

1. SERTİFİKANIN ADI (TR) ⁽¹⁾

**Sertifika Programı Bitirme Belgesi
Tüketici Hizmetleri**

⁽¹⁾ Orijinal adı

2. SERTİFİKANIN TERCÜME EDİLMİŞ ADI (EN) ⁽¹⁾

⁽¹⁾ 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 ⁽¹⁾

Tüketici hizmetleri elemanı

⁽¹⁾ 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

Sertifikayı veren kurumun adı ve statüsü Milli Eğitim Bakanlığına bağlı meslekî ve teknik eğitim veren örgün ve yaygın eğitim kurum ve kuruluşları	Sertifikanın tanınmasını/yetki verilmesini sağlayan ulusal/bölgesel otoritenin adı ve statüsü Milli Eğitim Bakanlığı
Sertifikanın seviyesi (ulusal ve uluslararası) Avrupa Yeterlilik Çerçevesine göre 4. seviye meslektir. Ulusal Yeterlilik Çerçevesine göre 4. seviye meslektir. Aynı zamanda ISCED 3 e karşılık gelmektedir.	Değerlendirme Ölçeği/Geçme Koşulları Yaygın eğitim kurumlarında değerlendirme ölçeği olarak 5' lik not sistemi kullanılır. 85-100 arası 5 Çok iyi 70-84 arası 4 İyi 55-69 arası 3 Orta 45-54 arası 2 Geçer 0-44 arası 1 Başarısız
Bir sonraki eğitim/öğretim seviyesine geçme durumu Bu sertifika sahibi ilgili mevzuat doğrultusunda fark eğitimi alarak diploma programına devam edebilir. Meslekî eğitim alan veya bitirmiş olan birey; gerekli modülleri tamamlayarak alandaki diğer dallar/meslekler arasında geçiş yapabilir.	Uluslararası anlaşmalar

Yasal dayanak
Mili Eğitim Temel Kanunu
3308 Sayılı Mesleki Eğitim Kanunu
Mesleki ve Teknik Eğitim Yönetmeliği
Yaygın Eğitim Kurumları Yönetmeliği

6. SERTİFİKAYI ALMANIN RESMİ YOLLARI

- Meslekî Eğitim Merkezlerinde (MEM) sertifika programını başarı ile tamamlamak,
 - Ustalık sınavına girme koşullarını taşıyor olmak,
 - Mesleğinde ustalık sınavını başarmak,
- Halk Eğitimi Merkezlerinde (HEM) sertifika/kurs programını başarı ile tamamlamak,
- Pratik Kız Sanat Okullarında (PKSO) sertifika/kurs programını başarı ile tamamlamak,
- Diğer meslekî ve teknik eğitim kurumlarında sertifika/kurs programını başarı ile tamamlamak,

Eğitim Süresi

Mesleki eğitim teorik ve uygulamalı olarak yapılır. Teorik ve uygulamalı eğitimin yüzdesi ve süresi yaygın eğitim kurumlarına göre aşağıda belirtilmektedir.

Alınan Mesleki ve Teknik Eğitimin Niteliği	Program içindeki yüzdesi (%)			Süre* (saat/hafta/ay/yıl)		
	MEM	HEM	PKSO	MEM	HEM	PKSO
• Okul/Eğitim merkezi tabanlı						
• İş başında eğitim						
• Akredite edilmiş önceki öğrenmeler						
Toplam süre						

*Bu sertifikayı almak için gereken toplam eğitim/öğretim süresi en az 1920 saattir.

Ek Bilgi

Giriş Şartları

Mesleki Eğitim Merkezleri (MEM) İçin;

1.Ustalık sınavına giriş şartlarını taşıyor olmak.

Halk Eğitim Merkezleri (HEM) ve Pratik Kız Sanat Okulların (PKSO) İçin;

1. Zorunlu eğitimi tamamlamış olmak,

2. Sağlık açısından dalın/mesleğin gerektirdiği işleri yapmaya uygun olmak,

Ulusal Yeterlilikler Çerçevesi dahil daha fazla bilgi için:

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

Ulusal Referans Noktası

<http://earged.meb.gov.tr/urn>

Europass

<http://europass.cedefop.eu.int><http://earged.meb.gov.tr/htmlsayfalar/birimlerimiz/urn/unana.htm>