



# **ULUSAL YETERLİLİK**

**17UY0296-3**

**KASİYER**

**SEVİYE 3**

**REVİZYON NO: 00**

**TADİL NO: 01**

**MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU**

**Ankara, 2017**

## ÖNSÖZ

Kasiyer Seviye (3) Ulusal Yeterliliği 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan 19/10/2015 tarihli ve 29507 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının ve Ulusal Yeterliliklerin Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği Anadolu Aslanları İş Adamları Derneği (ASKON) tarafından hazırlanmış, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş ve MYK Ticaret Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

Kasiyer Seviye (3) Ulusal Yeterliliği Başkanlık Makamı’nın 10/06/2020 tarih ve 1570 sayılı kararı ile tadil edilmiştir.

Mesleki Yeterlilik Kurumu

## GİRİŞ

Ulusal yeterliliğin hazırlanmasında, sektör komitelerinde incelenmesinde ve MYK Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak yürürlüğe konulmasında temel ölçütler Ulusal Meslek Standartlarının ve Ulusal Yeterliliklerin Hazırlanması Hakkında Yönetmelik'te belirlenmiştir.

Ulusal yeterlilikler için temel ölçütler aşağıdaki şekilde tanımlanmıştır:

- a) Ulusal yeterlilikler, ulusal meslek standartları veya uluslararası standartlara dayalı olarak oluşturulur.
- b) Ulusal yeterlilikler katılımcı bir anlayışla hazırlanır ve ilgili tarafların görüş ve katkısı alınır.
- c) Ulusal yeterlilikler, mesleki alana ilişkin iş sağlığı ve güvenliği, çevre ve kalite ile ilgili hususları kapsar.
- d) Ulusal yeterlilikler kullanıcılar tarafından anlaşılacak şekilde yazılır.
- e) Ulusal yeterlilikler hayat boyu öğrenme ilkesi çerçevesinde bireyin kendini geliştirmesini ve meslekte ilerlemesini teşvik eder.
- f) Ulusal yeterlilikler açık veya gizli hiçbir ayrımcılık unsuru içermez.
- g) Ulusal yeterlilikler, bireyin bilgi, beceri ve yetkinliğinin kalite güvencesi dâhilinde ölçülmesini temin eden unsurları içerir.

**17UY0296-3 KASİYER (SEVİYE 3) ULUSAL YETERLİLİĞİ**

<b>1</b>	<b>YETERLİLİĞİN ADI</b>	Kasiyer
<b>2</b>	<b>REFERANS KODU</b>	17UY0296-3
<b>3</b>	<b>SEVİYE</b>	3
<b>4</b>	<b>ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ</b>	ISCO 08: 5230 (Kasiyerler ve bilet satıcıları)
<b>5</b>	<b>TÜR</b>	
<b>6</b>	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	
<b>7</b>	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	12.04.2017
	<b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>	Rev. No: 00 Tadil No: 01
	<b>C)REVİZYON/ TADİL TARİHİ</b>	- 01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
<b>8</b>	<b>AMAÇ</b>	Bu ulusal yeterliliğin amacı; çalışanların ve adayların Kasiyer (Seviye 3) mesleğinde başarılı olmak için gereken niteliklere sahip ve yeterli olup olmadığını belirlemek ve meslekte yeterliliğini, geçerli ve güvenilir bir belge ile kanıtlanmasına olanak vermektir. Bu ulusal yeterlilik; aynı zamanda eğitim ile sınav ve belgelendirme kuruluşları için referans niteliğindedir.
<b>9</b>	<b>YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDART(LAR)I</b>	
		14UMS0458-3 Kasiyer (Seviye 3)
<b>10</b>	<b>YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I</b>	
		-
<b>11</b>	<b>YETERLİLİĞİN YAPISI</b>	
	<b>11-a) Zorunlu Birimler</b>	
		17UY0296-3/A1 İş Sağlığı ve Güvenliği, Kalite ve Çevre 17UY0296-3/A2 Kasa İşlemleri 17UY0296-3/A3 İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim
	<b>11-b) Seçmeli Birimler</b>	
		-
	<b>11-c) Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri ve İlave Öğrenme Çıktıları</b>	
		-
<b>12</b>	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
		Kasiyer (Seviye 3) Mesleki Yeterlilik Belgesini elde etmek isteyen adaylar birimlerde tanımlanan sınavlara tabi tutulur. Adayların mesleki yeterlilik belgesini alabilmesi için birimlerde tanımlanan sınavlardan başarılı olmaları şartı vardır. Yeterlilik birimlerindeki teorik ve performansa dayalı sınavlar her bir birim için ayrı ayrı yapılabileceği gibi birlikte de yapılabilir. Ancak her birimin değerlendirilmesi bağımsız yapılmalıdır. Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi, birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır. Yeterlilik birimlerinin birleştirilerek bir yeterliliğin elde edilebilmesi için tüm birimlerin

geçerliliğini koruyor olması gerekmektedir.		
13	<b>BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ</b>	Belgenin geçerlilik süresi beş (5) yıldır.
14	<b>GÖZETİM SIKLIĞI</b>	-
15	<b>BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK ÖLÇME-DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ</b>	5 yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı, aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur; a) 5 yıl belge geçerlilik süresi içerisinde toplamda en az iki yıl veya son altı ay boyunca ilgili alanda çalıştığını gösteren kayıtları (hizmet dökümü, referans yazısı/mektubu, sözleşme, fatura, portfolyo, vb.) sunmak. Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan performansa dayalı sınavlardan (P1) başarılı olmak. Bu şartlardan en az birini yerine getiren adayların belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır.
16	<b>YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)</b>	Anadolu Aslanları İş Adamları Derneği (ASKON)
17	<b>YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK Ticaret Sektör Komitesi
18	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI</b>	12.04.2017 – 2017/36

**17UY0296-3 /A1 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ, KALİTE VE ÇEVRE YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	İş Sağlığı ve Güvenliği, Kalite ve Çevre
2	<b>REFERANS KODU</b>	17UY0296-3/A1
3	<b>SEVİYE</b>	3
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	12.04.2017
	<b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>	Rev. No: 00 Tadil No: 01
	<b>C)REVİZYON/ TADİL TARİHİ</b>	- 01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	14UMS0458-3 Kasiyer (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı
7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	<p><b><u>Öğrenme Çıktısı 1:</u> İş sağlığı ve güvenliği ile acil durum kurallarını açıklar.</b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <p>1.1. Çalışma alanında uyması gereken İSG kurallarını açıklar.</p> <p>1.2. Acil durumlarda uygulanacak adımları açıklar.</p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 2:</u> Çevre, gıda ve ekipman güvenliği kurallarını açıklar.</b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <p>2.1. Sorumlu olduğu işle ilgili çevre ve gıda güvenliği kurallarını açıklar.</p> <p>2.2. Kullandığı ekipmanla ilgili uygulaması gereken güvenlik önlemlerini açıklar.</p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 3:</u> Satış ve tahsilat işlem güvenliği adımlarını açıklar.</b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <p>3.1. Kasada oluşabilecek aksaklıkları gidermek için izlenecek adımları açıklar.</p> <p>3.2. Satış ve tahsilat işlemlerinin güvenli biçimde yapılmasına ilişkin adımları açıklar.</p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 4:</u> İşletme içerisindeki belgelendirme, kalite ve BT kullanım süreçlerini açıklar.</b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <p>4.1. İşletmenin kalite ve yönetim sistemleri kurallarının, satış süreçlerine nasıl uygulanacağını açıklar.</p> <p>4.2. Bilgi teknolojileri sistemlerini işinde nasıl kullanacağını açıklar.</p>
8	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
	<b>8 a) Teorik Sınav</b>	<p><b>T1:</b> A1 birimine yönelik teorik sınav Ek A1-2'de yer alan "Bilgiler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Ölçme ve değerlendirme için test sınavı uygulanır. Sınavda çoktan tek seçmeli, çoktan çok seçmeli ve doğru/yanlış türünde sorular kullanılabilir. Sınav yazılı olarak yapılabileceği gibi, bilgisayar ortamında da yapılabilir. Sınavda katılımcıya eşit puanlı en az 20 soru yöneltilmeli, katılımcı en az %70 oranında doğru cevap vermelidir. Soru başına ortalama süre 1-2 dakika olarak öngörülmelidir. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A1-2) ölçmelidir.</p>
	<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>	-

<b>8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</b>		
Adayın söz konusu birimden başarılı sayılması için T1 sınavından başarılı olması gerekir. Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarılı olduğu tarihten itibaren 2 yıldır.		
<b>9</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Anadolu Aslanları İş Adamları Derneği (ASKON)
<b>10</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK Ticaret Sektör Komitesi
<b>11</b>	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI</b>	12.04.2017 – 2017/36

### YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

#### EK [A1]-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

Bu birimin kazandırılması için aşağıda tanımlanan eğitim içeriğine sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

1. Çalışma Alanının Düzenlenmesi ve Hazırlanması
2. Çevre ve Gıda Güvenliği Önlemleri
3. İşyeri Emniyet ve Güvenlik Uygulamalar
4. Kasa Donanımı
5. KKD Kullanımı ve Temel İSG Mevzuatı
6. Satış-Tahsilât İşlemlerinde Güvenlik Uygulamaları
7. Temel Çalışma Mevzuatı
8. Temel Kalite Yönetim Sistemleri

#### EK [A1]-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	Çalışma ortamında bulunması gereken sağlık ve güvenlik işaretlerini tanımlar.	A.1.1	1.1	T1
BG.2	Kullandığı malzeme ve ekipmanla ilgili temizlik aşamalarını açıklar.	A.1.3 A.1.4	1.1	T1
BG.3	İş kazası risklerine karşı çalışma ortamında alınması gereken İSG önlemlerini açıklar.	A.1.5	1.1	T1
BG.4	Çalışmaya hazırlık sürecinde uygulanması gereken İSG önlemlerini açıklar.	A.2.1 A.2.2	11	T1
BG.5	İş süreçlerinde uyulması gereken İSG kurallarını açıklar.	A.2.3 A.2.4 A.2.5	1.1	T1
BG.6	İşyerinde uygulanması gereken acil durum önlemlerini açıklar.	A.1.2	1.2	T1

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.7	Acil durumlarda yapması gereken faaliyetleri (acil durum ekip çalışmalarına katılma, verilen görevleri yerine getirme, acil durumlarda ilgili birimi bilgilendirme, müdahalelere iştirak etme, ilk yardım personelinin bilgilendirme) açıklar.	A.3.1 A.3.2	1.2	T1
BG.8	Acil durumlarda tahliye kural ve yöntemlerini açıklar.	A.3.3	1.2	T1
BG.9	Çalışma esnasında uygulaması gereken temel çevre ve gıda güvenliği önlemlerini açıklar.	A.4.1 A.4.2	2.1	T1
BG.10	Çalışma ortamında temizlik ve düzenin sağlanmasına ilişkin adımları açıklar.	A.4.3 A.4.4	2.1	T1
BG.11	Kullandığı ekipmanın güvenliğini sağlamakla ilgili talimatları açıklar.	A.6.1 A.6.3	2.2	T1
BG.12	Kullandığı ekipmanın yaratacağı olası risklere karşı alması gereken önlemleri açıklar.	A.6.2	2.2	T1
BG.13	Kasanın temel özellik ve ekipmanını (bilgilendirme mesajlarını kontrol etme, kasa ekipmanlarını değiştirme) tanımlar.	A.5.1 A.5.2	3.1	T1
BG.14	Kasa kullanımı sırasında oluşacak aksaklıklarla ilgili izlenecek adımları açıklar.	A.5.3 A.5.4	3.1	T1
BG.15	Satış ve tahsilat işlemleri esnasında uygulaması gereken çalışma alanı güvenlik kurallarını açıklar.	A.7.1 A.7.4	3.2	T1
BG.16	Satış ve tahsilat işlemleri esnasında, kasa kullanımıyla ilgili uygulaması gereken güvenlik tedbirlerini açıklar.	A.7.2 A.7.3	3.2	T1
BG.17	İşyeri emniyet ve güvenlik talimatları gereği, satış ve tahsilat işlemleri sonrasında yapması gereken işlemleri açıklar.	A.7.5 A.7.6 A.7.7	3.2	T1
BG.18	İşyeri yönetim sistemlerine göre satış süreçleriyle ilgili tutması gereken kayıtları listeler.	A.8.1	4.1	T1
BG.19	Satış süreçleriyle ilgili iç ve dış denetimlerde sorumluluklarının neler olduğunu açıklar.	A.8.2 A.8.3	4.1	T1
BG.20	Satış işlemleri esnasında, işyeri kalite yönetim talimatlarını nasıl uygulayacağını açıklar.	A.9.1 A.9.2	4.1	T1
BG.21	Kalite denetimleri sonrasında satış süreçleriyle ilgili gerekli iyileştirmelerin nasıl yapılacağını açıklar.	A.9.3	4.1	T1
BG.22	Kasa işlemlerinde kullanılan bilgi teknolojileri sisteminin temel özelliklerini açıklar.	A.10.1 A.10.2	4.2	T1
BG.23	Bilgi teknolojileri sistemlerini işinde nasıl kullanacağını açıklar.	A.10.1 A.10.2	4.2	T1



**17UY0296-3/A2 KASA İŞLEMLERİ YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Kasa İşlemleri
2	<b>REFERANS KODU</b>	17UY0296-3/A2
3	<b>SEVİYE</b>	3
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	12.04.2017
	<b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>	Rev. No: 00 Tadil No: 01
	<b>C)REVİZYON/ TADİL TARİHİ</b>	- 01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	14UMS0458-3 Kasiyer (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı
7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	<p><b>Öğrenme Çıktısı 1: Kasayı satışa/tahsilata hazırlamasını açıklar.</b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <p>1.1. Kasayı satışa/tahsilata hazır hale getirmek için izlemesi gereken adımları açıklar.</p> <p>1.2. Kasa açılış işlemlerini açıklar.</p> <p><b>Öğrenme Çıktısı 2: Satış/tahsilat işlemlerini yapar.</b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <p>2.1. Kurumsal imaj ve müşteri hizmetleri algısına uygun şekilde müşteriyi karşılar.</p> <p>2.2. Satışla ilgili gerekli belgeleri düzenler.</p> <p>2.3. Ürünlerin barkodlarını doğru şekilde okutarak kontrol eder.</p> <p>2.4. Ödeme aşamasına geçmeden önce müşteriye gerekli bilgilendirmeleri yapar.</p> <p>2.5. Satışla ilgili iptal ve iade işlemlerini gerçekleştirir.</p> <p>2.6. Müşterinin tercihine göre farklı yöntemlerle satış tahsilatını gerçekleştirir.</p> <p>2.7. Müşteriye ait ödeme araçlarına yükleme yapar.</p> <p>2.8. Satış sürecini sonlandırma işlemlerini açıklar.</p> <p><b>Öğrenme Çıktısı 3: Kasa kapanışı/gün sonu işlemlerini yapar.</b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <p>3.1. Kapanış ve gün sonu raporlarını uygun şekilde alır.</p> <p>3.2. Kasa kapama işlemlerini, işyeri kurallarına uygun şekilde gerçekleştirir.</p>
8	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
<p><b>T1:</b> A2 birimine yönelik teorik sınav Ek A2-2'de yer alan "Bilgiler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara en az 40 soruluk çoktan seçmeli veya doğru/yanlış türünde, her biri eşit puan değerinde sınav uygulanmalıdır. Sınav yazılı olarak yapılabileceği gibi, bilgisayar ortamında da yapılabilir. Sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama 1-2 dakika zaman verilir. Sınavda soruların en az % 70'ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A2-2) ölçmelidir.</p>		
<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		

A2 birimine yönelik performansa dayalı sınavlar Ek A2- 2’de yer alan “Beceriler ve Yetkinlikler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlik ifadelerinin (Ek A2-2) tamamı performansa dayalı sınavlar ile ölçülmelidir. Performansa dayalı sınavlar gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir.

**P1 - Kasada Satış ve Tahsilat Uygulaması:** Adayın, önceden belirlenmiş ürünlerle ilgili önerisel satış hazırlığı yapması ve bir senaryo dâhilinde müşteriye karşılayarak satın aldığı ürünlerin barkodlarını okutması, ödemeyi nakit ve kredi kartı yoluyla tahsil etmesi beklenir. Uygulama süresi önerisel satış kapsamındaki ürünlerin özellikleri ve barkod okuması yapılacak ürün sayısına göre belirlenir.

Adayın, P1 performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari % 80 başarı göstermesi gerekir.

**P2 - Ara Rapor ve Gün sonu Kapanış İşlemleri Uygulaması:** Adayın P1 senaryosu kapsamında yaptığı satışların ardından POS cihazı ve yazarkasadan ara rapor çekmesi, gün sonu raporu alması ve kasayı kapaması beklenir.

Adayın, P2 performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermesi koşuluyla sınavın genelinden %80 başarı göstermesi gerekir. Uygulama süresi alınacak rapor sayısına göre belirlenir.

### 8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar

Birim için öngörülen sınavların geçerlilik süresi sınavın başarıldığı tarihten itibaren 1 yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılı sınav tarihleri arasındaki süre farkı bir yılı geçemez. Adayın söz konusu birimden başarılı sayılması için tüm sınavlardan başarılı olması gerekir. Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır. Adayın kendi ve diğer kişilerin can güvenliğini tehlikeye sokacak bir davranış göstermesi halinde sınava son verilir.

9	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Anadolu Aslanları İş Adamları Derneği (ASKON)
10	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK Ticaret Komitesi
11	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI</b>	12.04.2017 – 2017/36

### YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

#### EK [A2]-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

Bu birimin kazandırılması için aşağıda tanımlanan eğitim içeriğine sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

1. Etkili İletişim
2. Markaların Korunmasına İlişkin Temel Yasal Düzenlemeler
3. Müşteri İlişkileri Yönetimi
4. Müşteri Sadakatini Artırma Araçları (hediye kart, puan kart ve benzeri)
5. Ödeme Yöntemleri ve Belgeleri
6. Promosyon ve Kampanyalı Satışlarda Kasa İşlemleri
7. Satış Sonlandırma ve Gün Sonu Kapanış İşlemleri
8. Tahsilât İşlemleri, Yöntemleri ve Belgeleri

9. Temel Katma Değer Vergisi Kanunu
10. Temel Özel Tüketim Vergisi Kanunu
11. Temel Satış Teknikleri
12. Temel Vergi Usul Kanunu
13. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Temel Bilgileri
14. Tütün Mamulleri ve Alkollü İçkilerin Satışına ve Sunumuna İlişkin Temel Usul ve Esaslar
15. Ürün ve Fatura İptal, İade ve Değişim İşlemleri
16. Yazarkasa Kullanımı

**EK [A2]-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	Kasanın nakit ihtiyacı ile ilgili yapılması gerekenleri açıklar.	C.1.1 C.1.2	1.1	T1
BG.2	Kasada biriken nakitle ilgili yapılması gereken işlemleri açıklar.	C.1.3	1.1	T1
BG.3	Kasayı satışa hazırlamak için temin etmesi gereken malzemeleri listeler.	C.2.1 C.2.2 C.2.3 C.2.4	1.2	T1
BG.4	Satış sürecinde müşteriye aktarılması gereken mesajları (kampanya, promosyon, indirim bilgileri gibi) açıklar.	C.3.1.	1.2	T1
BG.5	İşletmenin yeni ürün ve uygulamalarını nasıl takip edeceğini açıklar.	C.3.2	1.2	T1
BG.6	Kasa açılış işlem adımlarını listeler.	C.4.1 C.4.2 C.4.3	1.2	T1
BG.7	Kasa aktivasyonunun nasıl yapıldığını açıklar.	C.4.1	1.2	T1
BG.8	Kasa ve POS cihazlarının nasıl güncellendiğini açıklar.	C.4.3	1.2	T1
BG.9	Sözlü iletişimin temel kurallarını açıklar.	D.1.1 D.1.2 D.1.3 D.1.4 D.1.5 D.1.6	2.1	T1
BG.10	Beden diliyle ilgili temel prensipleri açıklar.	D.1.1	2.1	T1
BG.11	Temel ikna tekniklerini açıklar.	D.1.3	2.1	T1
BG.12	Aktif dinleme yöntemlerini açıklar.	D.1.2	2.1	T1

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
		D.1.3 D.1.4		
BG.13	Satış işlemi sonunda müşteriye teslim edilmesi gereken belge türlerini açıklar.	D.1.4	2.1	T1
BG.14	Satış süreçleriyle ilgili vergi mevzuatını temel düzeyde açıklar.	D.1.4 D.1.5 D.1.6 D.2.4 D.2.5	2.1	T1
BG.15	Ürünlerin satışa uygunluğuyla ilgili temel mevzuatı açıklar.	D.1.6	2.1	T1
BG.16	Satış süreciyle ilgili vergi mevzuatının gereklerini nasıl uygulayacağını açıklar.	D.2.1 D.2.2 D.2.3	2.2	T1
BG.17	Temel KDV düzenlemesiyle ilgili uyması gereken kriterleri açıklar.	D.2.2	2.2	T1
BG.18	Satış belgesi (fiş, fatura, irsaliye, gider pusulası gibi) iptalinde dikkat edilmesi gereken hususları açıklar.	D.2.4	2.2	T1
BG.19	Ürün barkod okutma sürecini açıklar.	D.3.1 D.3.2 D.3.3 D.3.4 D.3.6 D.3.7 D.3.9	2.3	T1
BG.20	Satışı sonlandırmadan önce müşteriye ne tür bilgilendirmeler yapılması gerektiğini açıklar.	D.4.1 D.4.2 D.4.3 D.4.4 D.4.5	2.4	T1
BG.21	Kampanyalar, promosyonlar ve önerisel satışlar hakkında müşterileri bilgilendirme yöntemlerini açıklar.	D.4.1 D.4.2	2.4	T1
BG.22	Kasada fiyat farkı tespit edilmesi durumunda izlenmesi gereken adımları açıklar.	D.4.3	2.4	T1
BG.23	Müşterinin tercih edebileceği temel ödeme yöntemlerini açıklar.	D.4.5 D.4.6	2.4	T1
BG.24	Ürün ve belge iptal sürecinin adımlarını sıralar.	D.5.1 D.5.2	2.5	T1
BG.25	Ürün iade sürecinin adımlarını açıklar.	D.11.1	2.5	T1

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.26	Ürün değişim sürecinin adımlarını açıklar.	D.11.2	2.5	T1
BG.27	Ürün iade ve değişim işlemleri sonunda düzenlenmesi gereken belgeleri listeler.	D.11.3	2.5	T1
BG.28	Nakit tahsilat işlem adımlarını açıklar.	D.6.1 D.6.2 D.6.3 D.6.4	2.6	T1
BG.29	Kartla tahsilat işlem adımlarını açıklar.	D.7.1 D.7.2 D.7.3 D.7.4 D.9.1	2.6	T1
BG.30	Kredi kartıyla tahsilatta, işlem güvenlik adımlarını açıklar.	D.7.3 D.7.4 D.9.1	2.6	T1
BG.31	Dövizle ödeme işlem adımlarını açıklar.	D.8.1 D.8.2 D.8.3	2.6	T1
BG.32	Banka kartıyla tahsilât işlem adımlarını açıklar.	D.9.1	2.6	T1
BG.33	Hediye çeki gibi alternatif ödeme araçlarıyla tahsilât işlem adımlarını açıklar.	D.9.2	2.6	T1
BG.34	Satışı sonlandırma sürecinin işlem adımlarını açıklar.	D.12.1 D.12.2 D.12.3 D.12.4 D.12.5 D.12.6 D.12.7	2.8	T1
BG.35	Satış sonunda düzenlenmesi gereken belgeleri tanımlar.	D.12.1 D.12.2 D.12.4	2.8	T1
BG.36	POS cihazıyla alınan rapor türlerini sıralar.	E.1.1 E.1.2 E.1.3	3.1	T1
BG.37	POS cihazıyla ayrıntılı rapor, işlem dökümü ve gün sonu raporlarının nasıl alındığını açıklar.	E.1.1 E.1.2 E.1.3	3.1	T1
BG.38	Yazar kasa ve benzeri cihazlarda ara ve kapanış raporunun nasıl alındığını açıklar.	E.1.4	3.1	T1

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.39	Kasa kapama işlem adımlarını açıklar.	E.2.1 E.2.2 E.2.3 E.2.4 E.3.1 E.3.2 E.3.3 E.3.4 E.3.5	3.2	T1
BG.40	Kasanın açık veya fazla vermesinin nedenlerini açıklar.	E.2.1	3.2	T1
BG.41	Ödeme belgelerinin nasıl kontrol edileceğini açıklar.	E.3.1 E.3.2 E.3.4	3.2	T1

#### b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
*BY.1	Müşteriyi iş yeri kalite standartları ve müşteri memnuniyeti ilkelerine uygun şekilde karşılar.	D.1.1	2.1	P1
BY.2	Satış belgelerini müşterinin talebi ve vergi usul kanununa uygun şekilde düzenler.	D.1.4 D.1.5 D.2.1 D.2.2 D.2.3 D.2.4 D.2.5	2.1 2.2	P1
*BY.3	Ürünleri uygun şekilde kontrol ederek barkodlarını okutur.	D.3.1 D.3.2 D.3.3 D.3.4 D.3.9	2.3	P1
*BY.4	Barkod okutma esnasında ürünün uygunluğunu (ambalajının düzgün olması, ayıplı mal olmaması, gıda güvenliğine uygun olması ve benzeri) kontrol eder.	D.3.1	2.3	P1
*BY.5	Barkod ile ürünün tutarlığını kontrol eder.	D.3.3.	2.3	P1

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.6	Uygun iletişim tekniklerini kullanarak, müşteriye güncel promosyon ve kampanyalar hakkında bilgilendirir.	D.4.1	2.4	P1
*BY.7	Müşterinin satın alma eğilimlerini dikkate alarak önerisel satış yapar.	D.4.2	2.4	P1
BY.8	İşletme yönetmelikleri ve vergi mevzuatına uygun şekilde ürün ve belge iptalini yapar.	D.5.1 D.5.2	2.5	P1
*BY.9	İşlem güvenliği ve vergi mevzuatına uygun şekilde satış tutarını nakit tahsil eder.	D.6.1 D.6.2 D.6.3 D.6.4	2.6	P1
*BY.10	İşlem güvenliği ve vergi mevzuatına uygun şekilde satış tutarını kartla tahsil eder.	D.7.1 D.7.2 D.7.3 D.7.4 D.9.1	2.6	P1
BY.11	İşlem güvenliği ve vergi mevzuatına uygun şekilde satış tutarını döviz olarak tahsil eder.	D.8.1 D.8.2 D.8.3	2.6	P1
BY.12	İşlem güvenliği ve vergi mevzuatına uygun şekilde satış tutarını banka kartı ile tahsil eder.	D.9.1	2.6	P1
BY.13	İşlem güvenliği ve vergi mevzuatına uygun şekilde satış tutarını hediye çeki ve benzeri alternatif araçlarla tahsil eder.	D.9.2	2.6	P1
BY.14	İşletme yönetmeliklerine uygun şekilde hediye/sadakat kartlara yükleme işlemi yapar.	D.10.1	2.7	P2
BY.15	İşletme yönetmeliklerine uygun şekilde yemek kartlarına yükleme yapar.	D.10.2	2.7	P1
*BY.16	POS ve yazar kasada ara rapor ve gün sonu kapanış raporu alır.	E.1.1 E.1.2 E.1.4	3.1	P2
*BY.17	İşletme yönetmeliklerine ve vergi mevzuatının gereklerine uygun şekilde gün sonu kasa kapanışını yapar.	E.2.1 E.2.4 E.3.1 E.3.2	3.2	P2

(\*Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar

**17UY0296-3/A3 İŞ ORGANİZASYONU VE MESLEKİ GELİŞİM YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim
2	<b>REFERANS KODU</b>	17UY0296-3/A3
3	<b>SEVİYE</b>	3
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	12.04.2017
	<b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>	Rev. No: 00 Tadil No: 01
	<b>C)REVİZYON/ TADİL TARİHİ</b>	- 01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	
14UMS0458-3 Kasiyer (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı		
7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	
<p><b>Öğrenme Çıktısı 1: İş organizasyonunu açıklar.</b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <p>1.1. Sorumlu olduğu alanla ilgili iş planlamasını birimiyle irtibat halinde nasıl yapacağını açıklar.</p> <p>1.2. Gerçekleştirdiği işlerle ilgili arşivleme ve kayıt işlemlerini açıklar.</p> <p>1.3. Müşteri memnuniyetiyle ilgili sorumluluk alanlarını açıklar.</p> <p><b>Öğrenme Çıktısı 2: Mesleki gelişim çalışmalarını açıklar.</b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <p>2.1. Bireysel mesleki gelişimine yönelik adımları açıklar.</p> <p>2.2. Ekip arkadaşlarının mesleki gelişime destek olmakla ilgili adımları açıklar.</p>		
8	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
<p><b>T1:</b> A3 birimine yönelik teorik sınav Ek A3-2'de yer alan "Bilgiler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara en az 10 soruluk çoktan seçmeli veya doğru/yanlış türünde, her biri eşit puan değerinde sınav uygulanmalıdır. Sınav yazılı olarak yapılabileceği gibi, bilgisayar ortamında da yapılabilir. Sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirimi yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama 1-2 dakika zaman verilir. Sınavda soruların en az % 70'ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A3-1) ölçmelidir.</p>		
<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		
-		
<b>8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</b>		
Adayın söz konusu birimden başarılı sayılması için T1 sınavından başarılı olması gerekir. Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarılı olduğu tarihten itibaren 2 yıldır.		
9	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Anadolu Aslanları İş Adamları Derneği (ASKON)
10	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK Ticaret Sektör Komitesi
11	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI</b>	12.04.2017 – 2017/36



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

Bu birimin kazandırılması için aşağıda tanımlanan eğitim içeriğine sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

1. Aktif Dinleme
2. Bilgi Güvenliği
3. Envanter Sayımı
4. Etkili Geribildirim Verme
5. Planlama ve Organizasyon
6. Problem Çözme
7. Takım Çalışması
8. Veri Toplama ve Arşivleme

**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	İş planı oluşturma ve takip etme aşamalarını açıklar.	B.1.1 B.1.2 B.1.3 B.9.1 B.9.2	1.1	T1
BG.2	Bilgi paylaşımı ve takım çalışmasının temel ilkelerini açıklar.	B.2.1 B.2.2 B.2.3	1.1	T1
BG.3	Önerisel satışla ilgili hazırlık aşamalarını açıklar.	B.3.1 B.3.2 B.3.3	1.2	T1
BG.4	Veri toplama, arşivleme ve veri güvenliğinin temel kriterlerini açıklar.	B.4.1 B.4.2 B.8.2	1.2	T1
BG.5	Envanter sayımının nasıl yapıldığını açıklar.	B.6.1 B.6.2 B.6.3	1.2	T1
BG.6	Fiyat etiketi/afiş basımının nasıl yapıldığını açıklar.	B.7.1 B.7.2 B.7.3	1.2	T1
BG.7	Aktif dinlemenin temel aşamalarını açıklar.	B.5.1	1.3	T1
BG.8	Problem çözme yaklaşımlarını ve adımlarını açıklar.	B.5.2 B.5.3	1.3	T1

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.9	Bireysel ve mesleki gelişimine yönelik çalışmaları (eğitim ihtiyacını belirleme, ilgili birimden talepte bulunma, eğitimlere katılma ve benzeri) tanımlar.	F.1.1 F.1.4	2.1 2.2	T1
BG.10	İşi ve mesleğiyle ilgili yenilikleri (mevzuat değişiklikleri, sektörel gelişmeler, iş yapma şeklindeki değişiklikler ve benzeri) hangi kaynaklardan nasıl takip edeceğini açıklar.	F.1.2 F.1.3	2.1 2.2	T1
BG.11	Ekip arkadaşlarının mesleki gelişimine yönelik eğitim çalışmalarını (işle ilgili bilgi ve deneyimleri aktarma, iş talimatları hakkında bilgi verme, iş başında uygulamalı eğitim ve benzeri) tanımlar.	F.2.1 F.2.2	2.1 2.2	T1

## YETERLİLİK EKLERİ

### **EK 1:** Yeterlilik Birimleri

17UY0296-3/A1 İş Sağlığı ve Güvenliği, Kalite ve Çevre

17UY0296-3/A2 Kasa İşlemleri

17UY0296-3/A3 İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim

### **EK 2:** Terimler, Simgeler ve Kısaltmalar

**ACİL DURUM:** İşyerinin tamamında veya bir kısmında meydana gelebilecek yangın, patlama, tehlikeli kimyasal maddelerden kaynaklanan yayılım, doğal afet gibi acil müdahale, mücadele, ilkyardım veya tahliye gerektiren olayları,

**ARA RAPOR:** Kasadan gün içinde periyodik aralıklarla alınan ve o zamana kadarki satış tutarını gösteren raporu,

**BARKOD OKUTMA:** Ticari malla ilgili, stok, fiyat gibi bilgileri okuyucunun kod çözücüleri ile bu sinyalleri çözerek anlayabileceğimiz rakam veya karakterlere çevirme işlemini,

**BT SİSTEMİ:** Veri toplama, işleme ve teslim etme ile ilgili teknolojilerin tümünü,

**DEBİT (BANKA KARTI):** Hesaba ulaşım kartını,

**FATURA:** Satılan bir malın cinsini, miktarını ve fiyatını bildirmek için satıcının alıcıya verdiği basılı veya elektronik hesap pusulasını,

**FİŞ:** Makineli kasaların kayıt ruloları ve biletlerde, işletme veya mükellefin adı, düzenlenme tarihi ve alınan paranın miktarını gösterir belgeyi,

**GİDER PUSULASI:** Satın alınan mal veya hizmet karşılığında düzenlenen ticari belgeyi,

**HEDİYE ÇEKİ:** Alışverişten sonra hediye yerine geçmek amacıyla verilen özel çeki,

**ISCO:** Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

**KAPANIŞ RAPORU (Z RAPORU):** Kasadan gün sonunda kasa tesliminden önce alınan ve o zamana kadar ki toplam satış tutarını gösteren raporu,

**KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM (KKD):** Çalışanı, yürütülen işten kaynaklanan, sağlık ve güvenliği etkileyen bir veya birden fazla riske karşı koruyan, çalışan tarafından giyilen, takılan veya tutulan, bu amaca uygun olarak tasarımı yapılmış tüm alet, araç, gereç ve cihazları,

**KDV:** Ürünlere göre farklı oranlarda hükümet tarafından belirlenen katma değer vergisini,

**ÖDEME ARAÇLARI:** Para, kredi kartı, şahsi çek, posta havalesi, elektronik fon aktarımı banka çekleri, diğer kartlar gibi ödemelerde kullanılan araçları,

**ÖNERİSEL SATIŞ:** Müşterilerin genel satın alma eğilimlerini gözlemleyerek birbiriyle ilişkili ürün veya hizmetlerin satılmasını,

**POS CİHAZI:** Kredi kartı tahsilat işlemlerinde kullanılan anlaşmalı banka cihazlarını,

**PROMOSYON:** Bir malı geniş kitlelere tanıtmak ve o malın sürümünü sağlamak amacıyla yapılan çalışmaları,

**RİSK DEĞERLENDİRMESİ:** İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek tehlikelerin belirlenmesi, bu tehlikelerin riske dönüşmesine yol açan faktörler ile tehlikelerden kaynaklanan risklerin analiz edilerek derecelendirilmesi ve kontrol tedbirlerinin kararlaştırılması amacıyla yapılması gerekli çalışmalarını,

**RİSK:** Tehlikeden kaynaklanacak kayıp, yaralanma ya da başka zararlı sonuç meydana gelme ihtimalini,

**SADAKAT KART:** İşletme müşterilerinin o işletmeyi tercih etmelerini ve tekrar ihtiyaçlarını aynı işletmeden karşılamalarını amaçlayan bir uygulama türünü,

**SATIŞ BELGESİ:** Satış işlemi sonunda müşteriye verilen belgeyi,

**SATIŞ SÜRECİ:** Müşteri odaklı strateji ve satış kanallarını geliştirmeyi ve yeni müşteri kazanımı ile çok sayıda satış yapmayı,

**TEHLİKE:** İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışanı veya işyerini etkileyebilecek, zarar veya hasar verme potansiyelini,

**GÜN SONU (TOPLU) RAPOR:** Kasa tesliminden önce gün içinde yapılan tüm satışları ve alınan ödeme türlerini gösteren raporu,

**ÜRÜN DEĞİŞİMİ:** Müşterinin ödemesini yapıp aldığı fakat herhangi bir uygunsuzluk nedeniyle değişimini talep ettiği ürün için tasarlanmış sistemi,

**ÜRÜN İADE:** Müşterilerin yaptığı alışverişi daha sonra bedelini almak üzere iade etmesi için tasarlanmış sistemi,

**YAZAR KASA:** Satış merkezlerinde satılan malın cinsini, miktarını, fiyatını, vergilendirme ve indirimini otomatik olarak kaydeden ve bunları fatura şeklinde bir kâğıda yazan tuşlu, hafızalı hesaplayıcı para kasasını

ifade eder.

**EK 3:** Meslekte Yatay ve Dikey İlerleme Yolları

-

**EK 4:** Değerlendirici Ölçütleri

Değerlendiricinin aşağıdaki niteliklerden en az birini sağlamış olması beklenir;

1. Perakende sektöründe kasiyerlerden sorumlu yönetici olarak en az 3 yıl çalışmış olmak,
2. Üniversitelerin ilgili alanlarında (pazarlama, ticaret, işletme) öğretim elemanı olmak,
3. Meslek liselerinin perakende veya pazarlama bölümlerinde öğretmen olmak.

Yukarıdaki özelliklerden en az birine sahip olan ve ölçme ve değerlendirme sürecinde görev alacak değerlendiricilere; ilgili alanda yetkilendirilmiş kuruluşlar tarafından mesleki yeterlilik sistemi, kişinin görev alacağı ulusal yeterlilik(ler), ilgili uluslararası/ulusal meslek standart(lar)ı, ölçme-değerlendirme ve ölçme-değerlendirmede kalite güvencesi ve İSG konularında eğitim sağlanmalıdır.