

## 1. SERTİFİKANIN ADI (TR) <sup>(1)</sup>

**Diploma**  
**Aile ve Tüketici Bilimleri Alanı**  
**Tüketici Hizmetleri Dalı**

<sup>(1)</sup> Orijinal adı

## 2. SERTİFİKANIN TERCÜME EDİLMİŞ ADI (EN) <sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup> Bu çevirinin yasal statüsü yoktur

## 3. BECERİLERİN VE YETERLİKLERİN PROFİLİ

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. SERTİFİKA SAHİBİNİN GİREBİLECEĞİ MESLEK ÇEŞİTLERİ <sup>(1)</sup>

Tüketici hizmetleri elemanı

<sup>(1)</sup> Varsa

### **\*) Bilgi notu:**

Bu belge, adı geçen sertifika hakkında ilave bilgi vermek amacıyla hazırlanmıştır ve kendi içinde yasal bir statüsü yoktur. Belgede yer alan tanımlamaların formatlarında aşağıdaki metinler esas alınmıştır: Niteliklerin şeffaflığı hakkında 3 Aralık 1992 tarih ve 93/C 49/01 sayılı Konsey Kararı, mesleki eğitim sertifikalarının şeffaflığı hakkında 15 Temmuz 1996 tarih ve 96/C 224/04 sayılı Konsey Kararı ve öğrencilerin, eğitim almakta olanların, gönüllü çalışmalarda bulunanların, öğretmenlerin ve eğitimcilerin Topluluk içinde hareketliliği hakkında Avrupa Parlamentosu ve Konseyinin 10 Temmuz 2001 tarih ve 2001/613/EC sayılı Tavsiyesi. Daha fazla bilgi için <http://europass.cedefop.eu.int>

© European Communities 2002

## 5. SERTİFİKANIN YASAL DAYANAĞI

<b>Sertifikayı veren kurumun adı ve statüsü</b> Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı ilgili örgün mesleki ve teknik eğitim yapan ortaöğretim kurumu	<b>Sertifikanın tanınmasını/yetki verilmesini sağlayan ulusal/bölgesel otoritenin adı ve statüsü</b> Milli Eğitim Bakanlığı
<b>Sertifikanın seviyesi (ulusal ve uluslararası )</b> Avrupa Yeterlilik Çerçevesine göre 4. seviye meslektir. Ulusal Yeterlilik Çerçevesine göre 4. seviye meslektir. Aynı zamanda ISCED 3'e karşılık gelmektedir.	<b>Derecelendirme ölçeği/Geçme koşulları</b> 100-85 puan = 5 = Pekiyi 84 - 70 puan = 4 = İyi 69 - 55 puan = 3 = Orta 54 - 45 puan = 2 = Geçer 44 - 25 puan = 1 = Geçmez 24 - 0 puan = 0 = Etkisiz
<b>Bir sonraki eğitim/öğretim seviyesine geçme durumu</b> Bu diploma sahibi ilgili mevzuat doğrultusunda yükseköğretim programlarına geçiş yapabilir. Diploma programını tamamlayan birey devamı niteliğinde olan yükseköğretim programlarına geçiş yapabilir.	<b>Uluslararası anlaşmalar</b>
<b>Yasal dayanak</b> Milli Eğitim Temel Kanunu 3308 sayılı Mesleki Eğitim Kanunu Mesleki ve Teknik Eğitim Yönetmeliği İstihdam ve Mesleki Eğitim Kurulları Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik	

## 6. SERTİFİKAYI ALMANIN RESMİ YOLLARI

1. Dört yıllık eğitim veren meslek lisesi veya teknik lise programını başarı ile tamamlamış olmak
2. Açık öğretim lisesinden alanı ile ilgili eğitim programını başarı ile tamamlamış olmak

### Eğitim 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. Anadolu Meslek ve Anadolu Teknik lisesinde yabancı dil eğitimine daha fazla süre ayrılmaktadır.

Alınan Mesleki ve Teknik Eğitimin Niteliği	Program içindeki yüzdesi (%)				Süre (saat/hafta/ay/yıl)			
	Meslek Lisesi	Anadolu Meslek Lisesi	Teknik Lise	Anadolu Teknik Lisesi	Meslek Lisesi	Anadolu Meslek Lisesi	Teknik Lise	Anadolu Teknik Lisesi
• Okul/Eğitim merkezi tabanlı	64	64	87	84	1512	1512	1944	1620
• İş başında eğitim	36	36	13	16	864	864	300	300
Bu sertifikayı almak için gereken toplam eğitim/öğretim süresi:					2376	2376	2244	1920

### Ek Bilgi

Bu EUROPASS Sertifika Eki 2010-2011 eğitim-öğretim yılında mezun olan öğrenciler için hazırlanmıştır.

### Giriş Şartları

1. Örgün mesleki eğitim için ilköğretim mezunu olmak ve ilgili mevzuata göre yaş sınırını aşmamak.
2. Mesleki Açık Öğretim Lisesi için ilköğretim mezunu olmak.
3. Teknik Lise için ortak olan 9. sınıftan sonra ilgili mevzuat doğrultusunda yılsonu başarı ortalamasını tutturmuş olmak.
4. Anadolu Meslek ve Anadolu Teknik Lisesine girmek için orta öğretim kurumlarına giriş sınavında başarılı olmak.

### Ulusal Yeterlilikler Çerçevesi dahil daha fazla bilgi için:

<http://www.myk.gov.tr>

### Europass

<http://www.europass.gov.tr>