



MYK

ULUSAL MESLEK STANDARDI

**UÇUŞ REZERVASYON VE BİLET SATIŞ MEMURU
SEVİYE 4**

REFERANS KODU /

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI /

Meslek :	UÇUŞ REZERVASYON VE BİLET SATIŞ MEMURU
Seviye :	SEVİYE 4¹
Referans Kodu:	
Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar):	TÜRK HAVA YOLLARI A.O.
Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:	MYK Ulaştırma, Lojistik ve Haberleşme Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/Sayı:	 Tarih ve Sayılı Karar
Resmi Gazete Tarih/Sayı:	
Revizyon No:	00

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

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

BİLET: Havayolu tarafından veya havayolu adına düzenlenebilen, hava taşımacılığı ile ilgili sözleşme şartlarını, muhasebe, acente, uçuş ve yolcu kuponlarını içeren kıymetli dokümanı,

BİLETLER (TICKETING): Yolcu talebi doğrultusunda belirlenen parkur ve tarihte yapılacak seyahat için, taşıyıcı ve IATA kuralları çerçevesinde bilet düzenleme işlemini,

CHECK-IN: Müşterinin uçağa biniş işlemlerinin yapılmasını,

FLOWN STATÜ: Uçulmuş ya da kullanılmış bilet kuponunu,

HANDLING FİRMASI: Havaalanlarında, havayolu taşıyıcı yer hizmeti veren şirketi,

HİZMET SINIFI: Uçak içerisindeki konfor, ikram v.b. hizmet standartlarını belirleyen farklı kabinleri,

IATA (INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION): Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği'ni,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması'nı,

İSG: İş sağlığı ve güvenliğini,

MCO (MISCELLANEOUS CHARGES ORDER): Yolcu bileti ve bagaj makbuzuna bağlı olarak taşımayla ilgili oluşan hizmetler adına taşıyıcı veya acente tarafından düzenlenen dokümanı,

MİL HESABI: Havayolu işletmesinin özel yolcu programı dahilinde yolcunun hesabında biriken puanı,

NO SHOW: Yolcunun rezervasyonlu yeri olmasına rağmen uçuşa gelmemesi halini,

OPEN STATÜ: Kullanılmamış bilet kuponunu,

OPSİYON: Rezervasyonu teyidli olan yolcuya biletini alması için tanınan süreyi,

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

PARKUR: İki nokta arasında gerçekleştirilen bir seyahatte, taşıyıcı ve/veya şehir ve/veya hizmet sınıfı ve/veya uçak tipi, uçuş rotasını,

PNR (PASSENGER NAME RECORD): Uçakla seyahat edecek yolcunun rezervasyon kaydını,

PROMOSYON: Havayollarının belirli dönemler için hizmetlerinde ve ücretlerinde sağladığı avantajları,

TAŞIYICI: Yurtiçi ya da yurtdışı uçuş operasyonu gerçekleştiren havayolu işletmesini,

UP-GRADE: Seyahat sınıfının yükseltilmesi işlemini,

VALİDATÖR: Taşıyıcı tarafından, resmi olarak yolcu biletinin/MCO'nun düzenlendiğini veya değiştirildiğini gösteren/kanıtlayan yetkili damgayı basmak için kullanılan cihazı,

ifade eder.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	5
2. MESLEK TANITIMI	6
2.1. Meslek Tanımı	6
2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri	6
2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile İlgili Düzenlemeler	6
2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat	6
2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları	6
2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler	6
3. MESLEK PROFİLİ	8
3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri	8
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman	19
3.3. Bilgi ve Beceriler	19
3.4. Tutum ve Davranışlar	19
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	20

1. GİRİŞ

Uçuş Rezervasyon Ve Bilet Satış Memuru (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 Türk Hava Yolları A.O. tarafından hazırlanmıştır.

Uçuş Rezervasyon Ve Bilet Satış Memuru (Seviye 4) ulusal meslek standardı, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş, MYK Ulaştırma, Lojistik ve Haberleşme Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Uçuş Rezervasyonu ve Bilet Satış Memuru (Seviye 4), satış ve rezervasyon işlemlerini IATA kurallarına uygun olarak faal bir sistem üzerinden gerçekleştirebilen nitelikli 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 ilgili Düzenlemeler

4857 sayılı İş Kanunu

5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu

Parlayıcı, Patlayıcı, Tehlikeli ve Zararlı Maddelerle Çalışılan İşyerlerinde ve İşlerde Alınacak Tedbirler Hakkında Tüzük

Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimlerinin Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik

Güvenlik ve Sağlık İşaretleri Yönetmeliği

Gürültü Yönetmeliği

İlkyardım Yönetmeliği

İş Ekipmanlarının Kullanımında Sağlık ve Güvenlik Şartları Yönetmeliği

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

2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat

3308 sayılı Mesleki Eğitim Kanunu

İş Kanununa İlişkin Çalışma Süreleri Yönetmeliği

İş Kanununa İlişkin Fazla Çalışma ve Fazla Sürelerle Çalışma Yönetmeliği

Yıllık Ücretli İzin Yönetmeliği

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

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Uçuş Rezervasyonu ve Bilet Satış Memuru, görevini satış ofisinde veya çağrı merkezinde icra eder. Uçuş Rezervasyonu ve Bilet Satış Memuru, yoğun sezonlarda ya da yoğun iş dilimlerinde çok fazla sayıda müşteriye hizmet verme durumu ile karşı karşıya kalabilmektedir. Uçuş Rezervasyonu ve Bilet Satış Memuru, müşteri kitlesi yönüyle günlük iş süreçlerinde çok farklı profildeki insanlarla iletişim halinde olmayı gerektiren bir iş koludur. Bu mesleği icra eden kişiler, çalışma şartlarından kaynaklanan strese bağlı rahatsızlıklara maruz kalabilmektedir. Uçuş Rezervasyonu ve Bilet Satış Memuru, ofis şartlarında sabit konumda çalışma şartlarından kaynaklı fizyolojik rahatsızlıklar yaşayabilmektedir.

2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Uçuş Rezervasyonu ve Bilet Satış Memuru, ilgili havayolunun zorunlu tuttuğu mesleki ve periyodik eğitimleri tamamlaması ve geçer not alması gerekmektedir.

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	İş sağlığı ve güvenliği konusundaki ulusal anlamda yerine getirilmesi gereken kuralları uygulamak.	A.1.1	İş sağlığı ve güvenliği konusundaki düzenlemelerin anlaşılması için, işyerinin düzenlediği eğitimlere katılır.
				A.1.2	Yapılan işe uygun iş elbiseleri ve kişisel koruyucu teçhizat ve ekipmanları kullanır.
				A.1.3	İSG koruma ve müdahale araçlarını uygun, çalışır ve düzenli şekilde bulundurur.
				A.1.4	Özel kargoların güvenli ve kurallara uygun bir şekilde tutulmasını sağlar.
		A.2	Risk etmenlerini azaltmak.	A.2.1	Tehlikelerin belirlenmesi, risklerin değerlendirilmesi çalışmalarına katkıda bulunur.
				A.2.2	Risk faktörlerinin azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalara katılır.
		A.3	Tehlike durumunda acil durum prosedürlerini uygulamak.	A.3.1	Tehlike durumlarını saptar.
				A.3.2	Saptanan tehlikeli durumları en aza indirmek ya da ortadan kaldırmak için önlem alır.
				A.3.3	Tehlike durumunda bir üst amire bilgi vererek haberleşme kanallarını açık tutar.
				A.3.4	Gereken durumlarda işletme dışında bulunan yetkili ve ilgili kurumlara bil-gi verir.
				A.3.5	Yapılması gereken özel acil durum prosedürlerini uygular.
		A.4	Acil çıkış prosedürlerini uygulamak.	A.4.1	Acil durumlarda prosedürlerde belirtilen çıkış kurallarını uygular.
				A.4.2	Acil durumlarda belirtilen talimatlara göre ilgili görevlilere bildirimlerde bulunur.
				A.4.3	Acil çıkış ile ilgili yaşanmış yada yaşanabilecek örnekleri paylaşmak üzere yapılan çalışmalara ve tatbikatlara katılır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	Çevre koruma önlemlerini almak.	B.1	Çevre koruma standart ve yöntemlerini uygulamak ve risklerin azaltılmasına katkıda bulunmak.	B.1.1	Çevre koruma gereklerine ve uygulamalarına yönelik ulusal ve uluslararası yayınları takip eder.
				B.1.2	Operasyon süreçlerinin uygulanması sırasında çevre etkilerini gözler ve zararlı sonuçların önlenmesi çalışmalarını koordine eder.
				B.1.3	Geri dönüşümü yapılabilecek malzemelerin ayırmasını yaparak istifler.
		B.2	İşletme kaynaklarının tasarruflu ve verimli olarak tüketilmesi yönünde hareket etmek.	B.2.1	İşletme kaynaklarını tasarruflu ve verimli bir şekilde kullanılması için önerilerde bulunur.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Kalite yönetim sistemi prosedürlerine uygun çalışmak.	C.1	İşe ait kalite gerekliliklerini uygulamak.	C.1.1	Tüm operasyon süreçlerini prosedürlerde belirlenen formatlara ve talimatlara göre yapar.
				C.1.2	Planlanan kalite gerekliliklerini yerine getirir.
				C.1.3	Tüm operasyon süreçlerinde aksayan süreçleri belirler ve ilgili birimlere rapor eder.
				C.1.4	Süreçlerle ilgili iyileştirme ve geliştirme önerilerinde bulunur.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İş organizasyonu yapmak (devamı var)	D.1	İş emirlerini almak.	D.1.1	Kişisel bakım ve hijyen kurallarını uygular.
				D.1.2	Havayolu taşıyıcısının ya da hizmet veren handling firmasının resmi üniformasını prosedüre uygun olarak giyer.
				D.1.3	Personel tanıtma kartını kurallara uygun biçimde takar.
		D.2	İş için gerekli araç ve gereçleri hazırlamak.	D.2.1	Görevinde kullanacağı araç-gereç ve malzemelerin kullanıma uygunluğunu kontrol eder ve gerektiğinde tamiri için ilgili birime haber verir.
				D.2.2	İhtiyaç halinde araç, gereç ve malzemelerin kullanımı ile ilgili çalışma arkadaşlarına bilgi verir.
				D.2.3	Şifreleri kullanarak sisteme giriş yapar.
				D.2.4	Validatör cihazını kullanıma hazır hale getirir.
		D.3	İş için gerekli kıymetli doküman, tahsil edilen para ve kişisel şifrelerin güvenliğini sağlamak.	D.3.1	Üzerine zimmetli kıymetli dokümanları (bilet ve MCO) güvenli bir şekilde muhafaza eder ve kaybolmaması için gerekli önlemleri alır.
				D.3.2	Kişisel kullanımı için tahsis edilmiş sistem ve program şifrelerini güvenli bir şekilde muhafaza eder ve üçüncü şahıslar ile paylaşmaz.
				D.3.3	Gün içinde yaptığı satış işlemleri sonucu tahsil ettiği nakit para ve diğer önemli dokümanların bir üst amirine teslimine kadar güvenliğini sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Rezervasyon işlemlerini yapmak. (devamı var)	E.1	Uçuş ve ücret alternatifleri hakkında müşteriye bilgilendirmek.	E.1.1	Müşterinin seyahat edeceği yer ve tarihler hakkında bilgi alır.
				E.1.2	Müşterinin öncelikli olarak tercih ettiği bir havayolu şirketi olup olmadığını öğrenir; yoksa alternatifleri sunar.
				E.1.3	Müşterinin talep ettiği uçuşun/uçuşların dolu olması halinde, alternatif parkur ve uçuşları sunar.
				E.1.4	Hizmet sınıfı (first, business, ekonomi v.b.), parkur ve uçuş saatine göre fiyat alternatiflerini sunar.
				E.1.5	Eğer var ise, promosyonel (özel kampanya) ücretleri hakkında müşteriye bilgilendirir.
				E.1.6	Ücretin kısıtlamaları (sezon, duraklama, minimum/maksimum kalış süreleri v.s.) ve varsa cezaları (uçuş değişikliği, iptal, no-show) hakkında müşteriye bilgi verir.
		E.2	Özel müşteri (sadakət) programı tanıtımını yapmak.	E.2.1	Özel müşteri (sadakət) programı üyeliği olup olmadığını müşteriye sorar.
				E.2.2	Program üyesi olmaması halinde, üyelik avantajları hakkında müşteriye bilgilendirir ve üyeliğe teşvik eder.
				E.2.3	İlgilenmesi halinde, müşteriye başvuru formunu verir ve doldurulmuş başvuru formunu işleme alır.
		E.3	Rezervasyon kaydı (PNR) oluşturmak. (devamı var)	E.3.1	Müşteriye uygun olan parkur ve tarihler için, en uygun ücretle rezervasyonu gerçekleştirir.
				E.3.2	Müşterinin talep ettiği uçuşun/uçuşların dolu olması ve yedek listenin açık olması halinde, müşteriye yedek kayıt alternatifini sunar; talep etmesi halinde yedek kayıt alır.
				E.3.3	Rezervasyon yapılacak müşterinin kimlik bilgilerinin kaydını yapar.
				E.3.4	Müşterinin iletişim bilgilerini rezervasyona kaydeder.
				E.3.5	Özel müşteri (sadakət) programı üyeliği olan müşterinin üyelik bilgilerini sisteme girer.
				E.3.6	Müşterinin özel isteklerini (özel yemek, koltuk rezervasyonu vb.) öğrenir ve rezervasyonda belirtir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Rezervasyon işlemlerini yapmak.	E.3	Rezervasyon kaydı (PNR) oluşturmak.	E.3.7	Müşterinin özel hizmet gerektiren talepleri (evcil hayvan, tekerlekli sandalye, sedye vb.) var ise, rezervasyon kaydında gerekli talepleri yapar ve taleplerin karşılanabilmesi için ilgili birimlere/havayollarına bildirimde bulunur.
				E.3.8	Eğer var ise, özel hizmetlerin ücretleri hakkında müşteriye bilgilendirir.
				E.3.9	Özel hizmet gerektiren yolcu (refakatsiz çocuk vb.) hasta yolcu veya hamile yolcu bulunması halinde; istenen belge , doktor raporu vb. dokümanlar ve önemli bilgiler hakkında müşteriye bilgilendirir.
				E.3.10	İlgili havayolunun opsiyon kuralları ve ücretin opsiyon kısıtlarını da dikkate alarak, rezervasyona uygun bir opsiyon verir ve müşteriye bilgilendirir.
				E.3.11	Rezervasyon detaylarının çıkışını müşteriye verir.
		E.4	Talep halinde grup rezervasyonu işlemlerini yapmak.	E.4.1	Sistem üzerinde gerekli girişleri yaparak grup rezervasyonu oluşturur.
				E.4.2	Oluşturulan grup rezervasyonunu işleme almak üzere ilgili birime iletir.
		E.5	Telefonla rezervasyon yapmak.	E.5.1	Müşterinin isteği doğrultusunda ilgili sistem üzerinden rezervasyonu yapar.(1 ^I
				E.5.2	Rezervasyon bilgilerini SMS ve e-posta yoluyla müşteriye iletir.(2 ^{II}

^I 1) Çağrı Merkezi Personeli tarafındanyerine getirilir.

^{II} 2) Çağrı Merkezi Personeli tarafındanyerine getirilir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Bilet satış işlemlerini yapmak. (devamı var)	F.1	Biletlemeyi yapmak.	F.1.1	Müşterinin rezervasyon kaydını görüntüler ve parkur, tarih, yolcu ismi vb. bilgilerin doğruluğunu kontrol ederek müşteriden teyid alır.
				F.1.2	Rezervasyon kaydına sistem üzerinden ücreti yükler ve ücretin kısıtlamaları (sezon, duraklama, minimum/maksimum kalış süreleri v.s.) ve varsa cezaları (uçuş değişikliği, iptal, no-show) hakkında müşteriye bilgi verir.
				F.1.3	Biletleme için gerekli olan müşteriye ait zorunlu bilgileri (kimlik/pasaport numarası, uyruğu, doğum tarihi, v.b.) rezervasyon sistemine girer.
				F.1.4	Müşterinin özel bir indirim olması halinde (öğrenci, yaşlı, işçi, denizci v.b.), gerekli belgeleri kontrol eder veya kopyasını alır.
				F.1.5	Müşteriden bilet ücretini tahsil eder ve sisteme ödeme girişini yapar.
				F.1.6	Rezervasyonun biletleme işlemlerini gerçekleştirir.
				F.1.7	Bileti veya elektronik bilet çıktısını müşteriye verir.
		F.2	Ödül Bilet işlemlerini yapmak.	F.2.1	Müşterinin üyelik hesabında yeterli puan olması halinde, bu puandan gerekli miktarı düşerek, onayı doğrultusunda bileti düzenler.
				F.2.2	Ödül bilet kuralları dahilinde, parkur ve tarih değişikliklerini ya da mil iade işlemini yapar.
				F.2.3	Müşterinin üyelik hesabındaki puanları kullanarak, up-grade işlemi yapar veya refakatçi bileti düzenler.
		F.3	Telefonla satış yapmak.	F.3.1	Kredi kartı ya da EFT sistemi aracılığıyla ödemeyi alır ve biletlemeyi yapar.(1 ^I
				F.3.2	Bilet bilgilerini SMS ve e-posta yoluyla müşteriye iletir.(2 ^{II}
				F.3.3	Müşterinin mil hesabındaki puanları kullanarak up-grade işlemi yapar ve refakatçi bileti düzenler.

^I 1) Çağrı Merkezi Personeli tarafından getirilir.

^{II} 2) Çağrı Merkezi Personeli tarafından getirilir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Bilet satış işlemlerini yapmak.	F.4	Taşıma kuralları hakkında müşteriye bilgilendirmek.	F.4.1	Yolcu ve taşıyıcı sorumluluklarını ve haklarını özetleyen "Yolcu ve bagaj genel taşıma şartları" nı içeren bilet kabını veya çıktıyı müşteriye verir.
				F.4.2	El bagajı ve serbest (ücretsiz) bagaj taşıma hakkı ile ilgili müşteriye bilgilendirir.
				F.4.3	Taşınamasına müsaade edilen ya da taşınması kısıtlı maddeler hakkında müşteriye bilgilendirir.
				F.4.4	Check-in işlemleri için, hangi saatte havaalanında hazır bulunması gerektiği bilgisini müşteriye iletir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Bilet satışı sonrası işlemleri yapmak.	G.1	Satışı yapılan bilete ait evrakı muhafaza etmek.	G.1.1	Bilet muhasebe nüshasını sistemden alır.
				G.1.2	Ödeme kaydına ait belgeleri muhasebe nüshasına ekler ve kasasında muhafaza eder.
		G.2	Gün sonu hesaplarını kapatmak.	G.2.1	Gün sonu raporunu sistemden alır.
				G.2.2	Tahsil ettiği nakit para ve diğer önemli dokümanları raporu ile birlikte bir üst amirine teslim eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Rezervasyon ve bilet değişiklik ve iptallerini yapmak.	H.1	Müşteri taleplerinden kaynaklanan iade ve değişiklik işlemlerini yapmak.	H.1.1	Müşterinin talebi halinde ve taşıyıcının bilet kuralları dahilinde tarih ya da parkur değişikliğini yapar.
				H.1.2	Müşterinin iptal talebi halinde ve taşıyıcının bilet kuralları dahilinde bilet iade işlemlerini yapar.
		H.2	Olağanüstü hallerde ya da taşıyıcı kaynaklı aksaklıklarda iptal ve değişiklik işlemlerini yapmak.	H.2.1	Olağanüstü hallerde ya da taşıyıcı kaynaklı iptal ve değişiklik gerektiren durumlarda müşteriye tarih, parkur ya da bilet ücret iade alternatiflerini sunar.
				H.2.2	Müşteri talebi doğrultusunda, tarih ya da parkur değişikliğini yapar.
				H.2.3	Müşteri talebi doğrultusunda ücret iade işlemlerini yapar.
		H.3	Gerekli durumlarda müşteri ile irtibat kurarak bilgilendirme ve işlem yapmak.	H.3.1	Ofisin sorumluluğunda bulunan rezervasyon kayıtlarının takibinden sorumludur.(1 ^I
				H.3.2	Bu rezervasyonlarda meydana gelen her türlü değişiklik (yedek kayıt veya özel hizmet taleplerinin onaylanması, sefer iptali, tarife değişikliği v.b.) için, müşteri ile irtibat kurarak bildirimde bulunur.(2 ^{II}
				H.3.3	Havayolu şirketi tarafından yapılan değişiklikten müşterinin memnun kalmaması halinde, müşteriye diğer alternatifleri sunar.(3 ^{III}
				H.3.4	Müşterinin talebine ve kurallara uygun olarak, rezervasyon kaydında gerekli işlemleri yapar.(4 ^{IV}
				H.3.5	Gerekli durumlarda, müşteri talebine ve kurallara uygun olarak, yukarıda bahsedilen değişikliklerden kaynaklanan bilet işlemlerini gerçekleştirir veya uygun opsiyon verir.(5 ^V

^I 1) Satış şefi veya ekip lideri tarafından yerine getirilir.

^{II} 2) Satış şefi veya ekip lideri tarafından yerine getirilir.

^{III} 3) Satış şefi veya ekip lideri tarafından yerine getirilir.

^{IV} 4) Satış şefi veya ekip lideri tarafından yerine getirilir.

^V 5) Satış şefi veya ekip lideri tarafından yerine getirilir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
I	Mesleki gelişime ilişkin faaliyetleri yürütmek.	I.1	Mesleği ile ilgili yayınları takip etmek.	I.1.1	Havayolu ürünleri ile ilgili yayınları takip eder.
				I.1.2	Havayolu ürünleri ile ilgili gelişme ve değişiklikleri izler.
				I.1.3	Öğrendiği bilgileri işinde uygular
		I.2	Kurs ve seminerlere katılmak.	I.2.1	İşletmenin istediği ve önerdiği kurs ve seminerlere katılır.
				I.2.2	Kişisel gelişimini arttırıcı etkinliklere (toplantı, gezi, gözlem, fuar v.b.) katılır.
				I.2.3	Öğrendiği bilgileri işinde uygular.
		I.3	İşe yeni başlayan personele yardımcı olmak.	I.3.1	İşe yeni başlayan personele kurum kültürünü aktarır .
				I.3.2	İşe yeni başlayan personele işbaşı eğitimleri verir.

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Ajanda
2. Bilet yazıcısı (printer)
3. Bilgisayar
4. Faks
5. Fotokopi makinesi
6. Harita
7. Havayolu Satış Bilgileri El Kitabı
8. Hesap makinesi
9. IATA Passenger Air Tariff Kitapları
10. IATA Passenger Fare Construction Handbook
11. IATA Reservations Interline Message Procedures-Passenger (AIRIMP)
12. Kulaklık (Telefonla rezervasyon personeli için)
13. Miscellaneous Charges Order (MCO)
14. Para sayma makinesi
15. POS cihazı
16. Sahte para kontrol cihazı
17. Tarife
18. Telefon
19. Telefon rehberi
20. Teleks cihazı
21. Validatör

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Bilgisayar bilgisi
2. Ekip içinde çalışma yeteneği
3. Empati kurma becerisi
4. Genel sektörel bilgi
5. Havayolu ürün bilgisi
6. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
7. Mesleki harita bilgisi
8. Mesleki terminoloji bilgisi
9. Müşteri ilişkileri yönetimi becerisi
10. Orta düzey yabancı dil bilgisi
11. Sayısal işlem becerisi
12. Sözlü ve yazılı iletişim yeteneği
13. Stres yönetimi becerisi
14. Temel çalışma kuralları bilgisi
15. Zaman yönetimi bilgisi
16. Zor durumları çözme becerisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Çalışmalarında planlı, organize ve disiplinli olmak
2. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
3. İşletmeye ait araç, gereç ve donanımın kullanımında özen göstermek
4. Kişisel gelişime açık olmak
5. Kurumsal kültür bilincinde olmak
6. Mesleği ile alakalı yayınları takip etmek
7. Meslek ahlakına sahip olmak
8. Mesleki gelişime açık olmak
9. Müşteriler ve çalışma arkadaşları ile ilişkilerinde güler yüzlü ve ilgili davranmak
10. Müşterilerden gelen şikayetlere çözüm üretmek
11. Stres yönetimi becerisi

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Uçuş Rezervasyon Ve Bilet Satış Memuru (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

Muammer ÖZTÜRK, Türk Hava Yolları A.O. - Yönetim Eğitimleri Şefi
Samet BİLİM, Türk Hava Yolları A.O. - Memur
Bünyamin Çifçi, Türk Hava Yolları A.O. - Memur

2. Teknik Çalışma Grubu Üyeleri

Fatma AKKUŞ KILINÇER, Türk Hava Yolları A.O. - Eğitim Araştırma Geliştirme Şefi
Can GÜLEŞ, Türk Hava Yolları A.O. - Satış Şefi
Melike Ecmel ÇELİKKOL, Türk Hava Yolları A.O. - Satış Memuru

3. Görüş İstenen Kişi, Kurum ve Kuruluşlar

- - - , -

4. MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar

-, - (-)

5. MYK Yönetim Kurulu

-, - (-)