



T.C.  
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI  
MESLEKİ VE TEKNİK EĞİTİM GENEL MÜDÜRLÜĞÜ  
KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI  
REZERVASYON DALI  
(Ustalık 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><br>B.1. Ürün(Tur –konaklama-transfer) satışını yapınız.<br>B.2. Bilet satış işlemlerini yapınız.                    |                               |                    |
| <b>BECERİ SINAVI DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ</b>                                                                                              | <b>Değerlendirme Puanı</b>    | <b>Aldığı Puan</b> |
| <b>A. ÖN HAZIRLIK</b>                                                                                                                      | <b>(10 Puan)</b>              |                    |
| 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 ve konaklama / bilet satışı işlem sırasını söyler.                                                                                     | 2                             |                    |
| Tur ve konaklama / bilet satışında kullanacağı araç-gereçleri hazırlar.                                                                    | 2                             |                    |
| <b>B. UYGULAMA</b>                                                                                                                         | <b>(80 Puan)</b>              |                    |
| <b>B.1. ÜRÜN (TUR – KONAKLAMA-TRANSFER) SATIŞINI YAPINIZ.</b>                                                                              |                               |                    |
| Kendilerine verilen kasa yedeğini(pilot para)teslim alır.                                                                                  | 3                             |                    |
| Günlük transfer, konaklama, turlar, rezervasyonlar ve satış durumları ile ilgili bilgileri alır. (sistemden alır.)                         | 3                             |                    |
| Rezervasyon iptalleri ve satış iadelerini takip eder.                                                                                      | 3                             |                    |
| Müşteriyi günün saatine göre selamlar.                                                                                                     | 3                             |                    |
| Müşterinin taleplerini alır.                                                                                                               | 4                             |                    |
| Detaylı Tur/konaklama /transfer tanıtımını yapar.                                                                                          | 4                             |                    |
| Tur/konaklama /transfer satışlarını belirlenen fiyatlar üzerinden gerçekleştirir.                                                          | 4                             |                    |
| Müşterinin özel isteklerini(vegetaryen yemeği, tekerlekli sandalye) kayıt eder.                                                            | 4                             |                    |
| Müşteri ile satış sözleşmesini yaparak ödemeyi tahsil eder ve sözleşmenin müşteri tarafından onaylanmasını sağlar.                         | 4                             |                    |
| Gerekli evrakları(tur satış sözleşmesi, broşür, fatura) vererek müşteriyi uğurlar.                                                         | 4                             |                    |
| Müşterinin Tur/konaklama /transfer dosyasında bulunması gereken evraka (tur listesi, oturma planı, iletişim bilgileri gibi) kaydını yapar. | 4                             |                    |
| Müşterinin zorunlu seyahat sigortasını yapılmasını sağlar.                                                                                 | 4                             |                    |
| Yapmış olduğu satış ile ilgili operasyona bilgi verir.                                                                                     | 4                             |                    |



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

|                                                                                                                                                                                                                                 |   |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|
| Satışları muhasebe departmanına bildirir.                                                                                                                                                                                       | 4 |  |
| Gün sonu hesabını kapatarak tahsil ettiği nakit para, para yerine geçen evrak ve hesapla ilgili diğer önemli dokümanları ilgili birime (operasyon ve muhasebe) teslim eder.                                                     | 4 |  |
| Yaptığı satışları periyodik raporlar hazırlayarak ilgili birimlere bildirir.                                                                                                                                                    | 4 |  |
| Gerçekleşen değişiklik ve iptallerden doğan iade ve fiyat farklılıklarını rapor eder.                                                                                                                                           | 4 |  |
| Daha önceki satışlarla ilgili müşterinin satın aldığı seyahat acentesi ürünü ile ilgili düşüncelerini öğrenmek için müşteri ile iletişim kurar.                                                                                 | 4 |  |
| Müşterilerden gelen şikâyetleri formlar aracılığıyla kayıt altına alır, müşteri memnuniyetine ilişkin görüş ve önerileri raporlar ve üstlerine bildirir.                                                                        | 4 |  |
| Sorunun çözümü için ilgili bölümlerle iletişime geçer ve sorunun çözümü ile ilgili bilgi alır ve müşteriye bilgilendirir.                                                                                                       | 4 |  |
| Sorunun çözüm aşamasını takip eder, çözümlendiğinde müşteriye geri bildirim yapar ve yaşanan aksaklıktan dolayı işletme adına özür diler.                                                                                       | 4 |  |
| <b>B.2. BİLET SATIŞ İŞLEMLERİNİ YAPINIZ.</b>                                                                                                                                                                                    |   |  |
| Müşteriyi günün saatine göre selamlar.                                                                                                                                                                                          | 3 |  |
| Müşterinin seyahat edeceği yer ve tarihler hakkında bilgi alır.                                                                                                                                                                 | 3 |  |
| Müşterinin öncelikli tercihlerinin (şirket, hizmet, parkur vb.) olup olmadığını öğrenir; yoksa alternatifleri sunar.                                                                                                            | 2 |  |
| Müşterinin talep ettiği sefer/seferlerin dolu olması halinde, alternatif parkur ve seferleri sunar.                                                                                                                             | 2 |  |
| Hizmet sınıfı (first, business, ekonomi vb.), parkur ve sefer saatine göre fiyat alternatiflerini sunar.                                                                                                                        | 2 |  |
| Eğer var ise, promosyonel (özel kampanya) ücretler hakkında müşteriye bilgilendirir.                                                                                                                                            | 2 |  |
| Taşıma sözleşmesi ve kuralları hakkında müşteriye bilgilendirir.                                                                                                                                                                | 2 |  |
| Yolcu seyahatine ait ücretin kısıtlamaları (sezon, duraklama, minimum/maksimum kalış süreleri vs.) ve varsa cezaları (sefer değişikliği, iptal, no-show) hakkında müşteriye bilgi verir.                                        | 2 |  |
| Özel müşteri (sadakat) programıyla ilgili müşteriye bilgilendirir ve ilgilenmesi halinde, müşteriye başvuru formunu doldurtur veya sisteme tanımlar.                                                                            | 2 |  |
| Rezervasyon yapılacak müşterinin kimlik ve iletişim bilgilerinin kaydını yapar.                                                                                                                                                 | 2 |  |
| Müşterinin özel isteklerini (özel yemek, koltuk rezervasyonu vb.) öğrenir ve rezervasyonda/satışta belirtir.                                                                                                                    | 2 |  |
| 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. | 2 |  |
| Eğer var ise, özel/ilave hizmetlerin ücretleri ve istenen belgeler hakkında müşteriye bilgilendirir.                                                                                                                            | 2 |  |
| Müşterinin talep ettiği sefer/seferlerin dolu olması ve yedek listenin açık olması halinde, müşteriye yedek kayıt alternatifini sunar.                                                                                          | 2 |  |
| Müşterinin üye olduğu ve kendisine birtakım ayrıcalıklar sağlayan (puan, mil, ödül gibi) özel bir müşteri programı varsa müşteri numarasını rezervasyona/satışa kaydeder.                                                       | 2 |  |
| Müşterinin özel bir indirimde esas teşkil eden belgelerini kontrol eder veya kopyasını alır.                                                                                                                                    | 2 |  |
| Ödül bilet/seyahat puanları işlemlerini yapar.                                                                                                                                                                                  | 2 |  |
| Müşterinin taleplerine uygun olan parkur ve tarihler için, en uygun ücretle rezervasyonu/satışı gerçekleştirir.                                                                                                                 | 3 |  |
| Müşteriden ödemeyi tahsil eder.                                                                                                                                                                                                 | 2 |  |
| Gerekli evrakları(tur satış sözleşmesi, broşür, fatura) vererek müşteriye uğurlar.                                                                                                                                              | 2 |  |



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

|                                                                                                                                                          |            |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|
| Rezervasyonun biletleme işlemlerini gerçekleştirir.                                                                                                      | 2          |  |
| Müşteriyi seyahat edeceği destinasyona yönelik alınması gereken önlemler ve tedbirler hakkında bilgilendirir.                                            | 5          |  |
| Bilet detaylarının müşteriye çeşitli iletişim araçları yoluyla (e-posta, faks, sms gibi) iletilmesini sağlar.                                            | 2          |  |
| Gerçekleşen satışa ilişkin bilgi ve belgeleri ilgili birimlere iletir.                                                                                   | 2          |  |
| Talep halinde grup rezervasyonu/satış işlemlerini yapar.                                                                                                 | 2          |  |
| Satışı yapılmış biletlerdeki değişiklik ve iptalleri, taşıma kurallarının izin verdiği ölçüde ve müşteri talebi doğrultusunda gerçekleştirir.            | 2          |  |
| Bilet değişikliklerinden ortaya çıkan fiyat farkı ve iadeler hakkında müşteriyi bilgilendirir ve gerekli işlemleri gerçekleştirir.                       | 2          |  |
| Gün sonu hesabını kapatarak tahsil ettiği nakit para, para yerine geçen evrak ve hesapla ilgili diğer önemli dokümanları ilgili birime teslim eder.      | 2          |  |
| Yaptığı satışları periyodik raporlar hazırlayarak ilgili birimlere bildirir.                                                                             | 3          |  |
| Gerçekleşen değişiklik ve iptallerden doğan iade ve fiyat farklılıklarını rapor eder.                                                                    | 3          |  |
| Müşterinin satın aldığı seyahat acentesi ürünü ile ilgili düşüncelerini öğrenmek için müşteri ile iletişim kurar.                                        | 3          |  |
| Müşterilerden gelen şikâyetleri formlar aracılığıyla kayıt altına alır, müşteri memnuniyetine ilişkin görüş ve önerileri raporlar ve üstlerine bildirir. | 3          |  |
| Sorunun çözümü için ilgili bölümlerle iletişime geçer ve sorunun çözümü ile ilgili bilgi alır ve müşteriyi bilgilendirir.                                | 3          |  |
| Sorunun çözüm aşamasını takip eder, çözümlendiğinde müşteriye geri bildirim yapar ve yaşanan aksaklıktan dolayı işletme adına özür diler.                | 3          |  |
| <b>C. UYGULAMA SONRASI</b>                                                                                                                               |            |  |
| Çalışma ortamında araç-gereçleri tasarruflu ve verimli bir şekilde kullanır.                                                                             | 2          |  |
| Geri kazanım için atık malzemeleri ayırır.                                                                                                               | 2          |  |
| Araç gereçleri usulüne uygun toplar.                                                                                                                     | 2          |  |
| Evrakları dosyalar ve arşivler.                                                                                                                          | 2          |  |
| Sınavı verilen sürede tamamlar.                                                                                                                          | 2          |  |
| <b>TOPLAM</b>                                                                                                                                            | <b>100</b> |  |
| <b>Notlar / Görüşler:</b>                                                                                                                                |            |  |
| <b>Sınav Değerlendircisinin Adı Soyadı İmza:</b>                                                                                                         |            |  |

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

**İSG EKİPMANLARI (Aday tarafından karşılanacaktır.)**



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

**KİŞİSEL KORUYUCU DONANIMLAR**

İş Kıyafeti

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- |  |
| 4- |  |

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