



T.C.
MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI
MESLEKİ VE TEKNİK EĞİTİM GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI
OPERASYON 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
Uygulama Sorusu: Ara transfer hizmetini yapınız. Sınavda verilecek olan iş ve işlemleri; proje-çizim-detay, standartlar, teknik şartnameler, İSG Kuralları, değerlendirme kriterleri ve sınav değerlendiricilerinin talimatlarına uygun şekilde yapınız.		
	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	
Ara transfer hizmeti işlem sırasını söyler.	3	
Ara transfer hizmeti sırasında kullanacağı araç-gereçleri hazırlar.	1	
B. UYGULAMA	(80 Puan)	
Acenteden ara transfer isteyen konukların isimleri, sayıları ve otellerinin bulunduğu listeler incelenir.	3	
Ara transferde, büyük araçların giremeyeceği oteller varsa bunlar belirlenir. Bu duruma uygun küçük araçlar seçilir.	3	
Otobüsün acente tarafından kendisine bildirilen nitelikleri taşıyıp taşımadığını kontrol eder.	3	
Tur aracının donanımlarının uygun olup olmadığını denetler.	5	
Tur esnasında turun niteliğine göre kullanılacak ve acente tarafından temin edilecek araç ve gereçlerin tur aracında bulunup bulunmadığını kontrol eder.	3	
Transferi yapılacak tesisler arası mesafeler, dikkate alınarak misafirlerin alınış saatleri belirlenir.	4	
Ara transfer Listesi hazırlanır.	3	
Ara transfer saatleri misafirlere bildirilir. Bu listeler otel lobisindeki duyuru panosuna asılır veya faksla otele gönderilir.	3	
Transfer aracı ile buluşarak transferi yapılacak yolcunun konakladığı tesise hareket eder.	3	
Misafir, transfer saatinde otelinden alınır ve hareket edilir.	3	
Ara transfer yolcu listesine göre yolcu tam sayısının sağlanıp sağlanmadığını kontrol eder.	3	
Acente tarafından verilen yolcu oturma planına göre konukların transfer aracına yerleşmelerini sağlar.	3	
Konuk bagajlarının doğru yerleştirilip yerleştirilmediğini kontrol eder.	3	
Konuklara kendisini ve kaptanını tanıtır.	3	
Konaklanacak yer hakkında bilgi verir.	3	
Otele varıldığında, misafirle birlikte ön büroya gidilir.	3	
Misafirin otele giriş işlemleri yaptırılır.	4	
Konukların odalara yerleştirilmelerinin ardından odalarla sorun yaşanması ihtimaline karşı bekler. Sorun olduğunda önlemlerin süratle alınmasını sağlar.	5	
Ara transfer aracında konuklar tarafından unutulmuş eşya olup olmadığını veya kullanılan malzemelerin hasar görüp görmediğini denetler.	5	



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

Ara transferde kullanılan ve acenteye teslim edilmesi gereken araç ve gereçleri inceleyerek araçtan alır.	5	
Konuklar tarafından unutulmuş eşyaları acenteye teslim eder.	5	
Acenteye ara transfer ilgili genel rapor verir.	5	
C. UYGULAMA SONRASI	(10 Puan)	
Çalışma ortamında araç-gereçleri tasarruflu ve verimli bir şekilde kullanır.	2	
Geri kazanım için atık malzemeleri ayırır.	2	
Araç gereçleri usulüne uygun toplar.	3	
Sınavı verilen sürede tamamlar.	3	
TOPLAM	(100 Puan)	
Notlar / Görüşler:		
Sınav Değerlendircisinin 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.)		
Kişisel Koruyucu Donanımlar		
1. İş Kıyafeti		
2. Arıza Bakım ve Onarım İstek Formu		
3. Etiketleme		
4. Maske		
5. Talimatlar		
6. Eldiven		
MAKİNA TECHİZAT LİSTESİ		
1. Acente plakası	2. Adaptör	3. TÜRSAB bandrolü
4. TÜRSAB 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. Düdük	14. Dürbün	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)	26. Afiş	27. Tur harcama formu
28. Gerekli diğer belgeleri içeren	29. Otel konaklama formu	30. Anket formu
31. Harita		
SINAV SARF MALZEME LİSTESİ *		ADET
1- Kırtasiye malzemeleri		
2- Ajanda		
3- Broşür		



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

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