



ULUSAL MESLEK STANDARDI

**SEYAHAT ACENTASI YÖNETİCİSİ
SEVİYE 6**

REFERANS KODU/

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI/

Meslek:	SEYAHAT ACENTASI YÖNETİCİSİ
Seviye:	6¹
Referans Kodu:	
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:	
Resmi Gazete Tarih/Sayı:	
Revizyon No:	00

¹ 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/alani,

ENFORMASYON: Müşterilere ihtiyaç duydukları konularda verilen ön bilgiyi,

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 Sınıflamasını,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

KAPALI GRUP: Katılımcı sayısı ve program içeriği önceden belli olan gruplara seyahat acentesince 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,

ORYANTASYON: Yönlendirme, belli bir konuda yetiştirme, eğitme, çevre şartlarına uydurma ve uymayı,

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

ÖZEL İLGİ GRUPLARI: Dini, arkeolojik, kongre, ekstrem sporlar gibi ilgi alanlarına göre tur operatörü veya seyahat acentalarının 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, ingilizce 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 başka sonuç meydana gelme ihtimalini,

SEYAHAT ACENTASI ÜRÜNÜ: Seyahat acentasınca 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, ulaştırma, 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 kiralınmış ise sözleşme sureti, TÜRSAB araç plakası ve içinde bulunulan 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 dahil olmak üzere herhangi bir nedenle verilmemesi veya

taahhüt edilen şekilde verilmemesinden kaynaklanabilecek sorumluluklarını kapsayan sigortayı

ifade eder.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	7
2. MESLEK TANITIMI	8
2.1. Meslek Tanımı.....	8
2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri.....	8
2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile İlgili Düzenlemeler	8
2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat.....	8
2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları.....	9
2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler	9
3. MESLEK PROFİLİ	10
3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri	10
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman.....	26
3.3. Bilgi ve Beceriler	26
3.4. Tutum ve Davranışlar	27
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	29

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

2822 sayılı Toplu İş Sözleşmesi, Grev ve Lokavt Kanunu
2821 Sayılı Sendikalar Kanunu
2872 sayılı Çevre Kanunu
4857 sayılı İş Kanunu
5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası 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
2863 sayılı Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Kanunu
2920 sayılı Sivil Havacılık Kanunu
4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
4925 sayılı Karayolu Taşıma Kanunu
Ayıplı Malın Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkında Yönetmelik
Deniz Turizmi Yönetmeliği
Etiket, Tarife ve Fiyat Listeleri Yönetmeliği
Karayolu Taşıma Yönetmeliği
Paket Tur Sözleşmeleri Uygulamaları Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik
Seyahat Acentaları 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 kanun, tüzük, yönetmelik ve diğer mevzuata uyulması esastır.

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Seyahat Acentesi Yöneticisi (Seviye 6); seyahat acenteleriyle, tur liderleriyle, profesyonel turist rehberleriyle, yerli ve yabancı müşterilerle ve tur gereğince gezilen yerlerde hizmet veren kurum, kuruluş ve kişilerle iletişim halinde çalışır. Seyahat edilmesi gereken durumlarda ve mevsim şartlarına göre aşırı sıcak veya soğuk ortamlarda çalışma, tatil günlerinde çalışma, vardiya usulü ve fazla çalışma söz konusu olabilir.

2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Mesleğe ilişkin diğer gereklilik bulunmamaktadır.

3. MESLEK PROFİLİ

3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	İş sağlığı ve güvenliğine ilişkin faaliyetleri yürütmek	A.1	Eğitilere ve tatbikatlara katılmak	A.1.1	İSG konusunda verilen eğitimlere katılır ve eğitimlerde öğrendiklerini işine uygular.
				A.1.2	İSG ile ilgili yeni düzenlemeleri günlük 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 iş elbisesini ve KKD'yi giymesini 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 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	Araç-gereç ve malzemelerin standartlara uygunluğunu denetler.
				C.2.2	İşlem formatında yazan talimatlara ve planlara göre kalite gerekliliklerinin uygulanmasını sağlar.
				C.2.3	İşlerin kalite standartlarına göre uygulandığına 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 işin gereklerine uygun olarak 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 donanımın teminini ve bakım-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	Acenta faaliyetlerinin yürütülmesini sağlamak (devamı var)	E.1	Pazar araştırmalarının yürütülmesini sağlamak	E.1.1	Pazar araştırması çalışmalarının faaliyete uygunluğunu sağlar.
				E.1.2	Hedef pazarın faaliyete uygun olarak seçilmesini sağlar.
				E.1.3	Hedef kitleye göre destinasyon araştırmasının yapılmasını sağlar.
				E.1.4	Ürün programını eksiksiz olarak 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 indirimi, fuar, konser, gösteri vs) 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 astlara 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	Acenta faaliyetlerinin yürütülmesini sağlamak	E.4	Ürün pazarlama faaliyetlerinin yürütülmesini sağlamak	E.4.1	Ürünün özelliğine göre en uygun 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.
		E.5	Operasyon işlemlerinin yürütülmesini sağlamak	E.5.1	Satış verileri doğrultusunda rezervasyon işlemlerinin yürütülmesini sağlar.
				E.5.2	Ürünün gerçekleşmesinde ürünün özelliğine göre görev alacak kişilerin belirlenmesini ve denetlenmesini sağlar.
				E.5.3	Operasyon süresince görevlilerle iletişim halinde olarak operasyonun işleyişinin denetlenmesini 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	Turlar hakkında müşteriye doğru ve gerekli bilgi verilip verilmediğini denetler.
				F.1.2	Müşteriye satış sözleşmesindeki hükümler ile ilgili doğru ve gerekli bilgilerin verilip verilmediğini denetler.
				F.1.3	Müşteri ile satış sözleşmesinin yapılıp yapılmadığını denetler.
				F.1.4	Gerçekleşen tur satışına ilişkin zorunlu seyahat sigortası poliçelerinin düzenlenip düzenlenmediğini denetler.
				F.1.5	Müşterinin tur kapsamındaki hizmet (transfer araçları, konaklama tesisi, restoran vb.) listelerine kaydının yapılıp yapılmadığını denetler.
		F.2	Bilet satışlarını denetlemek	F.2.1	Müşteriye seyahati ile ilgili doğru bilginin verilip verilmediğini denetler.
				F.2.2	Bilet rezervasyonlarının doğru biçimde yapılıp yapılmadığını denetler.
				F.2.3	Bilet satışı gerçekleşmeden önce iptal ve değişiklik kuralları hakkında müşterinin bilgilendirilip bilgilendirilmediğini denetler.
				F.2.4	Müşteriden satış tahsilatının yapılıp yapılmadığını denetler.
				F.2.5	Satışı gerçekleşen biletlerde istenilen değişiklik ve iptallerin doğru yapılıp yapılmadığını denetler.
				F.2.6	Gerçekleşen satışa ilişkin belgelerin gerekli birimlere iletilip iletilmediğini denetler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Satış işlemlerini denetlemek	F.3	Konaklama hizmeti satışlarını denetlemek	F.3.1	Konaklama hizmetlerinin müşteriye doğru biçimde tanıtılıp tanıtılmadığını denetler.
				F.3.2	Konaklama hizmeti satışları gerçekleşmeden önce, konaklama tesisi ile rezervasyon teyidinin yapılıp yapılmadığını denetler.
				F.3.3	Rezervasyon değişikliklerinin müşteriye ve konaklama tesisine zamanında bildirilip bildirilmediğini denetler.
				F.3.4	Konaklama hizmeti satışlarının belirlenen fiyatlar üzerinden yapılıp yapılmadığını denetler.
				F.3.5	Konaklama hizmeti ile ilgili belgelerin (voucher vb.) müşteriye ulaştırılıp ulaştırılmadığını denetler.
		F.4	Transfer satışlarını denetlemek	F.4.1	Transferde kullanılacak araçların temin edilip edilmediğini denetler.
				F.4.2	Transfer araçlarının kullanıma uygun olup olmadığını denetler.
				F.4.3	Transferde görev alacak elemanların belirlenip belirlenmediğini denetler.
		F.5	Satış sonrası işlemleri denetlemek	F.5.1	Satış raporlarının muhasebeye iletilip iletilmediğini denetler.
				F.5.2	Satışı gerçekleşen ürünlerdeki iptaller ve değişikliklerden doğan ücret farklarının raporlara yansıtılıp yansıtılmadığını denetler.
				F.5.3	Müşteri bilgilerinin düzgün bir şekilde arşivlenmesini denetler.
				F.5.4	Müşteri memnuniyetinin takip edilmesini denetler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Operasyon sonu işlemlerin yürütülmesini sağlamak	G.1	Operasyon analizi yapmak	G.1.1	Anket formlarındaki değerlendirmelere göre müşterilere geri bildirimlerde bulunur.
				G.1.2	Ürünü ve bileşenlerini oluşturan hizmetlerin kalitesini anket formlarına ve tur değerlendirme raporuna göre analiz eder.
				G.1.3	Anket formlarına ve tur değerlendirme raporuna göre müşteri memnuniyetini arttırmaya yönelik görüş ve önerileri değerlendirir.
				G.1.4	Operasyonda tespit edilen olumsuzluklara çözümler üretilmesini ve olumlu yönlerin geliştirilmesini sağlar.
				G.1.5	Farklı ürün programlarına katılan kişi sayılarını tespit ederek hangi ürünün daha fazla talep edildiğini belirler.
				G.1.6	Farklı ürünlerden elde edilen gelirleri tespit ederek hangi ürünlerin en çok gelir getirdiğini belirler.
				G.1.7	Belirlenen talep ve gelir doğrultusunda ürün ve satış politikalarını saptar.
				G.1.8	Gerçekleşen operasyon ile ilgili raporları müşteri memnuniyeti, talep ve gelir bazında değerlendirir.
		G.2	İdari işlemleri denetlemek	G.2.1	Müşteri kayıtları ile ilgili arşivin tutulup tutulmadığını denetler ve güncellenmesini sağlar.
				G.2.2	Operasyon esnasında yapılan harcama ve giderlere ait belgelerin (fatura vb.) teslim alınıp alınmadığını denetler.
				G.2.3	Tahsilât ve ödemelerin muhasebeye bildirilip bildirilmediğini denetler.
				G.2.4	Operasyon süresince kullanılan formların dosyalanıp dosyalanmadığını denetler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Seyahat acentası çalışanlarını yönetmek (devamı var)	H.1	Seyahat acentası çalışanlarının 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	Seyahat acentasının temel politikalarını çalışanlarına aktarmak	H.2.1	Politika ve önceliklerini, misyon ve vizyonunu yazılı ya da sözlü olarak çalışanlarına iletir veya 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 itibarıyla 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 bilgi, beceri ve işe uygunluğuna 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	Seyahat acentası çalışanlarının motivasyonunu desteklemek	H.5.1	Çalışanların yaptığı işin niteliğine ve gösterdiği performansa göre ödüllendirir.
				H.5.2	Çalışanlarının özel günleriyle ilgilenir.
				H.5.3	İş süreçleri hakkında çalışanlarının görüş ve önerilerini alır , değerlendirir ve uygulanabilir olanları seçer.
				H.5.4	Uygulamaya geçen başarılı örneklerin duyurulmasını sağlar.
				H.5.5	Çalışanların performansını arttırmak için sosyal etkinliklerin düzenlenmesini sağlar.
		H.6	Seyahat acentası çalışanlarının performans değerlendirmesini yapmak	H.6.1	İş planlamalarına ve görev tanımlarına göre çalışanların performans hedeflerini saptar.
				H.6.2	Çalışanların görevlerine ve iş dağılımına göre mesleki niteliklerini, becerilerini (mesleki bilgi, takım çalışması, zamanlama vb.) değerlendirir/ değerlendirilmesini sağlar.
				H.6.3	Çalışanların performanslarının etkin, ekonomik ve sürdürülebilir olup olmadığını değerlendirir.
				H.6.4	Çalışanlara ilişkin yaptığı değerlendirmeleri performans formuna doldurur.
				H.6.5	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	Seyahat acentası çalışanlarının işe 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 ve belirlediği ihtiyacı ve nitelikleri ilgili birime iletir.
				H.7.3	Başvuran adaylarla görüşmeler yapar, başvuran adayların mesleki öz geçmişlerine ve belirlediği niteliklere göre adayları 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 çalışanı belirler.
				H.7.6	Çeşitli nedenlerle işten çıkarılacak veya ayrılacak çalışanın, yasal prosedüre uygun şekilde işlemlerinin yapılmasını sağlar.
		H.8	Seyahat acentası çalışanlarının görev disiplini geliştirmesini 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	Çalışanların iş süreçleri ve çalışma koşullarına ilişkin önerilerini değerlendirmek	H.9.1	Çalışanın iş süreçleri ve çalışma koşullarına ilişkin önerilerinin işyeri toplantıları veya yazılı yöntemlerle alınmasını sağlar.
				H.9.2	Alınan önerileri; uygulanabilirlik ve maliyet açılarından değerlendirir ve değerlendirmelerini ilgili birimlerle paylaşır.
				H.9.3	Uygulanan ve başarı sağlanan önerilerin sahibi çalışanın 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	Kontrol edilip 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	Çalışanların 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 oryantasyonunu 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/uygulamak	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 çalışanın uyum ve tanıtım programlarından geçmelerini sağlar.
				J.1.3	Çalışanın bilgi, beceri, mesleki tutum ve iş alışkanlıkları konularındaki eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesini sağlar.
				J.1.4	Çalışanın talep ve gereksinimlerine göre belirlenen eğitim ihtiyaçlarının giderilmesini sağlar.
				J.1.5	Acenta ve diğer kişi/kurum, kuruluşlarla yapılan organizasyona göre, çalışanın eğitime 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	Çalışanca yapılacak işlere ilişkin iş talimatlarını, bilgi ve deneyimlerini aktarır.
				J.2.2	Gerektiğinde işi uygulamalı olarak gösterir.
				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.
		J.3	Bireysel mesleki gelişimini sağlamak (Devamı var)	J.3.1	Günlük deneyim ve gözlemler çerçevesinde kendisinin eğitim ihtiyaçlarının konusunu, içeriğini tespit eder.
				J.3.2	Tespit ettiği ihtiyaçlar çerçevesinde eğitime 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.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
J	Mesleki gelişim çalışmalarını yürütmek	J.3	Bireysel mesleki gelişimini sağlamak	J.3.5	Meslek ve sektördeki yeni uygulamalar, sistemler gibi gelişmeleri sürekli 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 izler ve değişiklikleri iş planlamalarına yansıtır
				J.4.2	Kritik mevzuat ve norm değişiklikleri hakkında çalışanını 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. Acente karşılama levhası (pager)
2. Acente 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. TÜRSAB belgesi ve turla ilgili zorunlu diğer belgeleri içeren tur/transfer dosyası

3.2. Bilgi ve Beceriler

1. Anlatım becerisi
2. Bilgisayar bilgisi
3. Bütçeleme ve finansal yönetim becerisi
4. Çalışanlarını motive etme becerisi
5. Çevre düzenlemeleri bilgisi
6. Değerlendirme ve analiz etme becerisi
7. Eğlence ve boş zaman yönetimi bilgisi
8. Ekip içinde çalışma yeteneği
9. Empati kurma becerisi
10. Etkin dinleme ve konuşma becerisi
11. Genel kültür bilgisi
12. Genel turizm bilgisi
13. Haberleşme araçları bilgisi
14. Hijyen bilgisi
15. İleri düzeyde yazılı ve sözlü iletişim becerisi
16. İnsan ilişkileri becerisi
17. İnsan kaynakları yönetimi bilgi ve becerisi
18. İnsan psikolojisi bilgisi
19. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi

20. İşyeri çalışma izlekleri bilgisi
21. Kalite kontrol prensipleri bilgisi
22. Koordinasyon ve süreç yönetimi becerisi
23. Mesleki teknolojik gelişmelere ilişkin bilgi
24. Mesleki terim bilgisi
25. Müzakere ve çatışma yönetimi bilgi ve becerisi
26. Orta düzeyde analitik beceri
27. Orta düzeyde kavramsal beceri
28. Öğrenme ve öğrendiğini aktarma yeteneği
29. Performans değerlendirme bilgi ve becerisi
30. Planlama yeteneği
31. Proje yönetimi bilgi ve becerisi
32. Protokol bilgisi
33. Raporlama bilgisi
34. Risk yönetimi bilgi ve becerisi
35. Seyahat acentası ürün bilgisi
36. Sorun çözme teknikleri bilgi ve becerisi
37. Sözlü ve yazılı iletişim yeteneği
38. Süreç ve iş geliştirme bilgi ve becerisi
39. Taktik karar verme becerisi
40. Tanıtım ve satış geliştirme bilgisi
41. Temel çalışma mevzuatı bilgisi
42. Temel dünya coğrafyası bilgisi
43. Temel ilk yardım bilgisi
44. Temel maliyet bilgisi
45. Tur planlama ve yönetimi bilgisi
46. Turizm ekonomisi bilgisi
47. Turizm mevzuatı bilgisi
48. Turizm pazarlaması bilgisi
49. İleri düzeyde yabancı dil bilgisi
50. Yönetim ve organizasyon becerisi
51. Zaman yönetimi bilgisi

3.3. Tutum ve Davranışlar

1. Bilgi, tecrübe ve yetkisi dahilinde karar vermek
2. Astlarından ve müşterilerden gelen şikayetlere çözüm üretmek
3. Çalışma zamanını işe uygun şekilde etkili ve verimli kullanmak
4. Çalışmalarında planlı, organize ve disiplinli olmak
5. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
6. Çevre, kalite ve İSG mevzuatında yer alan düzenlemeleri benimsemek
7. Din, dil, ırk, cinsiyet, siyasi düşünce vb. konularda ayrımcılık yapmamak
8. Görev tanımını, görevi ile ilgili sorumluluklarını bilmek ve yerine getirmek
9. Göreviyle ilgili yenilikleri izlemek ve uygulamak

10. Hizmet içi eğitim ve seminerlere katılma konusunda istekli olmak
11. İletişim kurduğu kişilere karşı güler yüzlü ve nazik davranmak
12. İletişim kurduğu kişilerle etkili ve güzel konuşmak
13. İşletmeye ait araç, gereç ve donanımın kullanımına özen göstermek
14. İşyeri çalışma izleklerine uymak
15. Karşılaşılabilecek ve karşılaşılan sorunlar karşısında soğukkanlı olmak ve sorunlara çözüm üretebilmek
16. Kişisel bakım ve hijyenine dikkat etmek
17. Meslek etiğine uygun davranmak
18. Mesleki bilgilerini geliştirmek ve güncel olayları takip etmek
19. Sorumluluğu dahilindeki iş ve işlemlerde inisiyatif almak
20. Yapılan iş ve işlemleri zamanında yerine getirmek

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 – Denetim Görevlisi
Bahadır ERKOL, Türkiye Seyahat Acentaları Birliği

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

Ankara Sanayi Odası
Ankara Ticaret Odası
Adnan Menderes Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu
Ankara Turist Rehberleri Derneği
Ankara Üniversitesi Beypazarı Meslek Yüksek Okulu
Antalya Turist Rehberleri Derneği
Antalya Turist Rehberleri Odası
Arama Kurtarma Derneği
Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu
Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu
Başkent Üniversitesi Ticari Bilimler Fakültesi
Beykent Üniversitesi Meslek Yüksekokulu
Bodrum Turist Rehberleri Derneği
Çanakkale Turist Rehberleri Derneği
Çince Turist Rehberleri Derneği
Çukurova Turist Rehberleri Derneği
Deniz Temiz Derneği
Devlet Personel Başkanlığı
Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu
Ege Bölgesi Sanayi Odası
Ege Üniversitesi Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu
Fatih Üniversitesi Meslek Yüksekokulu
Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi
Gaziantep Turist Rehberleri Derneği
Güney Marmara Turist Rehberleri Derneği

Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu
İlke Eğitim ve Sağlık Vakfı Kapadokya Meslek Yüksek Okulu
İstanbul Aydın Üniversitesi Anadolu BİL Meslek Yüksek Okulu
İstanbul Sivil Savunma Arama Kurtarma Birlik Müdürlüğü
İstanbul Ticaret Odası
İstanbul Turist Rehberleri Odası
İzmir Turist Rehberleri Odası
Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu
Kapadokya Turist Rehberleri Derneği
Karabük Üniversitesi Safranbolu Meslek Yüksek Okulu
Karadeniz Turist Rehberleri Derneği
Kocaeli Üniversitesi Derbent Meslek Yüksek Okulu
Konya Turist Rehberleri Derneği
Kuşadası Turist Rehberleri Derneği
Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı
Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu
Marmaris Turist Rehberleri Derneği
Mersin Üniversitesi Anamur Meslek Yüksek Okulu
Nevşehir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Özel Ankara TURSAB Anadolu Otelcilik Turizm Meslek Lisesi
Özel İstanbul TURSAB Anadolu Otelcilik Turizm Meslek Lisesi
Selçuk Üniversitesi Beyşehir Meslek Yüksek Okulu
Selçuk Üniversitesi Silifke Taşucu Meslek Yüksek Okulu
Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu
Süleyman Demirel Üniversitesi Yalvaç Meslek Yüksek Okulu
Şanlıurfa Turist Rehberleri Derneği
T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü
T.C. Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı
Turizm ve Seyahat Acentaları Vakfı
Türkiye Çevre ve Eğitim Vakfı
Türkiye Dağcılık Federasyonu
Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu
Türkiye İhracatçılar Meclisi
Türkiye İstatistik Kurumu
Türkiye İş Kurumu
Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu
Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu
Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
Türkiye Sualtı Sporları Federasyonu
Uludağ Üniversitesi İznik Meslek Yüksek Okulu

Van Turist Rehberleri Derneği
Yaşar Üniversitesi Meslek Yüksekokulu
Yüzüncü Yıl Üniversitesi Van Meslek Yüksek Okulu

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)
Murat ÇAKIR,	Üye (Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu)
Ali RENDAN ,	Üye (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği)
Mahsun TURAN,	Üye (Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Mustafa PAÇAL,	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)