleyman Demirel Üniversitesi Yalvaç Meslek Yüksekokulu
T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı (Seyahat Acentaları Dairesi Başkanlığı)
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Çıraklık ve Yaygın Eğitim Genel Müdürlüğü)
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Erkek Teknik Öğretim Genel Müdürlüğü)
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Kız Teknik Öğretim Genel Müdürlüğü)
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Projeler Koordinasyon Merkezi Başkanlığı)
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Ticaret ve Turizm Öğretimi Genel Müdürlüğü)
T.C. Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı
Tantur-TUI
Tentur
Trakya Üniversitesi Meslek Yüksekokulu
Turizm ve Seyahat Acentaları Vakfı (İSTANBUL)
Tuzgölü Turizm
Türkiye Çevre ve Eğitim Vakfı (ANKARA)
Türkiye Esnaf ve Sanatkarlar Konfederasyonu

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

4. MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar

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

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

5. MYK Yönetim Kurulu

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