



T.C.  
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI  
MESLEKİ VE TEKNİK EĞİTİM GENEL MÜDÜRLÜĞÜ  
KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI  
REZERVASYON DALI  
(Kalfalık Beceri Sınavı Değerlendirme Kriterleri)

|                                                                                                                                                                                                                                 |  |                               |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------|-------------|
| Adayın Adı ve Soyadı:                                                                                                                                                                                                           |  | Sınav Tarihi:                 |             |
| T.C. Kimlik No:                                                                                                                                                                                                                 |  | Sınav Süresi: En fazla 2 saat |             |
| Adayın Kayıtlı Olduğu Merkez:                                                                                                                                                                                                   |  | Sınav Başlama Saati:          |             |
| Ölçme ve Değerlendirme Yeri                                                                                                                                                                                                     |  | Revizyon Tarihi: 01.08.2021   | REV.01      |
| <b>Uygulama Sorusu:</b> Sınavda verilecek olan iş ve işlemleri; proje-çizim-detay, standartlar, teknik şartnameler, İSG Kuralları, değerlendirme kriterleri ve sınav değerlendiricilerinin talimatlarına uygun şekilde yapınız. |  |                               |             |
| • Adaylar B bölümündeki kriterlerden seçtiği bir tanesinden sınav olacaktır.                                                                                                                                                    |  |                               |             |
|                                                                                                                                                                                                                                 |  | Değerlendirme Puanı           | Aldığı Puan |
| <b>A. ÖN HAZIRLIK</b>                                                                                                                                                                                                           |  | (10 Puan)                     |             |
| Kişisel temizlik ve bakımını yapar.                                                                                                                                                                                             |  | 2                             |             |
| Yapılan işe uygun iş elbisesini kullanır.                                                                                                                                                                                       |  | 2                             |             |
| Çalışma ortamında iş sağlığı ve güvenliği konusundaki mevzuata ve işyerine ait kurallara uyar.                                                                                                                                  |  | 1                             |             |
| Acil durumda ne yapılacağını söyler.                                                                                                                                                                                            |  | 1                             |             |
| Tur satış / bilet satış işlem sırasını söyler.                                                                                                                                                                                  |  | 2                             |             |
| Tur / bilet satışında kullanacağı araç-gereçleri hazırlar.                                                                                                                                                                      |  | 2                             |             |
| <b>B. UYGULAMA</b>                                                                                                                                                                                                              |  |                               |             |
| <b>B1. Tur Satışını Yapınız.</b>                                                                                                                                                                                                |  | (80 Puan)                     |             |
| Kendilerine verilen kasa yedeğini(pilot para)teslim alır.                                                                                                                                                                       |  | 6                             |             |
| Günlük rezervasyonlar ve satış durumları ile ilgili bilgileri alır.                                                                                                                                                             |  | 6                             |             |
| Rezervasyon iptalleri ve satış iadelerini takip eder.                                                                                                                                                                           |  | 6                             |             |
| Müşteriyi günün saatine göre selamlar                                                                                                                                                                                           |  | 6                             |             |
| Müşterinin taleplerini alır                                                                                                                                                                                                     |  | 6                             |             |
| Detay Tur tanıtımını yapar.                                                                                                                                                                                                     |  | 6                             |             |
| Tur satışlarını belirlenen fiyatlar üzerinden gerçekleştirir.                                                                                                                                                                   |  | 6                             |             |
| Müşterinin özel isteklerini(vegetaryen yemeği, tekerlekli sandalye) kayıt eder.                                                                                                                                                 |  | 6                             |             |
| Müşteri ile satış sözleşmesini yapar ve sözleşmenin müşteri tarafından onaylanmasını sağlar.                                                                                                                                    |  | 6                             |             |
| Gerekli evrakları(tur satış sözleşmesi, broşür, fatura) vererek müşteriyi uğurlar.                                                                                                                                              |  | 6                             |             |
| Müşterinin tur dosyasında bulunması gereken evraka (tur listesi, oturma planı, iletişim bilgileri gibi) kaydını yapar.                                                                                                          |  | 5                             |             |
| Müşterinin zorunlu seyahat sigortasının yapılmasını sağlar.                                                                                                                                                                     |  | 5                             |             |
| Yapmış olduğu satış ile ilgili operasyona ve muhasebeye bilgi verir.                                                                                                                                                            |  | 5                             |             |
| Gün sonu hesabını kapatarak tahsil ettiği nakit para, para yerine geçen evrak ve hesapla ilgili diğer önemli dokümanları ilgili birime teslim eder.                                                                             |  | 5                             |             |
| <b>B2. Bilet Satış İşlemlerini Yapınız.</b>                                                                                                                                                                                     |  | (80 Puan)                     |             |
| Müşteriyi günün saatine göre selamlar.                                                                                                                                                                                          |  | 2                             |             |
| Müşterinin seyahat edeceği yer ve tarihler hakkında bilgi alır.                                                                                                                                                                 |  | 3                             |             |



T.C.  
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI  
MESLEKİ VE TEKNİK EĞİTİM GENEL MÜDÜRLÜĞÜ  
KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI  
REZERVASYON DALI  
(Kalfalık Beceri Sınavı Değerlendirme Kriterleri)

|                                                                                                                                                                                                                                 |                  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--|
| Müşterinin öncelikli tercihlerinin (şirket, hizmet, parkur vb.) olup olmadığını öğrenir; yoksa alternatifleri sunar.                                                                                                            | 3                |  |
| Müşterinin talep ettiği sefer/seferlerin dolu olması halinde, alternatif parkur ve seferleri sunar.                                                                                                                             | 3                |  |
| Hizmet sınıfı (first, business, ekonomi v.b.), parkur ve sefer saatine göre fiyat alternatiflerini sunar.                                                                                                                       | 3                |  |
| Eğer var ise, promosyonel (özel kampanya) ücretler hakkında müşteriye bilgilendirir.                                                                                                                                            | 2                |  |
| Taşıma sözleşmesi ve kuralları hakkında müşteriye bilgilendirir.                                                                                                                                                                | 3                |  |
| Yolcu seyahatine ait ücretin kısıtlamaları (sezon, duraklama, minimum/maksimum kalış süreleri vs.) ve varsa cezaları (sefer değişikliği, iptal, no-show) hakkında müşteriye bilgi verir.                                        | 3                |  |
| Özel müşteri (sadakat) programıyla ilgili müşteriye bilgilendirir ve ilgilenmesi halinde, müşteriye başvuru formunu doldurtur veya sisteme tanımlar.                                                                            | 3                |  |
| Rezervasyon yapılacak müşterinin kimlik ve iletişim bilgilerinin kaydını yapar.                                                                                                                                                 | 3                |  |
| Müşterinin özel isteklerini (özel yemek, koltuk rezervasyonu vb.) öğrenir ve rezervasyonda/satışta belirtir.                                                                                                                    | 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. | 3                |  |
| Eğer var ise, özel/ilave hizmetlerin ücretleri ve istenen belgeler hakkında müşteriye bilgilendirir.                                                                                                                            | 3                |  |
| Müşterinin talep ettiği sefer/seferlerin dolu olması ve yedek listenin açık olması halinde, müşteriye yedek kayıt alternatifini sunar.                                                                                          | 3                |  |
| Müşterinin üye olduğu ve kendisine birtakım ayrıcalıklar sağlayan (puan, mil, ödül gibi) özel bir müşteri programı varsa müşteri numarasını rezervasyona/satışa kaydeder.                                                       | 3                |  |
| Müşterinin özel bir indirimde esas teşkil eden belgelerini kontrol eder veya kopyasını alır.                                                                                                                                    | 2                |  |
| Ödül bilet/seyahat puanları işlemlerini yapar.                                                                                                                                                                                  | 3                |  |
| Müşterinin taleplerine uygun olan parkur ve tarihler için, en uygun ücretle rezervasyonu/satışı gerçekleştirir.                                                                                                                 | 3                |  |
| Müşteriden ödemeyi tahsil eder.                                                                                                                                                                                                 | 3                |  |
| Rezervasyonun biletleme işlemlerini gerçekleştirir.                                                                                                                                                                             | 3                |  |
| Müşteriyi seyahat edeceği destinasyona yönelik alınması gereken önlemler ve tedbirler hakkında bilgilendirir.                                                                                                                   | 3                |  |
| Bilet detaylarının müşteriye çeşitli iletişim araçları yoluyla (e-posta, faks, sms gibi) iletilmesini sağlar.                                                                                                                   | 3                |  |
| Gerekli evrakları vererek müşteriye uğurlar.                                                                                                                                                                                    | 3                |  |
| Gerçekleşen satışa ilişkin bilgi ve belgeleri ilgili birimlere iletir.                                                                                                                                                          | 2                |  |
| Talep halinde grup rezervasyonu/satış işlemlerini yapar.                                                                                                                                                                        | 3                |  |
| Satış yapılmış biletlerdeki değişiklik ve iptalleri, taşıma kurallarının izin verdiği ölçüde ve müşteri talebi doğrultusunda gerçekleştirir.                                                                                    | 3                |  |
| Bilet değişikliklerinden ortaya çıkan fiyat farkı ve iadeler hakkında müşteriye bilgilendirir ve gerekli işlemleri gerçekleştirir.                                                                                              | 3                |  |
| Gün sonu hesabını kapatarak tahsil ettiği nakit para, para yerine geçen evrak ve hesapla ilgili diğer önemli dokümanları ilgili birime teslim eder.                                                                             | 3                |  |
| <b>C.UYGULAMA SONRASI</b>                                                                                                                                                                                                       | <b>(10 Puan)</b> |  |
| Çalışma ortamında araç-gereçleri tasarruflu ve verimli bir şekilde kullanır.                                                                                                                                                    | 3                |  |



T.C.  
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI  
MESLEKİ VE TEKNİK EĞİTİM GENEL MÜDÜRLÜĞÜ  
KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI  
REZERVASYON DALI  
(Kalfalık Beceri Sınavı Değerlendirme Kriterleri)

|                                                  |                   |  |
|--------------------------------------------------|-------------------|--|
| Geri kazanım için atık malzemeleri ayırır.       | 3                 |  |
| Araç gereçleri usulüne uygun toplar.             | 2                 |  |
| Sınavı verilen sürede tamamlar.                  | 2                 |  |
| <b>TOPLAM</b>                                    | <b>(100 Puan)</b> |  |
| <b>Notlar / Görüşler:</b>                        |                   |  |
| <b>Sınav Değerlendircisinin Adı Soyadı İmza:</b> |                   |  |

- Bu Form her bir sınav değerlendiricisi tarafından ayrı ayrı doldurulur. Verilen puanlar Sınav Sonuç Tutanağına yazılarak ortalaması alınır.
- Sınav sırasında adayın kendisine, çevresine ve işe zarar verebileceği durumların oluşması halinde değerlendiriciler tarafından gerekli uyarılar yapılarak önlem alınması sağlanır. Bu durumda değerlendiriciler, adayın sınava devam ettirilip ettirilmeyeceğine karar verir.
- Aday B.1 veya B.2 bölümlerinden bir tanesinden sınava alınacaktır.

| İSG EKİPMANLARI (Aday tarafından karşılanacaktır.) |                               |                                                        |
|----------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------|
| KİŞİSEL KORUYUCU DONANIMLAR                        |                               |                                                        |
| 1. İş Kıyafeti                                     |                               |                                                        |
| 2. Kişisel koruyucu donanım                        |                               |                                                        |
| MAKİNA TECHİZAT LİSTESİ                            |                               |                                                        |
|                                                    | 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. Tur dosyası               | 14. Satış kuponu (voucher)                             |
| 15. Sigorta belgesi                                | 16. Sözlük                    | 17. Para sayma makinesi                                |
| 18. POS cihazı                                     | 19. Sahte para kontrol cihazı | 20. Tur ve konaklama ile ilgili matbu form ve raporlar |
| 21. Bilet satışı ile ilgili matbu form ve raporlar |                               |                                                        |
| SINAV SARF MALZEME LİSTESİ *                       |                               | ADET                                                   |
| 1-                                                 |                               |                                                        |
| 2-                                                 |                               |                                                        |
| 3-                                                 |                               |                                                        |

- Sarf malzemeler ve miktarı bir aday için beceri sınav komisyonunca belirlenecektir.
- Sarf malzemeler aday tarafından karşılanacaktır.