

YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ**EK A3-1:** Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

Adayın sınavda başarılı olması için;

- Aşağıda belirtilen eğitim içeriğine sahip mesleki eğitim kurslarına katılması tavsiye edilir.

Mesleği ile ilgili;

1. Transfer Öncesi Müşteri İşlemleri
2. Müşteri İletişimi
3. Transfer Sonu İşlemleri
4. Raporlama Teknikleri
5. Temel Turizm Bilgisi
6. Temel Turizm Coğrafyası
7. Protokol Kuralları
8. Yabancı Dil (A2 Seviye)

EK A3-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi**a) BİLGİLER**

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.1	Müşterinin bagajlarını transfer aracına yerleştirme kurallarını sayar.	D.2.3	1.2.	T1
BG.2	Verilen senaryoya göre müşterinin seyahat detayları ile ilgili bilgileri sıralar.	D.1.1	2.1.	T1
BG.3	Müşterilerin transfer aracına yerleştirilmesi sırasında uyulacak protokol kurallarını tanımlar.	Bilgi ve Beceriler -12-	2.1.	T1
BG.4	Transfer güzergâhında bulunan tarihi ve kültürel öğelerin isimlerini sayar.	Bilgi ve Beceriler -4, 5-	2.2.	T1
BG.5	Müşteriler arasında din, dil, ırk, cinsiyet, siyasi düşünce vb. konularda ayırım yapılmaması gerektiğini belirtir.	Tutum ve Davranışlar - 5-	2.2.	T1
BG.6	Grup check-in bankosunun hangi durumlarda açılması gerektiğini açıklar.	F.2.2	3.2.	T1

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.16	Müşteri memnuniyet formunun doldurulmasını sağlar.	E.2.4	2.2.	P1
BY.17	Müşteri memnuniyet formunu ilgili birime teslim eder.	E.2.4	2.2.	P1
BY.18	Müşterinin transfer aracından şahsi eşyalarını almış olarak inişini sağlar.	F.1.1	3.1.	P1
BY.19	Müşterinin bagajını eksiksiz olarak almasını sağlar.	F.1.2	3.1.	P1
BY.20	Müşteriyi check-in bankosuna veya resepsiyona yönlendirir.	F.2.1	3.2.	P1
BY.21	Check-in işlemlerinin tamamlandığını kontrol eder.	F.2.3	3.2.	T1,P1
BY.22	Transfer sonu durum raporunu yetkiliye iletir.	F.3.1	3.3.	P1
BY.23	Verilen senaryoya göre ortaya çıkan sorunlarla ilgili gerekli çözümleri üretir.	F.3.2	3.3.	P1