



T.C.
MİLLİ 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
Uygulama Sorusu B.1. Ürün(Tur –konaklama-transfer) satışını yapınız. B.2. Bilet satış işlemlerini yapınız.		
BECERİ SINAVI DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ	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 ve konaklama / bilet satışı işlem sırasını söyler.	2	
Tur ve konaklama / bilet satışında kullanacağı araç-gereçleri hazırlar.	2	
B. UYGULAMA	(80 Puan)	
B.1. ÜRÜN (TUR – KONAKLAMA-TRANSFER) SATIŞINI YAPINIZ.		
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	



T.C.
MİLLİ 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 hesaplara 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.2. BİLET SATIŞ İŞLEMLERİNİ YAPINIZ.		
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.
MİLLİ 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	
C. UYGULAMA SONRASI		
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	
TOPLAM	100	
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.1veya B.2 bölümlerinden bir tanesinden sınava alınacaktır.

İSG EKİPMANLARI (Aday tarafından karşılanacaktır.)



T.C.
MİLLİ 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

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.