

1. Sertifikanın Başlığı ⁽¹⁾

**Aile ve Tüketici Hizmetleri Alanı
Tüketici Hizmetleri Dalı**

⁽¹⁾ Anadilde yazıldığı şekliyle

2. Sertifika Başlığının Tercümesi ⁽¹⁾

⁽¹⁾ Uygunsa yazın. Bu tercümenin yasal bir hükmü yoktur.

3. Beceri ve Yetkinliklerin Profili

Bu sertifika sahibi;

- Tüketici grubunun özelliğine göre hizmet verir.
- Tüketici haklarının gelişim sürecini inceler.
- Reyon temizleme ve düzenleme işlemlerini yürütür.
- Mal ve hizmetlerin tedarik işlemlerini yürütür.
- Ürünleri özelliklerine göre paketler ve ambalajlar.
- Ürün iade ve şikâyet işlemlerini yürütür.
- Tüketici sorunları hakem heyetlerine gelen şikâyet işlemlerini yürütür.
- Müşteri işlemlerini takip ederek müşteri memnuniyetini sağlar.
- Müşterilerin özel sipariş işlemlerini gerçekleştirir.
- Satış belgelerini düzenler.
- Taşıma ve teslimat işlemlerini yürütür.
- Dosyalama ve arşivleme işlemlerini yürütür.

4. Sertifika Sahibinin Çalışabileceği İş Alanları ⁽¹⁾

Tüketici Hizmetleri Elemanı olarak toplumsal ve kişisel hizmet veren kurum ve kuruluşların ilgili bölümlerinde çalışabilir.

⁽¹⁾ Varsa

⁽¹⁾ Açıklayıcı not

Bu belge, adı geçen sertifika hakkında ilave bilgi vermek üzere tasarlanmış olup hukuki bir statüsü yoktur. Belgede yer alan tanımlamaların formatlarında aşağıdaki metinler esas alınmıştır: Niteliklerin Şeffaflığı Hakkındaki 3 Aralık 1992 tarih ve 93/C 49/01 Konsey Kararı, Mesleki Eğitim Sertifikalarının Şeffaflığı Hakkındaki 15 Temmuz 1996 tarih ve 96/C 224/04 sayılı Konsey Kararı ve Öğrencilerin, Eğitim Almakta Olanların, Gönüllü Çalışmalarda Bulunanların, Öğretmen ve Eğitimcilerin Topluluk İçinde Hareketliliği Hakkındaki Avrupa Parlamentosu ve Konseyi'nin 10 Temmuz 2001 tarih ve 2001/613/EC sayılı Tavsiyesi

5. Sertifikanın Resmi Dayanağı

Sertifikayı veren kurumun adı ve statüsü Millî Eğitim Bakanlığı'na bağlı ilgili örgün mesleki ve teknik eğitim yapan ortaöğretim kurumu	Sertifikanın akreditasyonunu/tanınmasını sağlayan ulusal/bölgesel makamın adı ve statüsü Millî Eğitim Bakanlığı
Sertifikanın (ulusal veya uluslararası) düzeyi Avrupa Yeterlilikler Çerçevesine göre 4. seviye meslektir. Türkiye Yeterlilikler Çerçevesine göre 4. seviye meslektir. Aynı zamanda ISCED 3'e karşılık gelmektedir.	Not skalası / Geçme koşulları Puan Derece 85,00-100 Pekiyi 70,00-84,99 İyi 60,00-69,99 Orta 50,00-59,99 Geçer 0-49,99 Geçmez
Bir sonraki eğitim/öğretim seviyesine geçme durumu Bu diploma sahibi ilgili mevzuat doğrultusunda yükseköğretim programlarına geçiş yapabilir.	Uluslararası anlaşmalar
Yasal dayanak 1739 sayılı Millî Eğitim Temel Kanunu 3308 sayılı Mesleki Eğitim Kanunu Millî Eğitim Bakanlığı Ortaöğretim Kurumları Yönetmeliği	

6. Sertifikayı Almanın Resmi Yolları

1. Dört yıllık eğitim veren mesleki ve teknik Anadolu lisesi, Anadolu meslek veya Anadolu teknik programını tamamlamış olmak						
2. Mesleki açık öğretim lisesinden alanı ile ilgili eğitim programını başarı ile tamamlamış olmak						
Eğitimin Süresi Örgün eğitimin 9. sınıfından sonra mesleki eğitimin süresi 3 yıl olup eğitimi teorik ve uygulamalı eğitimin program içindeki yüzdesi ve süresi aşağıda belirtilmektedir. Meslek eğitimi teorik ve uygulamalı olarak yapılır.						
Alınan mesleki eğitim ve öğretime ilişkin açıklama	Toplam programın yüzdesi (%)			Süre (hafta)		
	Anadolu Meslek Programı	Anadolu Teknik Programı	Mesleki Eğitim Merkezi	Anadolu Meslek Programı	Anadolu Teknik Programı	Mesleki Eğitim Merkezi
Okul-Eğitim Merkezi Tabanlı	80	93	-	86	108	-
İşyeri Tabanlı	20	7	-	22	8	-
Sertifika alınan eğitimin/ öğretilimin süresi				108	116	-
Giriş koşulları 1. Örgün mesleki eğitim için ortaokulu tamamlamış olmak ve ilgili mevzuata göre yaş sınırını aşmamak 2. Mesleki açık öğretim lisesi için ortaokulu tamamlamış olmak 3. Anadolu teknik programı için ortak olan 9. sınıftan sonra ilgili mevzuat doğrultusunda yılsonu başarı ortalamasını tutturmuş olmak 4. Mesleki ve teknik Anadolu lisesi Anadolu meslek ve Anadolu teknik programına girmek için orta öğretim kurumlarına giriş sınavında başarılı olmak						
Ek bilgi Bu EUROPASS Sertifika Eki 2018-2020 yılları arasında mezun olan öğrenciler için hazırlanmıştır.						
Daha fazla bilgiye (ulusal yeterlilik sistemine ilişkin bilgiler dâhil olmak üzere) şu adreslerden ulaşılabilir: www.myk.gov.tr www.tyc.gov.tr Europass: https://www.europass.gov.tr/ https://europass.cedefop.europa.eu/						
Ulusal Referans Noktası http://urn.meb.gov.tr						