



T.C.
MİLLÎ 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(vegetaryen 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.
MİLLÎ 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.
MİLLÎ 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.