



## ARAÇ KİRALAMA DANIŞMANI

SEVİYE 4

REVİZYON NO: 00

24UY0569-4

## GİRİŞ

Araç Kiralama Danışmanı (Seviye 4) Ulusal Yeterliliği 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 Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO) tarafından hazırlanmış, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş ve MYK Ticaret Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

## TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

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

**ARAÇ BAKIM KARTI:** Otomobilin düzenli çalışması ve performansının düşmemesi için gerekli kontrollerin kolayca tespit ve takip edilebilmesini sağlayan kartı,

**ARAÇ TAKİP SİSTEMİ:** Aracın konumunun GPS ile telefon veya bilgisayar aracılığıyla takip edilmesini sağlayan sistemi,

**ARAÇ TESCİL BELGESİ:** Araca ve araç sahibine ilişkin bilgileri içeren ve tescile yetkili olanlar tarafından düzenlenen belgeyi,

**ATIK:** Üretimden tüketime kadar olan tüm aşamalarda ortaya çıkan ve kullanıcının artık işine yaramayan maddelerin tamamını,

**AVADANLIK:** Bir işi yapmak, bir aracı onarmak için kullanılan alet takımını,

**ÇEKİCİ:** Römork ve yarı römorkları çekmek için imal edilmiş olan ve yük taşımayan motorlu aracı,

**DEPOZİTO:** Güvence bedelini,

**DEZENFEKSİYON:** Cansız yüzeylerdeki hastalık yapma özelliği olan bakteri, virüs, parazit gibi mikroorganizmaların kimyasal maddeler kullanılarak sayıca, türce azaltılması veya yok edilmesi işlemi,

**HGS:** Hızlı geçiş sistemini,

**HİJYEN:** Sağlığa zarar verecek ortamlardan korunmak için yapılacak uygulamalar ve alınan temizlik önlemlerinin tümünü,

**TRAFİK KAZASI TESPİT TUTANAĞI:** Trafik kazasının oluş nedenlerini, yol ve çevre şartlarını, iz ve delillerini, tarafların davranış şekillerini ve sürücülere, araca ve diğer yol kullanıcılarına ait bilgiler ile kazanın özetini ve krokisini de içeren, adli tahkikata, istatistikî bilgilere ve sigorta hukukuna esas olmak üzere trafik zabıtasınca düzenlenen, ancak bilirkişi raporu yerine geçmeyen, meydana gelen trafik kazasına müdahale eden görevliler tarafından olay bütünlüğünün değerlendirilerek, sonucunu kanaat olarak belirttikleri “Ölümlü/Yaralanmalı Trafik Kazası Tespit Tutanağı” ile “Maddi Hasarlı Trafik Kazası Tespit Tutanağı”nı,

**KRİKO (KALDIRICI):** Ağır bir yükün kaldırılmasını veya alt tarafında yapılacak bir çalışmada otomobil ve benzeri taşıtların yerden yükseltilmesini sağlayan aleti,

**KVKK:** Kişisel Verileri Koruma Kanunu’nu,

**KOLLUK KUVVETİ:** Güvenliği sağlamakla görevli polis veya sahil güvenlik personeli veya jandarmayı,

**ISCO:** Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

**İKAME ARAÇ:** Hasarlı aracın tamir süresinin kasko poliçesinde belirtilmiş olan onarım süresini aşması durumunda, sigorta şirketi tarafından, sigortalının aracına muadil bir araç tahsis edilmesini,

**İLK YARDIM SETİ:** Acil durum ve başka zamanlarda ilk yardım ve tıbbi tedavi vermek için kullanılan bir tıbbi cihaz, tıbbi çanta, malzeme ve ekipman topluluğunu,

**İSG:** İş Sağlığı ve Güvenliğini,

**İŞ EKİPMANI:** İşin yapılmasında kullanılan herhangi bir makine, alet, tesis ve tesisatı,

**NAVİGASYON:** Bir noktadan başka bir noktaya gitmek için en elverişli yolu tayin etme ve planlanan rota üzerinde yolculuğu gerçekleştirmeye yarayan cihazı,

**OGS:** Otomatik Geçiş Sistemini,

**POS CİHAZI:** Elektronik Fon Transferi yapmak için ödeme kartı ile arayüzleşen bir bilgisayar terminalini, cihazı,

**RAMAK KALA OLAY:** İş yerinde meydana gelen, çalışanı, iş yeri ya da ekipmanını zarara uğratma potansiyeli olduğu halde zarara uğratmayan olayı,

**REZERVASYON:** Kiralanan aracın müşteriye teslimat öncesi, iletişim kanalları üzerinden ayırt edilmesini,

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

**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 çalışmaları,

**SÖZLEŞME:** İki ya da daha fazla taraf arasında bir işi yapmak veya geri durmak üzere yapılmış, taraflar için yasal yükümlülük içeren bir anlaşmayı,

**TEHLİKE:** İş yerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışanı veya iş yerini etkileyebilecek, zarar veya hasar verme potansiyelini,

**KARAYOLLARI MOTORLU ARAÇLAR ZORUNLU MALİ SORUMLULUK SİGORTASI POLİÇESİ:** Devlet tarafından bütün motorlu araç sahiplerine yapılması zorunlu tutulmuş olan ve kaza sonucunda diğer araç veya üçüncü şahıslara verebileceğiniz zararlar için sizi güvence altına alan bir sigorta ürünü,

ifade eder.

**24UY0569-4 ARAÇ KİRALAMA DANIŞMANI ULUSAL YETERLİLİĞİ**

|           |   |  |
|-----------|---|--|
| <b>1</b>  | <b>YETERLİLİĞİN ADI</b>   | ARAÇ KİRALAMA DANIŞMANI  |
| <b>2</b>  | <b>REFERANS KODU</b>  | 24UY0569-4   |
| <b>3</b>  | <b>SEVİYE</b>   | 4  |
| <b>4</b>  | <b>ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ</b>  | ISCO 08:5249 (Başka Yerde Sınıflandırılmamış Satış Elemanları)   |
| <b>5</b>  | <b>TÜR</b>  | -  |
| <b>6</b>  | <b>KREDİ DEĞERİ</b>   | -  |
| <b>7</b>  | <b>A) YAYIN TARİHİ</b>  | 24.01.2024   |
|           | <b>B) REVİZYON NO</b>   | 00   |
|           | <b>C) REVİZYON TARİHİ</b>   | -  |
| <b>8</b>  | <b>AMAÇ</b>   | <p>Bu yeterlilik Araç Kiralama Danışmanı (Seviye 4) mesleğinin eğitim almış ve nitelik kazandırılmış kişiler tarafından yürütülmesi ve çalışmalarda kalitenin artırılması için;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Adayların sahip olması gereken nitelikleri, bilgi, beceri ve yetkinlikleri tanımlamak,</li> <li>Adayların, geçerli ve güvenilir bir belge ile mesleki yeterliliğini kanıtlamasına olanak vermek,</li> <li>Eğitim sistemine, sınav ve belgelendirme kuruluşlarına referans ve kaynak oluşturmaktır.</li> </ul> |
| <b>9</b>  | <b>YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDART(LAR)I</b>   |  |
|           | 13UMS0364-4 / Pazarlama Elemanı (Seviye 4)<br>16UMS0519-4 / Satış Danışmanı (Seviye 4)<br>12UMS0266-4 / Satın Alma Elemanı (Seviye 4)   |  |
| <b>10</b> | <b>YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I</b>   |  |
|           | -   |  |
| <b>11</b> | <b>YETERLİLİĞİN YAPISI</b>  |  |
|           | <b>11-a) Zorunlu Birimler</b>   |  |
|           | 24UY0569-4 /A1 İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre, Kalite ve Mesleki Gelişim<br>24UY0569-4 A2 Kiralama Öncesi İş Organizasyonu<br>24UY0569-4 /A3 Aracın Kiralama ve Müşteride Bulunduğu Süreçteki İşlemlerin Gerçekleştirilmesi |  |
|           | <b>11-b) Seçmeli Birimler</b>   |  |
|           | -   |  |
|           | <b>11-c) Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri</b>   |  |
|           | -   |  |
| <b>12</b> | <b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>   |  |

Araç Kiralama Danışmanı (Seviye 4) Mesleki Yeterlilik Belgesini elde etmek isteyen adaylar birimlerde tanımlanan sınavlara tabi tutulur. Adayların mesleki yeterlilik belgesini alabilmeleri 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 değerlendirmesi 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 DEĞERLENDİRİCİ ÖLÇÜTLERİ

Değerlendiricinin aşağıdaki alternatiflerden en az birini sağlıyor olması gerekmektedir:

- Bir yükseköğretim kurumundan lisans düzeyinde mezun olmak ve araç kiralama alanında en az 5 yıl çalışmış olmak,
- Bir yükseköğretim kurumundan ön lisans düzeyinde mezun olmak ve araç kiralama alanında en az 7 yıl çalışmış olmak,
- Lise mezunu olup araç kiralama alanında en az 9 yıl süreyle yönetici olarak çalışmış olmak.

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

|    |   |   |
|----|---|---|
| 14 | <b>BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ</b>                                  | Yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi beş (5) yıldır.   |
| 15 | <b>GÖZETİM SIKLIĞI</b>  | -   |
| 16 | <b>BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK ÖLÇME-DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ</b> | 5 yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı, aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az birikullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur;<br>a) 5 yıl belge geçerlilik süresi içerisinde toplamda en az iki yıl veya son altı ay boyunca ilgili alanda çalıştığını gösteren kayıtları (hizmet dökümü, referansyazısı/mektubu, sözleşme, fatura, portfolyo, vb.) sunmak.<br>b) Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan performansa dayalı sınavlardan (P1) başarılı olmak.<br><br>Bu şartlardan en az birini yerine getiren adayların belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır. |
| 17 | <b>MESLEKTE YATAY ve DİKEY İLERLEME YOLLARI</b>                 | -   |
| 18 | <b>YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)</b>                      | Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO)  |
| 19 | <b>YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>                   | Ticaret Sektör Komitesi   |

## 24UY0569-4 /A1 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ, ÇEVRE, KALİTE VE MESLEKİ GELİŞİM

|                   |   |   |
|-------------------|---|---|
| 1                 | YETERLİLİK BİRİMİ ADI                                   | İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre, Kalite ve Mesleki Gelişim   |
| 2                 | REFERANS KODU   | 24UY0569-4 /A1  |
| 3                 | SEVİYE  | 4   |
| 4                 | KREDİ DEĞERİ  | -   |
| 5                 | A) YAYIN TARİHİ   | 24.01.2024  |
|                   | B) REVİZYON NO  | 00  |
|                   | C) REVİZYON TARİHİ                                      | -   |
| 6                 | YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI | 13UMS0364-4 / Pazarlama Elemanı (Seviye 4)<br>16UMS0519-4 / Satış Danışmanı (Seviye 4)<br>12UMS0266-4 / Satın Alma Elemanı (Seviye 4)   |
| 7                 | ÖĞRENME KAZANIMLARI                                     | <p><b><u>Öğrenme Kazanımı 1: Çalışma alanları ve süreçlerinde alınması gereken İSG ile ilgili önlemleri açıklar.</u></b><br/><b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b><br/>1.1: Çalışma alanları ve süreçlerindeki olası tehlike ve riskler ile bunlara karşı alınması gereken önlemleri açıklar.<br/>1.2: Çalışma alanları ve süreçlerindeki olası acil durumları ve bunlara karşı alınması gereken önlemleri açıklar.</p> <p><b><u>Öğrenme Kazanımı 2: Çevre koruma ile ilgili gereklilikleri açıklar.</u></b><br/><b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b><br/>2.1: Çevre koruma yöntemlerini açıklar<br/>2.2: Atık yönetimine yönelik işlemleri açıklar.</p> <p><b><u>Öğrenme Kazanımı 3: Uygulama sürecinde ve çalışma ortamındaki kalite ve mesleki gelişim gerekliliklerini açıklar.</u></b><br/><b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b><br/>3.1: Uygulama süreçlerinin kalitesinin sağlanması ve iyileştirilmesine yönelik uygulamaları açıklar.<br/>3.2: Çalışma alanında bulunan iş ekipmanının kalite gerekliliklerini sıralar.<br/>3.3: Mesleki gelişime ilişkin faaliyetleri açıklar.</p> |
| 8                 | ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME                                  |   |
| 8 a) Teorik Sınav |   |   |

**(T1) Çoktan Seçmeli Sınav:** A1 birimine yönelik teorik sınav Ek A1-2’de yer alan “Bilgiler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara en az 15 soruluk 4 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama 1-2 dakika zaman verilir. Yazılı 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 A1-2) ölçmelidir.

### 8 b) Performansa Dayalı Sınav

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

Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır.

|    |  |                                 |
|----|--|---------------------------------|
| 9  | <b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b> | ANTALYA TİCARET VE SANAYİ ODASI |
| 10 | <b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>    | Ticaret Sektör Komitesi         |

## YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

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

- Araç kiralama ile ilgili İSG kuralları ve önlemleri
  - İş süreçlerinde iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili mevzuat ve talimatlar
  - İSG için kullanılması gerekli iş ekipmanı
  - İSG talimatlarının iş süreçlerinde uygulanması
  - Çalışma alanında olası tehlike ve riskler ve bunlara yönelik uygulanması gereken önlemler
- Araç kiralama ile ilgili acil durum kuralları ve önlemleri
  - Acil durum talimatları ve prosedürleri
  - Acil durum talimatlarının iş süreçlerinde uygulanması
- Araç kiralama sürecine ilişkin çevre koruma ile ilgili önlemler
  - Çevre koruma talimatları
  - Çevre koruma talimatlarının iş süreçlerinde uygulanması
  - Çevresel tehlike ve riskler ile alınacak önlemler
  - Atık yönetimi
  - İş süreçlerinde ortaya çıkan atıkların tasnif süreçlerini
- Araç kiralama sürecinde kalite gereklilikleri
  - Teknik prosedürler
  - İş ekipmanının kalite gereklilikleri
- Mesleki gelişim faaliyetleri
  - Mesleki veri kaynakları
  - Mesleki gelişim süreçleri



**EK [A1]-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi**

**a) BİLGİLER**

| No    | Bilgi İfadesi   | UMS İlgili Bölüm         | Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı | Değerlendirme Aracı |
|-------|---|--------------------------|--|---------------------|
| BG.1  | Çalışma alanları ve süreçlerindeki olası tehlike ve riskler ile bunlara karşı alınması gereken önlemleri açıklar. | A.1.1 (PE <sup>1</sup> ) | 1.1                                    | T1                  |
| BG.2  | Çalışma ortamı, malzeme ve iş ekipmanına yönelik olası risk ve tehlikeli durumların neler olduğunu açıklar.       | A.1.3 (PE)               | 1.1                                    | T1                  |
| BG.3  | Risk ve tehlikeli durumlarda alınması gerekli önlemleri açıklar.  | A.1.3 (PE)               | 1.1                                    | T1                  |
| BG.4  | Acil durum kavramını açıklar.   | A.2.4 (PE)               | 1.2                                    | T1                  |
| BG.5  | Çalışma alanı ve süreçlerindeki olası acil durumları açıklar.   | A.2.1-5 (PE)             | 1.2                                    | T1                  |
| BG.6  | Acil durumlarda yapması gerekenleri sıralar.  | A.2.1-5 (PE)             | 1.2                                    | T1                  |
| BG.7  | İş süreçleri işlemlerinin çevresel etkilerini ve risklerini açıklar.  | A.3.2 (PE)               | 2.1                                    | T1                  |
| BG.8  | Kiralama ekipman ve malzemelerinin çevre güvenliğine uygun kullanımına yönelik önlemleri açıklar.                 | A.3.2 (PE)               | 2.1                                    | T1                  |
| BG.9  | Kullanılan iş ekipmanının çevresel etkilerini ve risklerini açıklar.  | A.3.4 (PE)               | 2.1                                    | T1                  |
| BG.10 | Atık yönetimine yönelik işlemleri açıklar.  | A.3.3 (PE)               | 2.2                                    | T1                  |
| BG.11 | Ofis atıklarının imha süreçlerini açıklar.  | A.3.3 (PE)               | 2.2                                    | T1                  |
| BG.12 | İş süreçlerinde kalitenin sağlanması ve iyileştirilmesi yöntemlerini açıklar.                                     | A.5.1 (PE)               | 3.1                                    | T1                  |
| BG.13 | İş süreci ve iyileştirme süreci kavramlarını açıklar.   | A.5.3 (PE)               | 3.1                                    | T1                  |
| BG.14 | Çalışma alanındaki iş ekipmanlarının kalite standartlarını açıklar  | A.5.1 (PE)               | 3.2                                    | T1                  |
| BG.15 | Mesleki gelişime ilişkin faaliyetleri açıklar.  | G.5.2 (PE)               | 3.3                                    | T1                  |

<sup>1</sup> 13UMS0364-4 Pazarlama Elemanı Seviye 4 Ulusal Meslek Standardı

**24UY0569-4 /A2 KİRALAMA ÖNCESİ İŞ ORGANİZASYONU YETERLİLİK BİRİMİ**

|   |  |  |
|---|--|--|
| 1 | <b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>                                   | Kiralama Öncesi İş Organizasyonu   |
| 2 | <b>REFERANS KODU</b>   | 24UY0569-4 /A2   |
| 3 | <b>SEVİYE</b>  | 4  |
| 4 | <b>KREDİ DEĞERİ</b>  | -  |
| 5 | <b>A) YAYIN TARİHİ</b>   | 24.01.2024   |
|   | <b>B) REVİZYON NO</b>  | 00   |
|   | <b>C) REVİZYON TARİHİ</b>                                      | -  |
| 6 | <b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b> | 13UMS0364-4 / Pazarlama Elemanı (Seviye 4)<br>16UMS0519-4 / Satış Danışmanı (Seviye 4)<br>12UMS0266-4 / Satın Alma Elemanı (Seviye 4)  |
| 7 | <b>ÖĞRENME KAZANIMLARI</b>                                     | <p><b><u>Öğrenme Kazanımı 1: Kişisel bakım ve hijyen kurallarını uygular.</u></b></p> <p><b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b><br/>1.1: Kişisel bakım ve hijyen kurallarını açıklar.<br/>1.2: İşletmenin belirlediği kurallara uyar.</p> <p><b><u>Öğrenme Kazanımı 2: Çalışma alanını kiralamaya hazırlar.</u></b></p> <p><b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b><br/>2.1: Ofisin genel temizliğini kontrol eder.<br/>2.2: Ofiste bulunan malzemelerin uygunluğunu kontrol eder.</p> <p><b><u>Öğrenme Kazanımı 3: Filo kontrolü yapar.</u></b></p> <p><b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b><br/>3.1: Hazır olan, serviste olan, servise gidecek ve dönecek olan araçların takibini yapar.<br/>3.2: Araçların temizliğinin kontrolünü yapar.<br/>3.3. Karayolları mevzuatına uygun olarak araçların kontrolünü yapar.</p> <p><b><u>Öğrenme Kazanımı 4: Rezervasyonları kontrol eder.</u></b></p> <p><b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b><br/>4.1: Araç sınıfına göre rezervasyonları eşleştirir.<br/>4.2: Rezervasyon içeriğini kontrol eder.</p> <p><b><u>Öğrenme Kazanımı 5: Kiralama öncesi iş organizasyonu işlemlerini İSG kurallarına göre uygular.</u></b></p> <p><b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b><br/>5.1: Çalışma alanında gerçekleştirdiği faaliyetleri İSG mevzuatına göre uygular.<br/>5.2: Çalışma alanında kullandığı makina ve ekipmanı İSG mevzuatına uygun kullanır.</p> |

|  |  |                                 |
|--|--|---------------------------------|
| <b>8</b>   | <b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>                            |                                 |
| <b>8 a) Teorik Sınav</b>   |  |                                 |
| <p><b>(T1) Çoktan Seçmeli Sınav:</b> A2 birimine yönelik teorik sınav Ek A2-2’de yer alan “Bilgiler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara en az 19 soruluk 4 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirimi yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama 1-2 dakika zaman verilir. Yazılı 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>   |  |                                 |
| <p><b>(P1) Performans Sınavı:</b> A2 birimine yönelik performansa dayalı sınav Ek A2-2’de yer alan “Beceri ve Yetkinlikler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlikler kontrol listesinde aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlar belirlenir. Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari % 80 başarı göstermesi gerekir. Performansa dayalı sınavın süresi gerçek uygulama şartlarındaki süreye karşılık gelmelidir. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlik ifadelerinin (Ek A2-2) tamamı performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir.</p> <p>Performansa dayalı sınavda, yapılan işlemlerin kontrolünü sağlamaya yönelik Beceri ve Yetkinlikler kontrol listesinde belirlenen hususları kapsayacak şekilde örnek olay senaryoları kapsamında ölçme ve değerlendirme yapılır.</p> <p>Performans sınavı kapsamında her motorlu kara taşıtı tipine göre hazırlanmış olması gereken belgeler (sınav materyalleri):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Çalışma Alanı Kontrol Formu</li> <li>• Araç Kontrol Formu</li> <li>• Araç Rezervasyon Listesi</li> <li>• Araç Temizlik Kontrol Formu</li> <li>• Karayolları Mevzuatı Uygunluk Formu</li> <li>• Araç Kiralama Sözleşmesi</li> <li>• Bakım – Onarım Listesi</li> <li>• Araç Teslim Etme ve Alma Formu</li> <li>• Ek Hizmet ve Ek Koruma Paket Bilgi Notu</li> <li>• Karayolları Motorlu Araçlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası Poliçesi</li> <li>• KVKK Aydınlatma Metni ve Ticari İletişim Metni</li> </ul> |  |                                 |
| <b>8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</b>  |  |                                 |
| <p>Birim için öngörülen sınavların geçerlilik süresi, sınavın başarıldığı tarihten itibaren (1) yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılı sınav tarihleri arasındaki süre farkı 1 yılı geçemez. Birimin elde edilebilmesi için adayların birimde tanımlanan tüm sınavlardan başarılı olması gerekir. Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır.</p>  |  |                                 |
| <b>9</b>   | <b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b> | ANTALYA TİCARET VE SANAYİ ODASI |
| <b>10</b>  | <b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>    | Ticaret Sektör Komitesi         |

## YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

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

1. Hijyen ve kişisel bakım
  - 1.1 Kişisel bakım
  - 1.2 Kişisel ekipman
  - 1.3 İşletmede uyulması gereken hijyen kuralları
  - 1.4 Çalışma alanı temizliği
  - 1.5 Çalışma alanı kontrol formu
2. Araçların bakım ve temizliği
  - 2.1 Araçların genel bakım işlemleri
  - 2.2 Araçların marka ve modellerine göre bakım
  - 2.3 Araç kontrol formu
  - 2.4 Araçların oto kuaför/temizlik işlemleri
3. Kiralama öncesi hazırlık işlemleri
  - 3.1 Karayolları mevzuatı
  - 3.2 Araçların sınıflandırılması
  - 3.3 İlk yardım ve malzemeleri
4. Araç Rezervasyon İşlemleri
  - 4.1. Araç türleri ve grupları
  - 4.2. Araç rezervasyonu ve hizmetleri
5. Müşteri ilişkileri
  - 5.1 İletişim kuralları ve uygulamaları
  - 5.2 Nezaket kuralları
  - 5.3 Müşteri memnuniyeti
6. Pazarlama ve satış teknikleri işlemleri
  - 6.1 Pazarlama ilkeleri
  - 6.2 Satış teknikleri
7. İlgili yasal mevzuat işlemleri
  - 7.1 Karayolları Mevzuatı
  - 7.2.Kara Taşıtları Sigorta Mevzuatı

### EK [A2]-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi

#### a) BİLGİLER

| No   | Bilgi İfadesi  | UMS İlgili Bölüm              | Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı | Değerlendirme Aracı |
|------|--|-------------------------------|--|---------------------|
| BG.1 | Kişisel bakım ve hijyen kurallarını açıklar.   | A.1.3.<br>(PE)                | 1.1                                    | T1                  |
| BG.2 | İşletmede uyulması gereken kuralları açıklar.  | A.1.3.<br>(SD <sup>2</sup> )  | 1.2                                    | T1                  |
| BG.3 | Çalışma alanında yapılması gereken genel temizlik ve bakım işlemlerini açıklar.            | C.3.2.<br>(SD)                | 2.1                                    | T1                  |
| BG.4 | Çalışma alanında kullanılan araç ve gereçlerin kullanım özelliklerini açıklar.             | B.3.1.<br>(PE)                | 2.2                                    | T1                  |
| BG.5 | Çalışma alanının çalışmaya hazırlanması sırasında yapılması gereken düzenlemeleri sıralar. | B.2.2.<br>(SAE <sup>3</sup> ) | 2.2                                    | T1                  |

<sup>2</sup> 16UMS0519-4 Satış Danışmanı Seviye 4 Ulusal Meslek Standardı

<sup>3</sup> 12UMS0266-4 Satın Alma Elemanı (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı

| No    | Bilgi İfadesi   | UMS İlgili Bölüm | Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı | Değerlendirme Aracı |
|-------|---|------------------|--|---------------------|
| BG.6  | Araçların bakım periyotlarını nasıl takip edeceğini açıklar.                            | B.3.3. (PE)      | 3.1                                    | T1                  |
| BG.7  | Günlük iş planlamasında servis ve tedarikçilerle ilgili süreçleri açıklar.              | B.1.1. (PE)      | 3.1                                    | T1                  |
| BG.8  | Servise gidecek olan araçların belirlenmesinde kullanılan ölçütleri açıklar.            | B.1.1. (PE)      | 3.1                                    | T1                  |
| BG.9  | Hazır olan ve servisten dönen araçların kontrolünde kullanılan ölçütleri açıklar.       | C.3.2 (SD)       | 3.1                                    | T1                  |
| BG.10 | Araçların genel bakım işlemlerinde yapılacakları açıklar.                               | C.3.2 (SD)       | 3.1                                    | T1                  |
| BG.11 | Araçların oto kuaför/temizlik işlemlerini sıralar.                                      | C.3.2 (SD)       | 3.2                                    | T1                  |
| BG.12 | Araç kiralama işlemlerinde karayolu mevzuatına göre kontrol edilecek hususları açıklar. | C.2.2 (SAE)      | 3.3                                    | T1                  |
| BG.13 | İlkyardım çantası içerisinde zorunlu bulunması gerekenleri açıklar.                     | A.2.5. (PE)      | 3.3                                    | T1                  |
| BG.14 | Mevsim şartlarına göre ilgili mevzuat kapsamında araçta bulunması gerekenleri açıklar.  | B.3.2. (PE)      | 3.3                                    | T1                  |
| BG.15 | Karayolu mevzuatına göre araçta bulunması gereken avadanlıkları açıklar.                | B.3.2. (PE)      | 3.3                                    | T1                  |
| BG.16 | Araç sınıflarını ayırt eder.  | C.2.3. (PE)      | 4.1                                    | T1                  |
| BG.17 | Rezervasyonlar ile araçların sınıflarına göre nasıl eşleştirildiğini açıklar.           | B.3.1. (SAE)     | 4.1                                    | T1                  |
| BG.18 | Rezervasyon detaylarını ayırt eder.   | B.3.1. (SAE)     | 4.2                                    | T1                  |
| BG.19 | Rezervasyon içerisindeki ek hizmet taleplerini açıklar.                                 | B.2.3. (SD)      | 4.2                                    | T1                  |

## b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

| No   | Beceri ve Yetkinlik İfadesi   | UMS İlgili Bölüm      | Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı | Değerlendirme Aracı |
|------|---|-----------------------|--|---------------------|
| BY.1 | İşletmenin belirlediği üniformayı giyer.  | A.1.3. (PE)           | 1.2                                    | P1                  |
| BY.2 | İşletmeye ait isimlik takar.  | A.1.3. (PE)           | 1.2                                    | P1                  |
| BY.3 | Çalışma alanında bulunan eşyaların temizliğini yapar.                                   | C.3.2. (SD)           | 2.1                                    | P1                  |
| BY.4 | Çalışma alanını “Çalışma Alanı Kontrol Formu”na göre kontrol ederek uygun hale getirir. | C.3.2. (SD)<br>A.3.4. | 2.2                                    | P1                  |

| No    | Beceri ve Yetkinlik İfadesi  | UMS İlgili Bölüm   | Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı | Değerlendirme Aracı |
|-------|--|--|--|---------------------|
|       |  | (PE)<br>A.3.4.<br>(PE)<br>A.3.4.<br>(PE)<br>C.3.3<br>(SD)  |  |                     |
| BY.5* | Hazır olan, serviste olan, servise gidecek ve dönecek olan araçların bakım periyotlarının kontrolünü “Araç Kontrol Formu” ile kontrol ederek uygun hale getirir. | C.3.1<br>(S.D)<br>A.5.2-A.4.2<br>(P.E)                     | 3.1                                    | P1                  |
| BY.6  | Kiradan dönen araçları genel/detaylı temizlik için oto yıkama/oto kuaföre sevk eder.   | C.3.2.<br>(S.D)  | 3.2                                    | P1                  |
| BY.7  | Araçların temizliğini “Araç Temizlik Kontrol Formu” ile kontrol ederek uygun hale getirir.   | C.3.2.<br>(S.D)  | 3.2                                    | P1                  |
| BY.8* | Araçları “Karayolları Mevzuatı Uygunluk Formu” ile kontrol eder.   | G.1.3<br>(P.E)<br>G.3.3<br>(S.D)                           | 3.3                                    | P1                  |
| BY.9  | Araç rezervasyonlarını kontrol eder.   | A.5.1<br>(P.E)<br>E.4.5-E.4.6<br>(S.A.E)<br>F.5.1<br>(S.D) | 4.1                                    | P1                  |
| BY.10 | Rezervasyonların özelliklerine uygun olarak istenilen grup araçların planlamasını yapar.   | A.4.2<br>(P.E)   | 4.1                                    | P1                  |
| BY.11 | Rezervasyona göre araç plakası tanımlama işlemini yapar.   | B.3.1<br>(S.A.E)   | 4.1                                    | P1                  |
| BY.12 | Rezervasyon durumuna göre şubelerden araç çekilmesini sağlar.  | B.1.6<br>(P.E)<br>B.1.5<br>(S.E)<br>B.3.1<br>(S.A.E)       | 4.1                                    | P1                  |
| BY.13 | Araç ihtiyacı olması durumunda amirini bilgilendirerek araç teminini sağlar.   | B.3.2<br>(S.A.E)   | 4.1                                    | P1                  |
| BY.14 | Müşterinin isteğine bağlı olarak rezervasyonu iptal eder.  | D.1.3<br>(S.D)<br>F.6.1<br>(S.D)                           | 4.1                                    | P1                  |
| BY.15 | Müşteriyi arayarak rezervasyonları teyit eder.   | D.1.4<br>(S.A.E)   | 4.2                                    | P1                  |

| No     | Beceri ve Yetkinlik İfadesi   | UMS İlgili Bölüm                   | Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı | Değerlendirme Aracı |
|--------|---|------------------------------------|--|---------------------|
| BY.16  | Müşterinin talep ettiği ek hizmetlere uygun olarak (çocuk koltuğu, navigasyon cihazı, kablosuz internet bağlantısı, ek koruma peketi) gerekli malzemeleri temin eder. | D.2.3-F.3.6 (S.D)                  | 4.2                                    | P1                  |
| BY.17  | Müşterinin ek sürücü talebi olup olmadığını sorar.  | D.1.2-D.2.3 (S.A.E)<br>D.1.5 (S.D) | 4.2                                    | P1                  |
| BY.18  | Adres teslimatında teslimatın yapılması için teslimat personeli görevlendirmesi yapar.  | E.2.3 (S.D)                        | 4.2                                    | P1                  |
| BY.19  | Teslimat zamanı, adres/iletişim bilgileri ve Kiralama Sözleşmesi/Araç teslim Formunu hazırlar.  | B.3.2 (S.D)<br>E.4.2 (S.A.E)       | 4.2                                    | P1                  |
| BY.20* | Çalışma alanında gerçekleştirdiği faaliyetleri İSG mevzuatına uygun olarak yapar.   | A.1.1 (PE)<br>A.2.1-5 (PE)         | 5.1                                    | P1                  |
| BY.21* | Çalışma alanında kullandığı makina ve ekipmanı İSG mevzuatına uygun olarak kullanır.  | A.1.3 (PE)<br>A.2.1-5 (PE)         | 5.2                                    | P1                  |

(\*) Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar.

**24UY0569-4 /A3 ARACIN KİRALAMA VE MÜŞTERİDE BULUNDUĞU SÜREÇTEKİ İŞLEMLERİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ YETERLİLİK BİRİMİ**

|   |  |   |
|---|--|---|
| 1 | <b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>                                   | Aracın Kiralama ve Müşteride Bulunduğu Süreçteki İşlemlerin Gerçekleştirilmesi  |
| 2 | <b>REFERANS KODU</b>   | 24UY0569-4 /A3  |
| 3 | <b>SEVİYE</b>  | 4   |
| 4 | <b>KREDİ DEĞERİ</b>  | -   |
| 5 | <b>A) YAYIN TARİHİ</b>   | 24.01.2024  |
|   | <b>B) REVİZYON NO</b>  | 00  |
|   | <b>C) REVİZYON TARİHİ</b>                                      | -   |
| 6 | <b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b> | 13UMS0364-4 / Pazarlama Elemanı (Seviye 4)<br>16UMS0519-4 / Satış Danışmanı (Seviye 4)<br>12UMS0266-4 / Satın Alma Elemanı (Seviye 4)   |
| 7 | <b>ÖĞRENME KAZANIMLARI</b>                                     | <p><b><u>Öğrenme Kazanımı 1: Müşteriyi karşılayarak kiralama şartları hakkında bilgilendirir.</u></b></p> <p><b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b></p> <p>1.1: Müşteriyi ayakta ve güler yüzle karşılar.<br/>1.2: Müşteri ihtiyaçlarını belirler.<br/>1.3: Müşteriye araç kiralama fiyatlarını ve koşullarını ifade eder.<br/>1.4: Müşteriden kiralama belgelerini talep ederek kontrollerini sağlar.</p> <p><b><u>Öğrenme Kazanımı 2: Kira sözleşmesi düzenler.</u></b></p> <p><b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b></p> <p>2.1: Müşteriyi sigorta, kira sözleşmesi, KVKK ve Ticari İletişim Metni hakkında bilgilendirir.<br/>2.2: Kira sözleşmesini, KVKK ve Ticari İletişim Metnini hazırlayarak müşteriye imzalatır.<br/>2.3: Araç kira bedeli ve depozito tahsilatını gerçekleştirir.<br/>2.4: Kiralık Araç Bildirim Sistemine müşteri ve araç bilgilerinin girişini yapar.</p> <p><b><u>Öğrenme Kazanımı 3: Aracın müşteriye teslimini gerçekleştirir.</u></b></p> <p><b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b></p> <p>3.1: Müşteriye aracın tanıtımını yapar.<br/>3.2: Müşteriyle birlikte aracın kontrolünü yaparak kayıt altına alıp teslim eder.</p> <p><b><u>Öğrenme Kazanımı 4: Aracın müşteride bulunduğu süredeki işlemleri gerçekleştirir.</u></b></p> <p><b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b></p> <p>4.1: Müşteri talebine göre kiralama sürelerini günceller.<br/>4.2: Arıza durumunda yapılması gerekenleri uygular.<br/>4.3: Aracın kazaya karışması durumundaki yasal işlemleri gerçekleştirir.<br/>4.4: Aracın çalınması durumundaki işlemleri gerçekleştirir.</p> |



### **Öğrenme Kazanımı 5: Aracı müşteriden teslim alır.**

#### **Alt Öğrenme Kazanımları:**

- 5.1: Müşteriyi ayakta ve güler yüzle karşılar.
- 5.2: Müşteriden araç hakkında geri bildirim alarak araç kontrolünü müşteri ile birlikte yaparak “Araç Teslim Formu”nu doldurur.
- 5.3: Hasarlı aracın müşteriden teslim alınmasında yapılması gereken işlemleri gerçekleştirir.
- 5.4: Kiralık Araç Bildirim Sistemine müşteri ve araç bilgilerine ilişkin dönüş işlemlerini yapar.
- 5.5: Otoyol geçiş ücretleri ve trafik cezalarını kontrol eder.
- 5.6: Sözleşmeyi kapatarak varsa depozitoyu müşteriye iade eder.

### **Öğrenme Kazanımı 6: Kiralama sonrası resmi belgeleri hazırlar.**

#### **Alt Öğrenme Kazanımları:**

- 6.1: Faturayı keserek ilgili birime teslim eder.
- 6.2: Damga vergisinin ödenmesi için “Kira Sözleşmesini” ilgili birime iletir.
- 6.3: Pos cihazı üzerinden gün sonu işlemlerini gerçekleştirir.
- 6.4: Belgelerin arşiv kayıtlarını oluşturur. (Kapanan sözleşmeler, fatura, damga vergisi vb.)

### **Öğrenme Kazanımı 7: İşlemlerini İSG kurallarına göre uygular.**

#### **Alt Öğrenme Kazanımları:**

- 7.1: Çalışma alanında gerçekleştirdiği faaliyetleri İSG mevzuatına göre uygular.
- 7.2: Çalışma alanında kullandığı makina ve ekipmanı İSG mevzuatına uygun kullanır.

## **8 ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME**

### **8 a) Teorik Sınav**

**(T1) Çoktan Seçmeli Sınav:** A3 birimine yönelik teorik sınav Ek A3-2’de yer alan “Bilgiler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara en az 30 soruluk 4 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama 1-2 dakika zaman verilir. Yazılı 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 A3-2) ölçmelidir.

### **8 b) Performansa Dayalı Sınav**

**(P1) Performans Sınavı:** A3 birimine yönelik performansa dayalı sınav Ek A3-2’de yer alan “Beceri ve Yetkinlikler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlikler kontrol listesinde aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlar belirlenir. Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari % 80 başarı göstermesi gerekir. Performansa dayalı sınavın süresi gerçek uygulama şartlarındaki süreye karşılık gelmelidir. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlik ifadelerinin (Ek A3-2) tamamı performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir.

Performansa dayalı sınavda, yapılan işlemlerin kontrolünü sağlamaya yönelik Beceri ve Yetkinlikler kontrol listesinde belirlenen hususları kapsayacak şekilde örnek olay senaryoları kapsamında ölçme ve değerlendirme yapılır.

Performans sınavı kapsamında her motorlu kara taşıtı tipine göre hazırlanmış olması gereken belgeler (sınav materyalleri):

- Araç Rezervasyon Listesi
- Araç Kiralama Sözleşmesi
- Bakım – Onarım Listesi
- Araç Teslim Etme ve Alma Formu
- Ek Hizmet ve Ek Koruma Paket Bilgi Notu
- Karayolları Motorlu Araçlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası Poliçesi
- Banka Ödeme Formu
- Hasar, Kaza ve Arıza Durumu Bilgi Notu
- Çalıntı Araç İfade Tutanağı/İfade Tutanağı
- Trafik Kazası Tespit Tutanağı
- Motorlu Kara Taşıtı Ruhsatı
- KVKK Aydınlatma Metni ve Ticari İletişim Metni
- Kiralık Araç Bildirim Sistemi (KABİS)
- Fatura

### 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 olan sınav tarihleri arasındaki süre farkı 1 yılı geçemez. Birimin elde edilebilmesi için adayların birimde tanımlanan tüm sınavlardan başarılı olması gerekir. Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır.

|    |  |                                 |
|----|--|---------------------------------|
| 9  | <b>YETERLİLİK BİRİMİNİ<br/>GELİŞTİREN<br/>KURUM/KURULUŞ(LAR)</b> | ANTALYA TİCARET VE SANAYİ ODASI |
| 10 | <b>YETERLİLİK BİRİMİNİ<br/>DOĞRULAYAN<br/>SEKTÖR KOMİTESİ</b>    | Ticaret Sektör Komitesi         |

## YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

### EK [A3]-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

1. Müşteri Karşılama ve Bilgilendirme
  - 1.1. Müşteri ihtiyacını belirleme
  - 1.2. Kiralama koşulları ve belge kontrolü
2. Kira Sözleşmesi düzenleme
  - 2.1. Kira sözleşmesi ile ilgili hukuki ve idari gereklilikler
3. Araç Bildirim Sistemi
  - 3.1. Araç bildirim sistemi ve temel kullanım özellikleri
4. Araç teslimi ve takibi
  - 4.1. Araç tanıtımı ve kontrolü işlemleri
  - 4.2. Kiralama sürecinde acil ve yasal durumlar
5. Araç iade işlemleri
  - 5.1. Müşteri geri bildirim
  - 5.2. Hasarlı araç iadesi işlemleri
  - 5.3. Trafik ücret ve cezalarının kontrolü
  - 5.4. Fatura ve ilgili belgeler
  - 5.5. Sözleşme kapatma ve depozito iade işlemleri

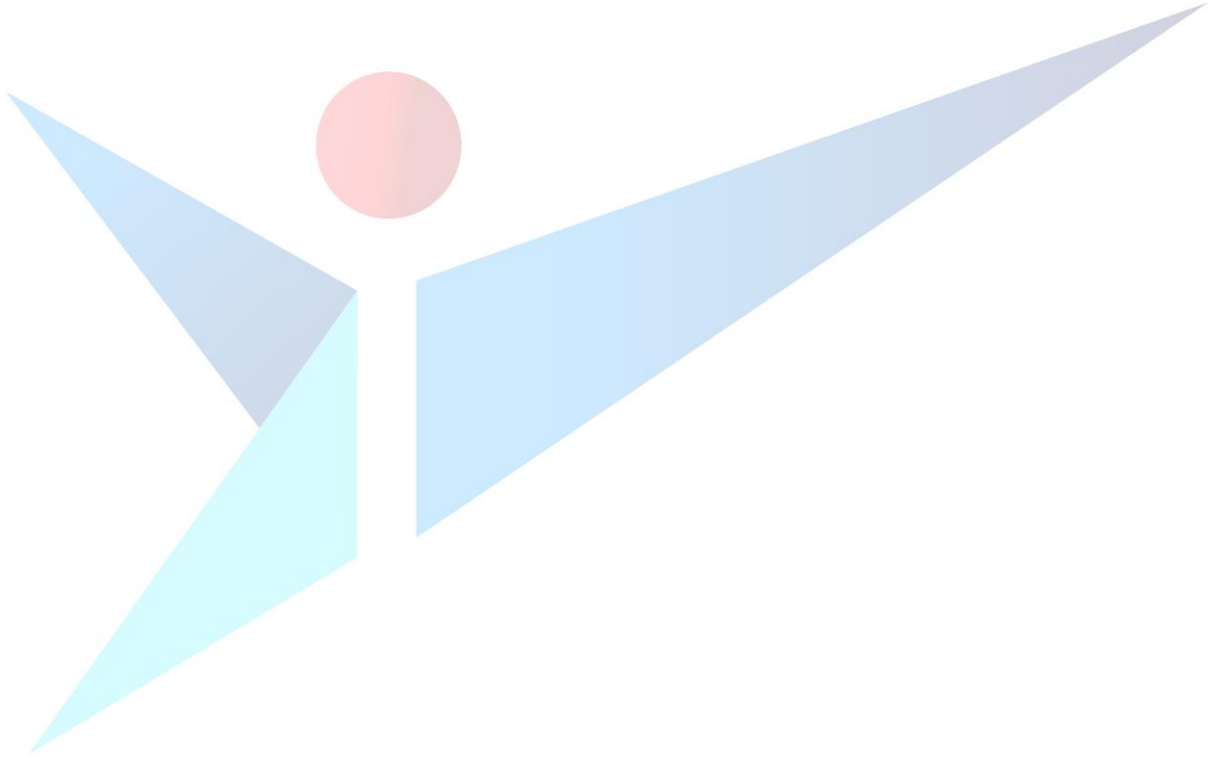
### EK [A3]-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi

#### a) BİLGİLER

| No    | Bilgi İfadesi   | UMS İlgili Bölüm | Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı | Değerlendirme Aracı |
|-------|---|------------------|--|---------------------|
| BG.1  | Aracın kiralama koşullarını açıklar.  | D.2.2 (S.D)      | 1.3                                    | T1                  |
| BG.2  | Kiralanacak aracın özelliklerine ve gün sayısına göre fiyat hesaplamasını açıklar.                | D.2.2 (S.D)      | 1.3                                    | T1                  |
| BG.3  | Kiralanacak aracın özelliklerine göre kiralayacak kişinin sahip olması gereken belgeleri sıralar. | A.4.1 (P.E)      | 1.3                                    | T1                  |
| BG.4  | Kiralama koşulları için gerekli belgeleri sıralar.  | D.1.3 (SD)       | 1.4                                    | T1                  |
| BG.5  | Trafik sigortasının amacını ve kapsamını açıklar.   | D.1.2 (SD)       | 2.1                                    | T1                  |
| BG.6  | İsteğe bağlı ek koruma paketlerinin içeriklerini açıklar.   | D.1.4 (SD)       | 2.1                                    | T1                  |
| BG.7  | Kira sözleşmesinin amacını ve taraflara yüklemiş olduğu sorumlulukları ifade eder.                | D.1.2 (SD)       | 2.1                                    | T1                  |
| BG.8  | Kira sözleşmesinde yasal olarak olması gereken bilgileri açıklar.                                 | D.1.2 (SD)       | 2.2                                    | T1                  |
| BG.9  | Araç gruplarına göre depozito miktarlarını açıklar.   | D.2.2 (SD)       | 2.3                                    | T1                  |
| BG.10 | Kiralık Araç Bildirim Sisteminin tanımını ve amacını açıklar.                                     | C.1.2 (SAE)      | 2.4                                    | T1                  |
| BG.11 | Müşteriye teslim edilecek aracın, araç gruplarına göre donanımsal özelliklerini açıklar.          | D.2.2 (SD)       | 3.1                                    | T1                  |

| No    | Bilgi İfadesi  | UMS İlgili Bölüm          | Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı | Değerlendirme Aracı |
|-------|--|---------------------------|--|---------------------|
| BG.12 | Müşteriye teslim edilecek aracın, araç gruplarına göre teknik özelliklerini açıklar.   | D.2.2 (SD)                | 3.1                                    | T1                  |
| BG.13 | Karayolları Trafik Kanununa göre araçta bulundurulması ve talep edildiğinde yetkililere gösterilmesi zorunlu olan evrakları (ruhsat, trafik sigortası, kaza tutanağı) sıralar. | A.4.1 (SAE)               | 3.2                                    | T1                  |
| BG.14 | Araçta bulundurulması zorunlu olan (ilkyardım çantası, krika, yangın söndürücü, yedek lastik vb.) ekipmanları sıralar.   | C.2.2 (SAE)               | 3.2                                    | T1                  |
| BG.15 | Araç teslim formunda yer alan teknik ve donanım özelliklerini açıklar.   | C.2.2 (SAE)               | 3.2                                    | T1                  |
| BG.16 | Müşteri ile birlikte aracın kontrolünü yaparken dış kısmında hangi noktaların kontrol edileceğini açıklar.   | D.1.5 (SD)                | 3.2                                    | T1                  |
| BG.17 | Müşteri ile birlikte aracın kontrolünü yaparken iç kısmında hangi noktaların kontrol edileceğini açıklar.  | D.1.2 (SD)                | 3.2                                    | T1                  |
| BG.18 | Kira süresi uzatma talebinde yapılacak işlemleri açıklar.  | D.2.1 (SD)                | 4.1                                    | T1                  |
| BG.19 | Arıza durumunda yapılması gereken işlemleri açıklar.   | D.2.3 (SD)                | 4.2                                    | T1                  |
| BG.20 | Kaza durumunda yapılması gereken yasal işlemleri açıklar.  | D.2.3 (SD)                | 4.3                                    | T1                  |
| BG.21 | Kaza durumunda aranması gereken numaraları sıralar.  | A.5.1 (SAE)               | 4.3                                    | T1                  |
| BG.22 | Aracın çalınması durumunda yapılacak işlemleri açıklar.  | C.2.2 (SAE)               | 4.4                                    | T1                  |
| BG.23 | Aracı müşteriden teslim alma sürecinde müşteri ile kurulması gereken etkili iletişim sürecini açıklar  | D.1.1 (SD)                | 5.1                                    | T1                  |
| BG.24 | Aracı müşteriden teslim alma sürecini açıklar.   | D.1.5 (SD)                | 5.1                                    | T1                  |
| BG.25 | Dönüş yapılan araç ile ilgili müşteriden alınacak geri bildirimleri açıklar.   | D.1.5 (SD)                | 5.2                                    | T1                  |
| BG.26 | Aracın müşteriden teslim alınması aşamasındaki kontrol sürecini açıklar.   | C.3.2 (SD)                | 5.2                                    | T1                  |
| BG.27 | Hasarlı aracın teslim alınmasında yapılması gereken işlemleri açıklar.   | D.2.3 (SD)                | 5.3                                    | T1                  |
| BG.28 | Kiradan dönen aracın Kiralık Araç Bildirim Sistemi kaydı ile ilgili yapılması gereken işlemleri açıklar.   | D.2.2 (SD)<br>C.1.2 (SAE) | 5.4                                    | T1                  |
| BG.29 | Trafik Cezası ve ücretli otoyol ihlali ile ilgili yapılması gerekenleri açıklar.   | D.2.2 (SD)<br>C.1.2 (SAE) | 5.5                                    | T1                  |

| No    | Bilgi İfadesi   | UMS İlgili Bölüm | Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı | Değerlendirme Aracı |
|-------|---|------------------|--|---------------------|
| BG.30 | Kiralama sözleşmesinin kapatılması sürecinde yapılacak işlemleri açıklar. | E.2.1-4 (SD)     | 5.6                                    | T1                  |



**b) BECERİ VE YETKİNLİKLER**

| No     | Beceri ve Yetkinlik İfadesi  | UMS İlgili Bölüm | Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı | Değerlendirme Aracı |
|--------|--|------------------|--|---------------------|
| BY.1   | Müşteriyi ayakta selamlayarak güler yüzle karşılar.  | D.1.1 (S.D)      | 1.1                                    | P1                  |
| BY.2   | Müşteriye kendi ismini söyleyerek, müşterinin ismini öğrenir.  | D.1.2 (S.D)      | 1.1                                    | P1                  |
| BY.3   | Müşterinin rezervasyon bilgilerini kontrol eder.   | D.2.1 (S.D)      | 1.2                                    | P1                  |
| BY.4   | Firmaya ilişkin kiralama şartlarını müşteriye açıklar.   | D.1.2 (S.D)      | 1.2                                    | P1                  |
| BY.5   | Ek hizmet talebi olup olmadığını sorar. (Çocuk koltuğu, navigasyon, kablosuz internet bağlantısı vb.)  | D.1.5 (S.D)      | 1.2                                    | P1                  |
| BY.6   | Rezervasyonu olmayan müşterinin istediği araç özelliklerine göre (yakıt cinsi, kişi sayısı, tarih, vites türü, bagaj) uygun aracı tespit eder. | D.1.3 (S.D)      | 1.2                                    | P1                  |
| BY.7   | Kiralama tarih ve saat aralığını sorar.  | D.1.2 (S.D)      | 1.2                                    | P1                  |
| BY.8   | Kiralamaya hazır olan araç gruplarını teklif eder.   | D.1.3 (S.D)      | 1.2                                    | P1                  |
| BY.9   | Müşteri rezervasyon yapmış ise rezervasyondaki aracın fiyatını söyler.   | D.2.1 (S.D)      | 1.3                                    | P1                  |
| BY.10  | Rezervasyonu bulunmayan müşterinin ihtiyaçlarına göre farklı araçlar önererek aracın kiralama bedelini hesaplar.                               | D.2.1 (S.D)      | 1.3                                    | P1                  |
| BY.11  | Aracın kiralama koşulları hakkında müşteriyi bilgilendirir.  | D.2.2 (S.D)      | 1.3                                    | P1                  |
| BY.12  | Aracın toplam kiralama bedelini müşteriye söyler.  | D.2.1 (S.D)      | 1.3                                    | P1                  |
| BY.13* | Müşteriden sürücü belgesini, kimliğini ya da pasaportunu talep eder.   | C.1.2 (SAE)      | 1.4                                    | P1                  |
| BY.14  | Yabancı Uyruklu müşterilerde pasaportlarında (pasaport/kimlik/ilgili belge) ülkeye giriş tarihini kontrol eder.                                | C.1.1 (SAE)      | 1.4                                    | P1                  |
| BY.15  | Kimlik bilgilerinin doğruluğunu kontrol eder.  | C.1.1 (SAE)      | 1.4                                    | P1                  |
| BY.16  | Müşteriyi, kiraladığı aracın ek koruma paketi hakkında bilgilendirir.  | D.1.2 (S.D)      | 2.1                                    | P1                  |
| BY.17  | Kira sözleşmesindeki maddeler hakkında müşteriyi bilgilendirir.  | D.1.2 (S.D)      | 2.1                                    | P1                  |

| No     | Beceri ve Yetkinlik İfadesi  | UMS İlgili Bölüm | Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı | Değerlendirme Aracı |
|--------|--|------------------|--|---------------------|
| BY.18  | Müşteriye firmanın belirlemiş olduğu kiralama ve araç kullanma şartları hakkında bilgi verir.  | D.1.2 (S.D)      | 2.1                                    | P1                  |
| BY.19* | Müşteriye kaza, arıza veya çalınma durumunda yapılması gerekenleri anlatır.  | D.1.2 (S.D)      | 2.1                                    | P1                  |
| BY.20* | KVKK Aydınlatma Metni ile ilgili müşteriye bilgi verir.  | D.1.2 (S.D)      | 2.2                                    | P1                  |
| BY 21* | KVKK Aydınlatma Metnini müşteriye imzalatır.   | D.1.2 (S.D)      | 2.2                                    | P1                  |
| BY.22* | Ticari İletişim Metni hakkında müşteriye bilgi verir.  | D.1.2 (S.D)      | 2.2                                    | P1                  |
| BY.23* | Ticari İletişim Metnini müşterinin onayına sunar.  | D.1.2 (S.D)      | 2.2                                    | P1                  |
| BY.24* | Müşterinin iletişim bilgilerini (telefon, ikametgah adresi, e-posta) talep ederek Kira sözleşmesini firmanın prosedürlerine göre doldurur. | D.1.2 (S.D)      | 2.2                                    | P1                  |
| BY.25* | Sürücü belgesi, pasaport, kimlik kartı, KVKK Metni gibi belgeleri işletmenin prosedürlerine göre kira sözleşmesine ekler.                  | D.1.2 (S.D)      | 2.2                                    | P1                  |
| BY.26  | Müşterinin kredi kartından araç kira bedelinin tahsilatını gerçekleştirir.   | E.1.2 (S.D)      | 2.3                                    | P1                  |
| BY.27  | Müşteriye depozito bedelinin gerekçelerini söyler.   | D.2.3 (S.D.)     | 2.3                                    | P1                  |
| BY.28  | Müşterinin kredi kartından kiralamaya ilişkin depozitoyu bloke yolu ya da tahsilat yolu ile teminata alır.                                 | D.2.2 (S.D.)     | 2.3                                    | P1                  |
| BY.29* | Araç kiralama sözleşmesini ve depozitoya ilişkin belgeleri müşteriye imzalatarak/şifre girerek bir nüshasını müşteriye verir.              | E.2.1 (S.D)      | 2.3                                    | P1                  |

| No     | Beceri ve Yetkinlik İfadesi   | UMS İlgili Bölüm             | Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı | Değerlendirme Aracı |
|--------|---|------------------------------|--|---------------------|
| BY.30* | Kiralanan araç ve müşteri bilgilerini, sözleşme imza aşamasında kiralık araç ( <b>elektronik</b> ) bildirim sistemine girer.  | C.1.2 (SAE)                  | 2.4                                    | P1                  |
| BY.31* | Müşteriyle birlikte aracın yanına giderek “Araç Teslim Formu” üzerinden müşteriye aracın donanımsal ve teknik tanıtımı yapar.   | B.1.2 (SAE)<br>E.2.3 (S.D)   | 3.1                                    | P1                  |
| BY.32* | Aracın kontrolünü müşteri ile birlikte yaparak “Araç Teslim Formu”nu müşteri ile birlikte imzalayarak bu formun bir nüshasını ve araç anahtarını müşteriye teslim eder. | B.1.2 (SAE)<br>E.2.3 (S.D)   | 3.2                                    | P1                  |
| BY.33  | Müşterinin kiralama süresi uzatma talebinde bulunması halinde, bu işlem ile ilgili bilgileri alır.  | C.2.2 (S.A.E)                | 4.1                                    | P1                  |
| BY.34  | Aracın kira süresini uzatmaya uygunluğunu kontrol eder.   | B.3.1 (S.A.E)                | 4.1                                    | P1                  |
| BY.35  | Aracın müteakip rezervasyonunu kontrol ederek müsait hale getirir.  | B.3.1 (S.A.E)                | 4.1                                    | P1                  |
| BY.36  | Araç müsait durumda ise işletme prosedürlerine göre aracın kira süresini uzatarak dönüş tarihini günceller.   | B.3.1 (S.A.E)<br>D.1.3 (S.D) | 4.1                                    | P1                  |
| BY.37  | Kiralama süresi uzatma işleminden sonra müşterinin onayını alarak uzatma toplam kira bedelini müşteriden tahsil eder.   | E.1.2 (S.D)                  | 4.1                                    | P1                  |
| BY.38  | Araç için kiralama süresinin uzatılması mümkün değil ise müşteriye bilgilendirilerek talebin onaylanmadığını söyler.  | D.1.3 (S.D)                  | 4.1                                    | P1                  |
| BY.39  | Araç süre uzatımının mümkün olmadığı durumda gerekçeleri ile birlikte bir üst birime bilgi verir.   | D.1.5 (S.D)                  | 4.1                                    | P1                  |
| BY.40  | Kiralanan araçta arıza olması halinde arızanın neden ve nasıl olduğunu öğrenir.   | A.1.4 (S.D)<br>C.2.1 (SAE)   | 4.2                                    | P1                  |
| BY.41  | Müşterinin bulunduğu konum ve iletişim bilgilerini öğrenir.   | F.2.4 (P.E)                  | 4.2                                    | P1                  |
| BY.42  | Teknik destek birimine işletme prosedürüne göre sözlü olarak bilgi verir.   | D.2.1 (S.A.E)                | 4.2                                    | P1                  |
| BY.43  | Rezervasyonları kontrol edip bir üst amirin onayı ile hızlı bir şekilde müşteriye ikame araç yönlendirir.   | F.6.2 (S.D)                  | 4.2                                    | P1                  |
| BY.44  | İkame aracın kira sözleşmesi ile arızalı araca ilişkin sözleşmeleri birbirine bağlar.   | B.3.1 (S.D)                  | 4.2                                    | P1                  |



| No     | Beceri ve Yetkinlik İfadesi   | UMS İlgili Bölüm                          | Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı | Değerlendirme Aracı |
|--------|---|---|--|---------------------|
| BY.45  | İkame aracın Kiralık Araç Bildirim Sistemi işlemlerini yapar.   | C.1.2 (S.A.E)                             | 4.2                                    | P1                  |
| BY.46  | Müşteriye aracın değiştirildiğine dair kira sözleşmesini imzalatır.   | E.6.3 (SAE)<br>A.4.2 (P.E)<br>G.3.2 (S.D) | 4.2                                    | P1                  |
| BY.47  | Aracın arızalanma durumunda ikame verilen aracın kontrolünü müşteri ile birlikte yaparak "Araç Teslim Formu"nu doldurarak müşteri ile birlikte imzalar  | B.1.2 (SAE)<br>E.2.3 (S.D)                | 4.2                                    | P1                  |
| BY.48  | Araç teslim formunun ve araç kira sözleşmesinin bir kopyasıyla araç anahtarını müşteriye teslim eder.   | D.2.2 (S.D)<br>E.2.3 (S.D)                | 4.2                                    | P1                  |
| BY.49  | Aracın servise çekilmesi için işletme prosedürlerine göre yetkilinin onayı ile ilgili yere yönlendirir.   | F.6.1 (S.D)                               | 4.2                                    | P1                  |
| BY.50  | İkame aracın işlemleri tamamlandıktan sonra ilgili yere çekilen aracın durum kontrolünü yapar.  | C.1.1<br>C.1.2 (S.A.E)                    | 4.2                                    | P1                  |
| BY.51  | Diğer birimlere arıza durumu ile ilgili bilgi verir.  | G.4.2 (S.D)                               | 4.2                                    | P1                  |
| BY.52  | Kaza durumunda müşterinin panik sakin olması için gerekli iletişim yöntemini uygular.   | B.1.1 (S.D)                               | 4.3                                    | P1                  |
| BY.53  | Kiralık araç ile kaza geçiren müşteriye herhangi bir ihtiyacı olup olmadığını sorar.  | D.1.1<br>D.1.5 (S.D)                      | 4.3                                    | P1                  |
| BY.54* | Kazada kendisinin ve 3. şahısların zarar görüp görmediğini sorar.   | D.2.2 (S.D.)                              | 4.3                                    | P1                  |
| BY.55  | Müşterinin olay yerini terk etmemesini söyler.  | A.1.3<br>A.1.4 (S.D.)                     | 4.3                                    | P1                  |
| BY.56* | Kazanın türünü (maddi hasarlı veya yaralanmalı/ölümlü/tek taraflı/çift taraflı/zincirleme) ve kazaya karışan araç/kişi sayısını ve bilgilerini öğrenir. | A.3.1 (S.D.)                              | 4.3                                    | P1                  |
| BY.57* | Kazanın konumu ve oluş şekli hakkında bilgi alır.   | F.7.1 (S.D)                               | 4.3                                    | P1                  |
| BY.58  | Kaza ile ilgili görüntülü kayıtların alınmasını önerir.   | C.2.2 (S.A.E)                             | 4.3                                    | P1                  |

| No     | Beceri ve Yetkinlik İfadesi   | UMS İlgili Bölüm             | Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı | Değerlendirme Aracı |
|--------|---|------------------------------|--|---------------------|
| BY.59  | Mevzuat gereği kolluk kuvvetleri tarafından tutulması gereken Görgü Tespit Tutanağını müşteriye söyler.   | A.2.5 (S.A.E)<br>D.2.3 (S.D) | 4.3                                    | P1                  |
| BY.60  | Kazanın durumuna göre kolluk kuvvetinin gelmesi gerekmiyorsa ve araç yürür durumda ise trafik kazası tespit tutanağı tutulması gerektiğini söyler.  | A.2.5 (S.A.E)<br>D.2.3 (S.D) | 4.3                                    | P1                  |
| BY.61* | Kaza maddi hasarlı ise ve kolluk kuvvetlerinin tutanak tutmasının gerekmediği durumlarda sürücülerin karşılıklı olarak 2 nüsha halinde trafik kazası tespit tutanağını, ıslak ya da dijital imza biçiminde imzalaması gerektiğini söyler.   | A.2.5 (S.A.E)<br>D.2.3 (S.D) | 4.3                                    | P1                  |
| BY.62  | Müşteriye kazaya ilişkin hazırlayacağı evrakları (karşı tarafın araç tescil belgesi (ruhsatı), trafik sigortası, sürücü belgesi, yabancı ise pasaport ve ülkeye giriş tarihini belirleyecek belgeler) söyler.   | D.2.2.-<br>D.2.3.<br>S.D.    | 4.3                                    | P1                  |
| BY.63  | Kolluk kuvvetleri tarafından aracın bağlanarak otoparka çekildiği durumlarda gerekli evrakları araç tescil belgesi (ruhsat) fotokopisi, karayolları motorlu araçlar zorunlu mali sorumluluk sigorta poliçesi, araç sahibine ait kimlik, vekaletname, imza sirküleri, vergi levhası) hazırlar. | E.2.2<br>S.D.                | 4.3                                    | P1                  |
| BY.64  | Araç yürüyemeyecek halde ise kurtarıcı yönlendirilerek servise çekilmesini sağlar.  | C.3.1.<br>SD                 | 4.3                                    | P1                  |
| BY.65  | Kaza raporlarının temin edilmesinden sonra ikame araç ihtiyacı var ise amirin onayı ile planlama ve sevkinin yapar.   | D.2.1-4<br>SD                | 4.3                                    | P1                  |
| BY.66  | Aracın kazaya karışması durumunda ikame verilen aracın kontrolünü müşteri ile birlikte yaparak "Araç Teslim Formu"nu doldurarak müşterileri ile birlikte imzalar.   | B.1.2 (SAE)<br>E.2.3 (S.D)   | 4.3                                    | P1                  |
| BY.67  | Müşteri anahtar kendisindeyken aracın çalındığını bildirirse, müşterinin kolluk kuvvetlerine müracaat etmesini, aldığı ifade tutanağını ve aracın anahtarını teslim etmesi gerektiğini müşteriye açıklar.   | D.2.3<br>SD                  | 4.4                                    | P1                  |
| BY.68  | Kiralanan aracın anahtarı ile birlikte üzerinde çalınmış ise, müşterinin kolluk kuvvetlerine müracaat etmesini ve aldığı ifade tutanağını teslim etmesi gerektiğini müşteriye açıklar.  | D.2.2<br>S.D.                | 4.4                                    | P1                  |
| BY.69  | İlgili birime aracın çalındığını bildirir.  | D.1.5<br>SD                  | 4.4                                    | P1                  |

| No     | Beceri ve Yetkinlik İfadesi  | UMS İlgili Bölüm                 | Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı | Değerlendirme Aracı |
|--------|--|----------------------------------|--|---------------------|
| BY.70  | İfade tutanağını müşteriden teslim alarak bilgileri kontrol eder.  | E.2.3.<br>SD                     | 4.4                                    | P1                  |
| BY.71  | Çalınan aracın kiralama süresini sonlandırarak kira sözleşmesini kapatır.  | E.2.1-4<br>SD                    | 4.4                                    | P1                  |
| BY.72  | Kiralık Araç Bildirim Sisteminden araç dönüş işlemlerini yapar.  | E.2.1-4<br>SD                    | 4.4                                    | P1                  |
| BY.73  | Müşteriden çalınan aracın yerine amirin onayı ile müşteriye muadili bir başka araç temin eder.   | F7.23<br>SD                      | 4.4                                    | P1                  |
| BY.74  | Aracın çalınması durumunda ikame verilen aracın kontrolünü müşteri ile birlikte yaparak "Araç Teslim Formu"nu doldurur ve müşteri ile birlikte imzalar.  | B.1.2<br>(SAE)<br>E.2.3<br>(S.D) | 4.4                                    | P1                  |
| BY.75  | Aracın çalınması durumunda kiralanan aracın müşteri tarafından iade edilmemesi ya da müşteriye ulaşılamaması durumunda ilgili evrakları (OGS/HGS, var ise araç takip sistemi verisini) ilgili birime iletir. | E.2.3<br>SD                      | 4.4                                    | P1                  |
| BY.76  | Aracın çalınması durumunda müşteri tarafından teslim edilmeyen ya da müşteriye ulaşılamayan aracın kira sözleşmesinin üzerine bu duruma ilişkin açıklama yazarak sözleşmeyi açıkta bırakır.                  | E.2.2<br>SD                      | 4.4                                    | P1                  |
| BY.77  | Aracın geri teslim alımında müşteriye ayakta ve güler yüzle karşılır.  | D.1.1<br>SD                      | 5.1                                    | P1                  |
| BY.78* | Müşteriden araç hakkında geri bildirim alıp, araç kontrolünü müşteri ile birlikte yaparak "Araç Teslim Formu"nu doldurur.  | F.7.1<br>SD                      | 5.2                                    | P1                  |
| BY.79  | Hasarlı aracın kontrolünü müşteri ile birlikte "Araç Teslim Formu" ile yaparak araç anahtarını müşteriden teslim alır.   | C.1.1<br>SAE                     | 5.3                                    | P1                  |
| BY.80  | Müşteriden "Araç Teslim Formu" ile alınan aracın uygunluğu tespit edildikten sonra Kiralık Araç Bildirim Sisteminden kiralanan araç çıkışını yaparak sistemden düşürür.                                      | C.1.2<br>(SAE)                   | 5.4                                    | P1                  |
| BY.81  | Kiralık Araç Bildirim Sistemi üzerinden devir işlemlerini yapar.   | C.1.2<br>(SAE)                   | 5.4                                    | P1                  |
| BY.82  | Müşteride olduğu süre içerisinde kiralanan aracın plakasına düzenlenmiş trafik idari para cezası olup olmadığını ilgili sistemden kontrol eder.  | D.2.1<br>(S.D)                   | 5.5                                    | P1                  |
| BY.83  | Müşteride olduğu süre içerisinde kiralanan aracın ücretli otoyol geçişlerini ve geçiş ihlalini ilgili sistemden kontrol eder.  | D.2.1<br>(S.D)                   | 5.5                                    | P1                  |
| BY.84  | Sistemde görülen trafik cezası, ücretli otoyol geçiş ücreti cezalarını tahsil eder.  | D.2.1<br>(S.D)                   | 5.5                                    | P1                  |

| No     | Beceri ve Yetkinlik İfadesi   | UMS İlgili Bölüm           | Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı | Değerlendirme Aracı |
|--------|---|----------------------------|--|---------------------|
| BY.85  | Müşteriye sonradan ortaya çıkabilecek ödemelere ilişkin bilgi verir.  | D.2.3 (S.D)                | 5.5                                    | P1                  |
| BY.86  | Km aşımı, yakıt eksikliği, OGS/HGS, eksik ekipman, geç teslim farkı, hasar bedeli vb. husus olması durumunda tahsil eder. | E.1.2 (S.D)                | 5.6                                    | P1                  |
| BY.87  | Kiralama süresi biterek dönüş yapan aracın kiralama sözleşmesini kapatır.   | F.6.1 (S.D)                | 5.6                                    | P1                  |
| BY.88  | Depozito provizyonunu müşterinin kredi kartından kaldırır ya da kredi kartından tahsil edilen ücreti iade eder.           | E.2.4 (S.D)                | 5.6                                    | P1                  |
| BY.89  | Kapatılan sözleşmeye ilişkin e-fatura/faturayı müşteri adına düzenler.  | E.2.1 (S.D)                | 6.1                                    | P1                  |
| BY.90  | Kapatılan sözleşmenin bir nüshasını müşteriye verir.  | E.2.1 (S.D)<br>E.3.1 (S.D) | 6.1                                    | P1                  |
| BY.91  | Faturanın bir nüshasını müşteriye teslim eder.  | E.2.1 (S.D)                | 6.1                                    | P1                  |
| BY.92  | Faturanın bir nüshasını ilgili departmana iletir.   | E.2.1 (S.D)<br>E.3.1 (S.D) | 6.1                                    | P1                  |
| BY.93  | Kira sözleşmesini mali işler bölümüne iletterek sözleşmeden doğan damga vergisinin ödenmesini sağlar.                     | E.2.1 (S.D)                | 6.2                                    | P1                  |
| BY.94  | Pos cihazı üzerinden gün sonu işlemlerini tamamlar.   | E.2.2 (S.D)                | 6.3                                    | P1                  |
| BY.95  | Gün sonu belgesini ilgili departmana iletir.  | E.3.1 (S.D)                | 6.3                                    | P1                  |
| BY.96  | Kira sözleşmesini dosyasına kaldırır.   | B.4.2 (P.E)                | 6.4                                    | P1                  |
| BY.97  | Kiralamaya ilişkin fatura vb. evrakları dosyasına kaldırır.   | B.4.2 (P.E)                | 6.4                                    | P1                  |
| BY.98* | Çalışma alanında gerçekleştirdiği faaliyetleri İSG mevzuatına uygun olarak yapar.   | A.1.1 (PE)<br>A.2.1-5 (PE) | 7.1                                    | P1                  |
| BY.99* | Çalışma alanında kullandığı makina ve ekipmanları İSG mevzuatına uygun olarak kullanır.                                   | A.1.3 (PE)<br>A.2.1-5 (PE) | 7.2                                    | P1                  |

(\* ) Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar.

**YETERLİLİK EKLERİ****EK 1: Ulusal Yeterlilik Hazırlama Ekibi ve Teknik Çalışma Grubu Üyeleri**

|     | <b>Adı - Soyadı</b>             | <b>Eğitim Bilgileri*<br/>(Tarih - Eğitim Kurumu/Bölüm Adı)</b>                                     | <b>Deneyim Bilgileri*<br/>(Tarih – İş Yeri – Unvan)</b>   |
|-----|---------------------------------|--|---|
| 1.  | Sevgi Akça                      | Genel Lise   | Rainbow Rent A Car Firma Sahibi<br>2005-Devam   |
| 2.  | Cafer Yüce                      | Akdeniz Üniversitesi/Turizm ve Seyahat İşletmeciliği Lisans 2009-2014                              | Özercan Kargo/Şirket Müdürü /<br>1997-Devam   |
| 3.  | Niyazi Şahin                    | Gebiz Lisesi 1986  | Alba Turizm Ltd. Şti. / Yetkili / 2006-Devam  |
| 4.  | Ziya Özden<br>Tezgel            | Açıköğretim MTAL 2015-2020   | Tezgel Filo Araç Kiralama Ltd. Şti./<br>Yetkili/1998-Devam  |
| 5.  | Cevdet Başkan                   | Açıköğretim Lisesi 2020-2021   | Başkan Oto San. Turizm. Tic. Ltd.<br>Şti. / Yetkili / 1994-Devam  |
| 6.  | Çiğdem Koşan                    | Akdeniz Üniversitesi MYO İşletme/<br>1997-1999   | Koşanlar Turizm Taşımacılık Tic. ve<br>San. Ltd. Şti/ Yetkili/2002-Devam  |
| 7.  | İlhan Yılmaz                    | İstanbul Üniversitesi İktisadi<br>Bilimler Fakültesinde MBA  | TRIO Car Rental A.Ş 2004  |
| 8.  | Aykut Adıgüzel                  | Eskişehir Anadolu Üniversitesi<br>İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi<br>İşletme Bölümü 1996-2001 | Otokoç Otomotiv Avıs&Budget 3.<br>Bölge Müdürü 2019-Devam   |
| 9.  | Adnan Danışkan                  | Konya Selcuk Üniversitesi İnşaat<br>Bölümü 200-2004  | Ankara MK Oto Kiralama Turz. Taş.<br>İnş. Ltd. Şti. /Yetkili/2010-Devam   |
| 10  | Tolga Özgül                     | 1990 – 1995 Bilkent Üniversitesi<br>Uluslararası İlişkiler Bölümü                                  | Tüm Oto Kiralama Kuruluşları<br>Derneği Genel Koordinatörü 2012-<br>Devam   |
| 11. | Koray H. Kargın                 | Antalya Bilim Üniversitesi 2012-<br>2014 MBA İşletme   | Enterprise Akdeniz Bölge Müdürü<br>2020-Devam   |
| 12. | Prof. Dr. Cem<br>Oktay Güzeller | Hacettepe Üniversitesi Doktora-<br>Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme<br>2000-2005                    | Akdeniz Üniversitesi Turizm<br>Fakültesi Öğretim Üyesi/Manavgat<br>Turizm Fakültesi Dekan V. 2016-<br>Devam                           |
| 13. | Tolga Cenk<br>TÜRK              | Akdeniz Üniversitesi Kamu<br>Yönetimi Yüksel Lisans 2007-2009                                      | Antalya Ticaret ve Sanayi Odası<br>Mesleki Sınav ve Sertifikasyon<br>Merkezi Müdürü/17024:2012 Kalite<br>Yönetim Sorumlusu 2013-Devam |

\*Yalnızca meslekle ilgili olan eğitim/deneyim bilgilerine yer verilecektir.

**EK2: Görüş İstenen Kişi, Kurum ve Kuruluşlar**

1. Ankara Sanayi Odası (ASO)
2. Ankara Ticaret Odası (ATO)
3. ARTI Seyahat A.Ş.(Sixt Rent A Car)
4. Belgelendirme Kuruluşları Derneği (BEKDER)
5. Bursa Ticaret ve Sanayi Odası
6. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü)
7. Çelik Motor Ticaret A.Ş.(Garenta Rent A Car)
8. Ege Bölgesi Sanayi Odası (EBSO)
9. Europacar Türkiye Genel Müdürlük
10. Hak-İş Konfederasyonu
11. Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB)
12. İstanbul Ticaret Odası (İTO)
13. İzmir Ticaret Odası
14. Milli Eğitim Bakanlığı Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü
15. Milli Eğitim Bakanlığı Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü
16. Milli Eğitim Bakanlığı Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü
17. Otokoç Otomotiv Sanayi ve Ticaret A.Ş.
18. Replease Turizm Otomotiv Sanayi Ve Ticaret A.Ş.(AVEC Rent A Car)
19. T.C. İçişleri Bakanlığı Emniyet Genel Müdürlüğü
20. Türkiye İş Kurumu (İş ve Meslek Danışmanlığı Dairesi Başkanlığı)
21. Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)
22. Tüm Oto Kiralama Kuruluşları Derneği (TOKKDER)
23. Tüm Oto Kiralamacıları Federasyonu (TOKFED)
24. Türkiye İhracatçılar Meclisi (TİM)
25. Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB)
26. Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu (TESK)
27. Türkiye Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu (DİSK)
28. Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu (TURK-İŞ)
29. Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu (TİSK)
30. Tüketici Hakları Derneği (THD)
31. Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB)
32. Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB)
33. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı Karayolları Genel Müdürlüğü
34. Yes Oto Kiralama ve Turizm Yatırımları A.Ş. (Enterprise)
35. Yetkilendirilmiş Belgelendirme Kuruluşları Derneği (YBKDER)
36. Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı (YÖK)

**EK3: MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar**

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Musa BEŞPARMAK          | Başkan (Türkiye Odalar Borsalar Birliği)           |
| Prof. Dr. Aslıhan NASIR | Başkan Vekili (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı)    |
| Eylül ÇEBİ              | Üye (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı)         |
| Gülnur İNAN             | Üye (Milli Eğitim Bakanlığı)                       |
| Hilal YILDIZ            | Üye (Ticaret Bakanlığı)                            |
| Fuat UYSAL              | Üye (Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu) |
| Melih KOÇ               | Üye (Türkiye İhracatçılar Meclisi)                 |
| Aytuğ BALAMAN           | Üye (Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu)      |
| Mustafa Sema SÜRÜCÜ     | Üye (Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu)          |
| Süleyman ARIKBOĞA       | Üye (Mesleki Yeterlilik Kurumu)                    |

**EK 4: MYK Yönetim Kurulu Üyeleri**

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| Prof. Dr. Mustafa Necmi İLHAN | Başkan (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Temsilcisi)   |
| Prof. Dr. Mehmet SARIBIYIK    | Başkan Vekili (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Temsilcisi) |
| Fethullah GÜNER               | Üye (Milli Eğitim Bakanlığı Temsilcisi)                    |
| Bendevi PALANDÖKEN            | Üye (Meslek Kuruluşları Temsilcisi)                        |
| Eda AKBULUT                   | Üye (İşçi Sendikaları Konfederasyonları Temsilcisi)        |
| Celal KOLOĞLU                 | Üye (İşveren Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi)        |