



T.C.
MİLLİ 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 |
| Uygulama Sorusu: 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 |
| A. ÖN HAZIRLIK | (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. UYGULAMA | | |
| B1. Tur Satışını Yapınız. | (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(vejetaryen 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 | |
| B2. Bilet Satış İşlemlerini Yapınız. | (80 Puan) | |
| Müşteriyi günün saatine göre selamlar. | 2 | |
| Müşterinin seyahat edeceği yer ve tarihler hakkında bilgi alır. | 3 | |



T.C.
MİLLİ 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 | |
| Satışı 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 | |
| C.UYGULAMA SONRASI | (10 Puan) | |
| Çalışma ortamında araç-gereçleri tasarruflu ve verimli bir şekilde kullanır. | 3 | |



T.C.
MİLLİ 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 | |
| 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.
- 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.