



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

Adayın Adı ve Soyadı:	Sınav Tarihi:	
T.C. Kimlik No:	Sınav Süresi: En fazla 3 saat	
Adayın Kayıtlı Olduğu Merkez:	Sınav Başlama Saati:	
Ölçme ve Değerlendirme Yeri:	Revizyon Tarihi: 01.08.2021	REV.01
Uygulama Sorusu: Sınavda verilecek olan iş ve işlemleri; proje-çizim-detay, standartlar, teknik şartnameler, ISG Kuralları, değerlendirme kriterleri ve sınav değerlendiricilerinin talimatlarına uygun şekilde yapınız. (Sınav sorusu, sınavı yapan komisyon tarafından belirlenecektir.)		
	Değerlendirme Puanı	Aldığı Puan
A. ÖN HAZIRLIK	(10 Puan)	
Kişisel temizlik ve bakımını yapar.	1	
Yapılan işe uygun iş elbisesini kullanır.	1	
Çalışma ortamında iş sağlığı ve güvenliği konusundaki mevzuata ve işyerine ait kurallara uyar.	2	
Acil durumda ne yapılacağını söyler.	2	
Tur operasyon işlem sırasını söyler.	3	
Operasyon sırasında kullanacağı araç-gereçleri hazırlar.	1	
B. UYGULAMA	(80 Puan)	
Tur programının hazırlık aşamasında seyahat acentesi ile işbirliği yapar.	5	
Otobüs şoförü, tur lideri gibi turu beraber yapacağı kişilerle ön görüşme yapar.	5	
Tur programında belirlenen gezi alanlarıyla ilgili tarihi, coğrafi, kültürel bilgiler ile hava ve yol durumu gibi konularda ön çalışma yapar.	5	
Otobüsün acente tarafından kendisine bildirilen nitelikleri taşıyıp taşımadığını kontrol eder.	5	
Tur aracının donanımlarının uygun olup olmadığını kontrol eder.	5	
Tur operasyonunda araçta bulunacak araç ve gereçleri otobüse koyar.	5	
Tur esnasında konuklara verilecek yiyecek-içecek ikramlarının yeterli miktarda ve standartlara uygun olup olmadığını kontrol eder.	5	
Tur esnasında turun niteliğine göre kullanılacak ve acente tarafından temin edilecek araç ve gereçlerin tur aracında bulunup bulunmadığını kontrol eder.	5	
Tur yolcu listesine göre yolcu tam sayısının sağlanıp sağlanmadığını rehber eşliğinde kontrol eder.	5	
Tur listesine göre eksik olan yolcuya veya acenteye ulaşarak durumlarını inceler. Tura katılamayacak olan konuk hakkında acenteye bilgi verir.	5	
Havaalanı, gar, terminal ve liman gibi mekânlarda karşılanacak konuklar için aracın hazır olup olmadığını kontrol eder.	5	
Paket tur/tur satın alırken vejetaryenlik, engelli veya kronik hastalık gibi kişiye özel durumlarını yazılı olarak bildiren konuklar için hizmet alınacak işletmelerin ön hazırlık yapmasını sağlar.	5	
Restoran, otel gibi hizmet alınan tesislere, tesise muhtemel varış saati, kişi sayısı, yemek tercihi gibi konularda rehberle önceden bilgi verir.	5	
Konaklanacak yer hakkında rehberle bilgi verir.	5	
Tur operasyonunda araç koyduğu araç ve gereçleri rehberden geri alır.	5	
Tura ait istatistikî raporları acente paket programından çıkarır.	5	
C. UYGULAMA SONRASI	(10 Puan)	
Çalışma ortamında araç-gereçleri tasarruflu ve verimli bir şekilde kullanır.	2	



TC.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
MESLEKİ VE TEKNİK EĞİTİM GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI
OPERASYON DALI
(Ustalık Beceri Sınavı Değerlendirme Kriterleri)

Geri kazanım için atık malzemeleri ayırır.	2	
Evrakları dosyalar ve arşivler.	2	
Araç gereçleri usulüne uygun toplar.	2	
Sınavı verilen sürede tamamlar.	2	
TOPLAM	(100 Puan)	
Notlar / Görüşler:		
Sınav Değerlendiricisinin Adı Soyadı İmza:		

* 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.

İSG EKİPMANLARI (Aday tarafından karşılanacaktır.)		
KİŞİSEL KORUYUCU DONANIMLAR		
İş Kıyafeti		
Arıza Bakım ve Onarım İstek Formu		
Etiketleme		
Talimatlar		
MAKİNA TECHİZAT LİSTESİ		
1. Acente plakası	2. Adaptör	3. TÜRİSAB bandrolü
4. TÜRİSAB belgesi ve turla ilgili evraklar	5. Kapalı devre konuşma cihazı	6. Şapka
7. Bilgisayar	8. Takip levhası (Lolipop)	9. CD
10. Çakmak	11. Çanta	12. Şemsiye
13. Döğük	14. Döğün	15. El feneri
16. Fotoğraf makinesi	17. Kimlik kartı	18. GPS cihazı
19. Satış kuponu	20. Hesap makinesi	21. Mikrofon
22. Megafon	23. Sigorta belgesi	24. Kamera
25. İletişim araçları (Telsiz, telefon vb.)	26. Afiş	27. Tur harcama formu
28. Gerekli diğör belgeleri	29. Otel konaklama formu	30. Anket formu
31. Harita		
SINAV SARF MALZEME LİSTESİ *		ADET
1- Kırtasiye malzemeleri		
2- Broşür		
3- Ajanda		

- Sarf malzemelerin miktarı bir aday için beceri sınav komisyonunca belirlenecektir.