



MOTORLU KARA TAŞITLARI ALIM SATIM SORUMLUSU (SEVİYE 5) SINAVA HAZIRLIK KİTABI





**MOTORLU KARA TAŞITLARI
ALIM SATIM SORUMLUSU
(SEVİYE 5)
SINAVA HAZIRLIK KİTABI**





Sahibi:
Motorlu Araç Satıcıları Federasyonu
(MASFED) a dına

Aydın ERKOÇ
Yönetim Kurulu Başkanı

Editörler:
MASFED

Adres:
Saracalar Mah. Özal Bul. 351/8 C3
Blok No: 25 Akıyurt/ANKARA
Tel: 0312 338 1 666 / 0312 338 6 666
e-posta: info@masfed.com
www.masfed.com

Tasarım ve Baskı:
Anıl Grup Matbaacılık Ltd. Şti.
www.anilmatbaa.com.tr

© Her hakkı saklıdır. Yayın ve telif hakları MASFED'e aittir. Bu kitapta yer alan bilgiler ve sorular kısmen veya tamamen kopyalanamaz. Bu kitap sınava girecek olan Motorlu Kara Taşıtı Alım-Satım Sorumlularının sınava hazırlanabilmeleri amacıyla yayınlanmıştır.

MASFED'in Hediyesidir.
PARA İLE SATILAMAZ!

İÇİNDEKİLER

SEVİYE 5 - MOTORLU KARA TAŞITI ALIM SATIM SORUMLUSU YETERLİLİK DOKÜMANLARI VE İÇERİKLERİ

- Sınavlar ve Belge Hak Etme Kuralları
- Belgelendirme Süreçleri
- Belge Geçerlilik Şartları ve Süreleri

SINAVA NASIL HAZIRLANMALISINIZ?

A1 - İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ, ÇEVRE VE KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ BG İÇERİKLERİ VE ÖRNEK SORULAR

A2 - MOTORLU KARA TAŞITI ALIM-SATIM İŞLEMLERİ

- Bilgi Göstergeleri (BG) İçerikleri ve Örnek Sorular
- Beceri ve Yetkinlikler (BY) İçerikleri

YETKİ BELGELERİ



MASFED VE EĞİTİM

Otomotiv Sektörü birçok sektörü doğrudan ya da dolaylı etkileyen, ekonomimizin lokomotifini bir sektördür. Toplumumuzun sektörümüze dair büyük beklentileri bulunmaktadır. Özellikle 2. El otomotiv alım-satım işlemlerinin önemi, rekabet ve hizmet kalitesini oluşturmaktadır.

Motorlu Araç Satıcıları Federasyonu (MASFED) ülkemizde otomotiv ticareti yapan tüccarlarımızın oluşturduğu bir meslek kuruluşu olarak 2010 yılında kuruldu. Tüm illerimizde sayıları artarak devam eden üye dernekleri ile birlikte, bu mesleğe ilişkin yenilikleri takip ederek, otomobil ticaretini zinde tutarak, sektör piyasasına öncülük etmiştir.

MASFED; 2. El otomotiv alım satım işlemlerinde çok önemli yasal düzenlemelere önderlik etti.

MASFED'in otomotiv sektörüne sunduğu çeşitli hizmetlerden biri de Mesleki Yeterlilik Kurumu ile protokol kapsamında yaptığı ça-

lışmayla mesleğinin adını sıfır ve ikinci el kavramına bakılmaksızın belirlemesidir. "Ulusal Yeterlilikler" çerçevesinde hazırlanan bu çalışma ile "Motorlu Kara Taşıtı Alım Satım Sorumlusu (Seviye 5)" ve "Motorlu Kara Taşıtı Alım Satım Danışmanı (Seviye 4)" ulusal yeterliliklerini hazırlayarak bu iki mesleği sektörümüze kazandırmıştır. MASFED MYM; Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) tarafından Sınav ve belgelendirme yapmak üzere 04 Aralık 2017 tarihinde yetkilendirilmiş **İlk kuruluşur**. MASFED Mesleki Yeterlilik Geliştirme Eğitim Sınav Belgelendirme Hizmetleri kuruluşu; gezici sınav merkezi kapsamında Türkiye'nin her yerinde yapmış olduğumuz sınavlarda başarılı olan sektör sahibi binlerce kişiye mesleki yeterlilik belgesi kazandırmıştır.

Motorlu Araç Satıcıları Federasyonu (MASFED)'in hazırladığı ders kitapçığı sınava girecek olan adaylarımıza bilgiler sunmak ve bilgi karmaşasını önlemek amacıyla hazırlanmıştır.

Başarı dileklerimi arz ederim.

Aydın Erkoç
MASFED
Yönetim Kurulu Başkanı

SEVİYE 5 YETERLİLİK DOKÜMANLARI VE İÇERİKLERİ

PROGRAMIN AMACI

Bu programın amacı, motorlu kara taşıtı alım satım çalışmalarının eğitim almış ve nitelik kazandırılmış kişiler tarafından yürütülmesini ve çalışmalarda kalitenin artırılmasını sağlamaktır. Motorlu kara taşıtı ticareti yapılan işletmelerde işletme sahipleri, işletmeyi temsile yetkili kişiler ile pazarlama ve satış biriminde yöneticilik yapan kişilerin bu belgeyi alması tavsiye edilmektedir. Belgenin alınabilmesi için yapılacak sınavlarda başarılı olmak gerekir. Bu ders notları bu amaçla hazırlanmıştır.

Ders Programında 2 ana birim vardır. Zorunlu olarak alınması gereken yeterlilik birimleri ve seçmeli birimdir.

Programı Oluşturan Zorunlu Yeterlilik Birimleri

A1: İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre ve Kalite Birimi

A2: Motorlu Kara Taşıtı Alım Satım İşlemleri Birimi

Programı Oluşturan Seçmeli Yeterlilik Birimleri

B1: Satış Öncesi ve Satış Sonrası Hizmetler Birimi

SINAVLAR

Söz konusu birimler konusunda yeterli olup olmadığınız, alacağınız sınav sonucuna bağlı olarak değerlendirilmektedir. Bu konuda sınav türleri ve sınav süreleri şu şekilde belirlenmiştir:

A1 / Teorik (Zorunlu) en az 15 soru 30 Dakika 4 Seçenekli Test

A2 / Teorik (Zorunlu) en az 10 soru 20 Dakika 4 Seçenekli Test

A2 / Performans (Zorunlu) 30 Dakika Teatral Uygulama

Teorik sınavlarda adaylara 4 seçenekli, her bir soru eşit puan değerinde çoktan seçmeli test yapılmaktadır. Yanlışlar doğruları götürmemektedir.

Performans sınavları adayların teatral (tiyatral, drama yöntemiyle) bir sınav ortamında sınava gireceği birimin **"Beceri ve Yetkinlikler"** kontrol listesinde yer alan adımları bire bir uygulamasıyla gerçekleştirilmektedir.

Bilgi göstergeleri (BG) ile Beceri ve Yetkinliklere (BY) Dair Sınav Soru Sayısı, Minimum Geçme Notları ve Başarı Kriterleri

A1 / Teorik (Zorunlu) en az 15 Soru (11 Doğru cevap verilmelidir.)

A2 / Teorik (Zorunlu) en az 10 Soru (7 Doğru cevap verilmelidir.)

A2 / Performans (Zorunlu) 18 Adım (Dokümanda yıldızlı olarak işaretlenen 6 Kritik adımın tamamı uygulanmalıdır.)

Teorik sınavlarda soruların en az %70'ine doğru yanıt veren adaylar başarılı sayılır.

Performans sınavlarında adayların başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari %80 başarı göstermesi gerekir.

Yeterlilik Birimlerinin Geçerlilik Süresi

Teorik ve Performansa dayalı sınavlar için yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi, birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 (iki) yıldır.

Yeterlilik Belgesi alabilmek için bu süre zarfında programı oluşturan birimlerin sınavlarının tamamından başarılı olmak gerekmektedir.

Belgenin Geçerlilik Süresi

Belgenin geçerlilik süresi 5 (beş) yıldır. Belgesini yenilemek isteyen adaylar belge geçerliliğinin bitiş tarihine 5 (beş) ay kala ile bitiş tarihi arasında belge yenileme başvuru ücretini veya belge yenileme sınav ücretini kuruluşa ödeyip bir başvuru formu doldurarak başvuruda bulunabilir.

Belgenin Gözetimi ve Gözetim Sonucuna Göre Belge Geçerliliği

Adaylar belge aldığı tarihten itibaren ikinci yıl ile üçüncü yıl arasında Belge Gözetim denetimine tabi tutulur. Bu denetim esnasında adayların meslek ve sanatının icrasında kusurlu hareketlerinin bulunduğu tespit ve denetimden olumsuz puan alması durumunda veya belge sahiplerinden kaynaklanan nedenlerle gözetimin yapılamaması durumunda belge sahibinin belgesi askıya alınır. Belgesinin askıda olma nedeni ortadan kalkan belge sahiplerinin belgelerinin geçerliliği geçerlilik süresi sonuna kadar devam eder.

Tekrar Sınava Giriş Hakkı

Adaylar girmiş oldukları yeterlilik birim sınavından başarısız olmaları halinde 1 (bir) yıl içinde aynı yeterlilik biriminden sınav ücreti ödemediği takdirde tekrar sınava girme hakkına sahiptir. Tekrar girdikleri bu sınavdan da başarısız olmaları halinde bundan sonra girmek istedikleri sınav birimleri için ilk başvuru koşulları geçerlidir.

Belge Yenilemede Uygulanacak Yöntem

5 (beş) yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur;

5 (beş) yıl belge geçerlilik süresi içinde yeterlilik belgesi kapsamında toplamda en az 2 (iki) yıl çalıştığına dair resmi kayıt sunulması ve belge yenileme başvuru ücretinin ödenmesi,

Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan Performans Sınavlarına yeniden girilmesi ve belge yenileme sınav ücretinin ödenmesi, Değerlendirme sonucu olumlu olan adayların belge geçerlilik süreleri 5 (beş) yıl daha uzatılır.

SINAVA NASIL HAZIRLANMALISINIZ?



A1 ve A2 Yeterlik birimlerinin konu kapsamı, içeriği, resmi ve herkese açık bir doküman olarak yeterlilik dokümanlarının nasıl okunması ve anlaşılması gerektiğine dair yöntem göreceksiniz.

Unutmamalıyız ki, bu hazırlık dokümanında yer alan her ayrıntı, sektörden gelen siz değerli adaylarımızın aslında bildiği ve uyguladığı konulardır.

Sınava hazırlanırken kontrol altında tutmanız gereken 2 önemli husus vardır:

- 1- Sınav stresi ve sınav heyecanı:** Sınavda heyecanlanmak normal bir durumdur. Önemli olan heyecanlanmamak değil, heyecanınızı kontrol altında tutmanızdır. Aşırıya kaçmayan bir heyecan bildiklerinizi daha iyi hatırlamaya yarar sağlar. Adrenalin düzeyi heyecanlandığımızda artar. Bu düzey yeterli ise başarı elde edilebilir. Hiç heyecanlanmayan insanlar da başarısız olabilir. Orta düzey bir heyecan iyi gelir. Burada tehlikeli olan başarmak-başaramamak kaygısını taşımaktır. Unutmayın; her sınav başarılabilir. Siz de başarabilirsiniz.
- 2- Bu sınavlardaki soruların konuları esasen bildiğiniz bilgilerdir.** Yapmanız gereken, bu bilgilerinizi sınav heyecanına kapılmadan, kontrolünüz altında tutmaktır.
- 3- Bu kitapta yer alan konulara bir göz atın.** Evet, bildiğiniz konular elbette. Fakat yine de bu kitaptaki mesleğinizle ilgili bilgileri dikkatli bir şekilde en az bir defa okuyarak, gerekiyorsa renkli kalemle notlar alarak başarınız daha çok artacaktır.
- 4- Tek başınıza çalışmaktan sıkılıyorsanız, iki kişilik grup yaparak da çalışabilirsiniz.** Bazen bu tarz çalışmakla daha fazla bilgi hafızamızda yer edebilir. *“Bir elin nesi var, iki elin sesi var.”*

A1

**İŞ SAĞLIĞI VE
GÜVENLİĞİ, ÇEVRE
VE KALİTE YÖNETİM
SİSTEMLERİ**

BU BÖLÜMDE ÖĞRENECEKLERİNİZ!

Bu birim için aşağıda tanımlanan eğitim içeriğine sahip bir programın aday tarafından tamamlanması tavsiye edilir.

1. Motorlu kara aracı alım ve satımı ile ilgili İSG kuralları ve önlemleri
2. Motorlu kara aracı alım ve satımı ile ilgili acil durum kuralları ve önlemleri
3. Motorlu kara aracı alım ve satımı sürecinde atık yönetimi
4. Motorlu kara aracı alım ve satımı sürecinde kalite gereklilikleri ve teknik prosedürler
5. Motorlu kara aracı alım ve satımı sürecinde kullanılan iş ekipmanının kalite gereklilikleri
6. Motorlu kara aracı alım ve satımı sürecine ilişkin çevre koruma ile ilgili önlemler



Öğrenme Çıktısı 1: Çalışma alanları ve süreçlerinde alınması gereken İSG ile ilgili önlemleri açıklar.

Başarım Ölçütleri:

- 1.1: Çalışma alanları ve süreçlerindeki olası tehlike ve riskler ile bunlara karşı alınması gereken önlemleri açıklar.
- 1.2: Çalışma alanları ve süreçlerindeki olası acil durumları ve bunlara karşı alınması gereken önlemleri açıklar.

Öğrenme Çıktısı 2: Çevre koruma ile ilgili gereklilikleri açıklar.

Başarım Ölçütleri:

- 2.1: Çevre koruma yöntemlerini açıklar.
- 2.2: Atık yönetimine yönelik işlemleri açıklar.

Öğrenme Çıktısı 3: Uygulama sürecinde ve çalışma ortamındaki kalite gerekliliklerini açıklar.

Başarım Ölçütleri:

- 3.1: Uygulama süreçlerinin kalitesinin sağlanması ve iyileştirilmesine yönelik uygulamaları açıklar.
- 3.2: Çalışma alanında bulunan iş ekipmanının kalite gerekliliklerini sıralar.

BG.1 İş Sağlığı ve Güvenliği ile ilgili mevzuat ve talimatları açıklar.

İSG: → "İş Sağlığı ve Güvenliği" baş harflerinden oluşan kısaltmadır.

İş sağlığı nedir?

Çalışan bir kişinin çalışma koşulları ile kullanılan araç ve gereçlerden doğabilecek tehlikelerden korunmuş veya bu tehlikelerin asgari düzeye indirildiği bir iş çevresinde huzurlu biçimde çalışabilmesine iş sağlığı denir?

**İş güvenliği nedir?**

İşin yapılması sırasında çalışanların karşılaştığı tehlikelerin ortadan kaldırılması veya azaltılması konusunda, işverene getirilen yükümlülüklerle ilişkin teknik kuralların bütününe iş güvenliği denir.

İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu (İSGK) nedir?

→ 6331 Sayılı kanundur. 2012 yılında yürürlüğe girmiştir.



İş Sağlığı ve Güvenliği tarafları Devlet, çalışanlar ve işverenlerdir.



İş kazaları SGK'ya 3 iş günü içinde bildirilir.



Devletin görevi İSG mevzuatı çıkartmak ve işyerlerini denetlemektir.



İşyerleri Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İş Teftiş Kurulu'na bağlı iş müfettişlerince denetlenir.

İSG kanunun amacı nedir?

Çalışanları iş kazaları ve meslek hastalıklarına karşı koruyarak ruh ve beden sağlıklarını sürdürmelerini sağlamaktır.



6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu (İSGK) ve bu Kanun'a bağlı olarak çıkarılan yönetmelikler nelerdir?

- İş Kanununa İlişkin Çalışma Süreleri Yönetmeliği
- İş Sağlığı Ve Güvenliği Hizmetleri Yönetmeliği
- İş Sağlığı Ve Güvenliği Hizmetlerinin Desteklenmesi Hakkında Yönetmelik
- İş Sağlığı Ve Güvenliği Kurulları Hakkında Yönetmelik
- İş Sağlığı Ve Güvenliği Risk Değerlendirmesi Yönetmeliği
- İşyerlerinde Acil Durumlar Hakkında Yönetmelik
- İş Ekipmanlarının Kullanımında Sağlık Ve Güvenlik Şartları Yönetmeliği
- Hazırlama, Tamamlama Ve Temizleme İşleri Yönetmeliği Hijyen Eğitimi Yönetmeliği
- İlk Yardım Yönetmeliği
- Çalışanların Gürültü İle İlgili Risklerden Korunmalarına Dair Yönetmelik Çalışanların İş Sağlığı Ve Güvenliği Eğitimlerinin Usul Ve Esasları Hakkında Yönetmelik



KENDİNİZİ DENEYİN!

Soru 1. “Çalışan bir kişinin çalışma koşulları ile kullanılan araç ve gereçlerden doğabilecek tehlikelerden korunmuş veya bu tehlikelerin asgari düzeye indirildiği bir iş çevresinde huzurlu biçimde çalışabilmesine” ne denir?

- a) İş Güvenliği
- b) İş Sağlığı
- c) İşçi Sağlığı
- d) İş Kanunu

Soru 2. Aşağıdakilerden hangisi, 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu (İSGK) ve bu Kanun'a bağlı olarak çıkarılan yönetmeliklerden biri değildir?

- a) İş Sağlığı Ve Güvenliği Gönüllülük Yönetmeliği
- b) İşyerlerinde Acil Durumlar Hakkında Yönetmelik
- c) İş Sağlığı Ve Güvenliği Risk Değerlendirmesi Yönetmeliği
- d) İlk Yardım Yönetmeliği

Cevaplar: 1- b 2- a

BG.2 Çalışma ortamı, malzeme ve iş ekipmanına yönelik olası riskli ve tehlikeli durumların neler olduğunu açıklar.

İş Ekipmanı Nedir?

İşin yapılmasında kullanılan herhangi bir makine, alet, tesis, ve tesisatı ifade eder.



Bir oto galeride bulunan iş ekipmanları nelerdir?

Bir oto galeride bulunan ekipmanlar genellikle, aracın kendisi ve araçla ilgili her türlü destek malzemeler (Kriko, yedek lastik vb.) dahil, bilgisayar ve ofis malzemeleri, ofis ekipmanları (Yazıcı-faks), ofis mutfağında ki araç-gereçler ile boya ölçüm cihazıdır.



Tehlike Nedir?

İş yerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışanı veya işyerini etkileyebilecek, zarar veya hasar verme potansiyelini ifade eder. Tehlikeler; yaralanma, sakatlanma veya ölüme yol açacak etkenlerdir. İşyerindeki makinelerin hareketli parçaları, makinelerin yükseklikleri, kaygan zemin, elektrik enerjisi, aşırı gürültü, toksik veya yanıcı maddeler ve ağır nesnelere kaldırma, tehlike barındıran etkenlerdir.



Risk Nedir?

Tehlikeden kaynaklanacak kayıp, yaralanma ya da başka zararlı sonuç meydana gelme ihtimaline risk denir. Belirli bir alandaki tehlike olasılığına göre kaybedilecek değerlerin ölçüsünü ifade eder.

Tehlike ve Risk Kavramlarını Daha Kolay Anlayalım

Yüzme bilmeyen bir kişinin suya girmesi tehlikedir. Suya girme düşüncesinden vazgeçen kişi muhtemel tehlikeyi yok etmiş olur.

Suya girme durumunda ise oluşacak boğulma ve ölüm ise bir risktir.

Özetle: Önce tehlike, sonra da risk ortaya çıkar. Tehlike olursa risk oluşur. Tehlike önce, risk onun sonucunda oluşur. Tehlikeler sonucunda ortaya çıkabilecek olan her potansiyel durum bir risktir. Ölüm riski, yaralanma riski, sakat kalma riski gibi.

Bir oto galeride olası Tehlikeli ve Riskli durumlar nelerdir?

Bir oto galeride; Fiziksel, kimyasal, biyolojik, psikososyal, ergonomik ve benzeri tehlike kaynaklarından oluşan veya bunların etkileşimi sonucu ortaya çıkabilecek tehlikeler vardır. Bu tehlikelerin kaynakları şunlar olabilir:

- a) İşletmenin yeri nedeniyle ortaya çıkabilecek tehlikeler. Seçilen alanda, işyeri bina ve eklentilerinin plana uygun yerleştirilmemesi veya planda olmayan ilavelerin yapılmasından kaynaklanabilecek tehlikeler.
- b) İşyeri bina ve eklentilerinin yapı ve yapım tarzı ile seçilen yapı malzemelerinden kaynaklanabilecek tehlikeler.
- c) Bakım ve onarım işleri de dahil işyerinde yürütülecek her türlü faaliyet

esnasında çalışanlardan, ziyaretçilerden veya işyeri çalışanı olmayan diğer kişilerden kaynaklanabilecek tehlikeler.

- d) Oto galeride işin yürütülmesi için kullanılan kimyasal maddeler, araç ve gereçler ile bunların yanlış kullanılmasından kaynaklanabilecek tehlikeler.
- e) Oto galeride kuvvetli akım, aydınlatma, paratoner, topraklama gibi elektrik tesisatının bileşenleri ile ısıtma, havalandırma, atmosferik ve çevresel şartlardan korunma, drenaj, arıtma, yangın önleme ve yangın ekipmanı ile benzeri yardımcı tesisat ve donanımlardan kaynaklanabilecek tehlikeler.
- f) İşyerinde yanma, parlama veya patlama ihtimali olan maddelerin işlenmesi, kullanılması, taşınması, depolanması ya da imha edilmesinden kaynaklanabilecek tehlikeler.
- g) Çalışma ortamına ilişkin hijyen koşulları ile çalışanların kişisel hijyen alışkanlıklarından kaynaklanabilecek tehlikeler.
- ğ) Çalışanın, işyeri içerisindeki ulaşım yollarının kullanımından kaynaklanabilecek tehlikeler.
- h) Çalışanların iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili yeterli eğitim almaması, bilgilendirilmemesi, çalışanlara uygun talimat verilmemesi veya çalışma izni prosedürü gereken durumlarda bu izin olmaksızın çalışılmasından kaynaklanabilecek tehlikeler. (Kaynak: İş Sağlığı Ve Güvenliği Risk Değerlendirmesi Yönetmeliği Madde-8)

Bir oto galerideki çalışma ortamında, malzeme ve iş ekipmanıyla ilgili olası riskli durumlar nelerdir?

Örnek 1- Motoru durdurmadan arabanın kaputunu açmak, ya da arabanın motor aksamında bir tamir işi yapmak tehlikedir. Bu tehlike sonucu pervane çarpması, elektrik aksamının zarar görmesi risklidir.

Örnek 2- Kapalı alanlarda çalıştırılan araçların egzozlarından çıkan boğucu, zehirli veya tahriş edici gaz ve duman, işyerlerinde havalandırma tesisatı olmaması durumunda tehlikeli bir ortam oluşturur. Bunun sonucunda ise, orada bulunanlarda zehirlenme ve boğulma riski ortaya çıkar. Çözüm olarak, çalışanların hayat ve sağlıklarının tehlikeye girmemesi için havalandırma tesisatı kurulmalı ayrıca, işin özelliğine göre maske ve diğer koruyucu araç ve gereçler kullanılmalıdır.

Örnek 3- Kimyasal maddelerle yapılan işler daima yangın ve patlama tehlikesini bünyesinde barındırır. Yangın ve patlama tehlikesi ise işyeri ve çalışanlar için hayati risk taşır. Önlem olarak, işyerinde yapılan işlerin ehil olmayan işçiler tarafından yürütülmemesi; yangına karşı savunma ile görevli personel görevlendirilmesi, ayrıca çalışanlara da yangın durumuna ve kullanacakları yangın söndürme cihazlarının özelliklerine ilişkin eğitim verilmesi gerekir.

Örnek 4- İşyerlerinde var olan gaz tüpleri, özellikle yatay konumda çalıştırılması tehlikeli ortam oluşturur. Bu durumda patlama ve yangın riski oluşabilir. Önlem olarak; Gaz tüpleri, çalışma anında dik durmalı ve devrilmemeleri için gerekli tedbirler alınmalı ve tehlike anında kolayca sökülecek şekilde bağlanmış olmalıdır.



KENDİNİZİ DENEYİN!

Soru 1. İşin yapılmasında kullanılan herhangi bir makine, alet, tesis, ve tesisatı ifade eden kelime aşağıdakilerden hangisidir?

- a) İş Ekipmanı
- b) İş donanımı
- c) İş gereklilikleri
- d) İş ortamı

Soru 2. Aşağıdakilerden hangisi bir "Tehlike" ifade eder?

- a) Yangın sonucu yanmak
- b) Aşırı hız nedeniyle ölüm
- c) Motoru durdurmadan çalışmak
- d) Bir kaza nedeniyle yaralanma



BG.3 Risk ve tehlikeli durumlarda alınması gerekli önlemleri açıklar.

Bir Oto Galeride Muhtemel Tehlikeler, Riskler Ve Önlemler

Tehlike : Araçların mağaza içine girip çıkarken mağaza camlarını kırma veya diğer araçlara çarpma durumu.

Riskler : Yaralanma ve iş gücü kaybı, maddi zarar.

Önlemler: Galeri camlarının filmle kaplanması - Uyarı levhalarıyla önlem alınmalı.

Tehlike : Araçların mağaza içerisinde çalıştırılması durumunda egzoz dumanı tehlikesi.

Riskler : Zehirlenme riski, ölüm ve iş gücü kaybı.

Önlemler: Havalandırma (doğal ve lokal) ortam ölçümü ve egzoz muayenesinin yapılmış olması.

Tehlike : Atık sahası

Riskler : Yangın olması veya çevreye sızma sonucu maddi hasar ve doğal dokunun bozulması riski.

Önlemler: Atık sahası belirlenmeli ve kapalı olmalıdır. Buraya uyarı levhaları asılmalı ve atıklar muntazaman yetkili firmalarca toplanarak geri dönüşüme kazandırılmalıdır.

Tehlike : Atıkların doğaya karışması.

Riskler : Çevre kirliliği ve yaşanılmaz bir çevre oluşması.

Önlemler: Atık yağlar ve kontamine atıklar depolanmalı yetkilenmiş kurumlara teslim edilmeli ve evrakları dosyalanarak saklanmalıdır.

Tehlike : Kaygan zeminde düşme.

Riskler : Düşmeye bağlı kemik kırılması, kaslarda zedelenme ve buna bağlı olarak işgücü kaybı.

Önlemler: Kayıp düşmeye sebep olacak yağlı veya ıslak zeminler temizlenmeli veya uyarı levhaları konulmalıdır.

Tehlike : Elektrik (panoları/düğmelerinden) çarpması.

Riskler : Ölüm veya ağır yaralanma, işgücü kaybı.

Önlemler: Bütün elektrik panolarının altına yalıtkan paspas konulmalı, panoların içerisinde kaçak akım rölesi bulundurulmalıdır. Elektrik panoları kapıları sürekli kapalı bulunmalıdır. Yılda bir kez elektrik tesisatının kontrolü yetkili elektrik mühendisleri tarafından yapılmalı evrakları dosyalanarak arşivlenmelidir. Topraklama tesisatı bulunmalı ve kontrolü yılda bir kez yapılmalı evrakları dosyalanarak saklanmalıdır.



KENDİNİZİ DENEYİN!

Soru 1. Araçların mağaza içerisinde çalıştırılması durumunda egzoz dumanı tehlikesi vardır. Bu tehlike sonucunda aşağıdaki risklerden hangisi oluşmaz?

- a) Zehirlenme
- b) Ölüm
- c) İşgücü kaybı
- d) Yaralanma

Soru 2. Düşmeye bağlı kemik kırılması, kaslarda zedelenme ve buna bağlı olarak işgücü kaybına neden olan tehlike aşağıdakilerden hangisidir?

- a) Kaygan zeminde düşme
- b) Aracın çalışır vaziyette tamir edilmesi
- c) Araçların yağ akıtıyor olması
- d) Teşhir yerinin eğimli olması

BG.4 Acil durum kavramını açıklar.

Acil Durum Nedir?

İşyerinin tamamında veya bir kısmında meydana gelebilecek yangın, patlama, tehlikeli kimyasal maddelerden kaynaklanan yayılım, doğal afet gibi acil müdahale, mücadele, ilkyardım veya tahliye gerektiren olayların sebep olduğu durumlara denir.



Acil durum planı nedir?

İşyerlerinde meydana gelebilecek acil durumlarda yapılacak iş ve işlemler dahil bilgilerin ve uygulamaya yönelik eylemlerin yer aldığı plana denir.



Güvenli yer nedir?

Çalışanların acil durumların olumsuz sonuçlarından etkilenmeyeceği mesafede veya korunakta bulundurulması için belirlenmiş yere denir.



KENDİNİZİ DENEYİN!

Soru 1. İşyerinin tamamında veya bir kısmında meydana gelebilecek yangın, patlama, tehlikeli kimyasal maddelerden kaynaklanan yayılım, doğal afet gibi acil müdahale, mücadele, ilkyardım veya tahliye gerektiren olayların sebep olduğu durumlara ne denir?

- a) Güvenli yer
- b) Acil durum
- c) Acil durum planlaması
- d) İlkyardım

Soru 2. Çalışanların acil durumların olumsuz sonuçlarından etkilenmeyeceği mesafede veya korunakta bulundurulması için belirlenmiş ortamlara ne denir?

- a) Güvenli yer
- b) Acil durum
- c) Acil durum planlaması
- d) İlkyardım

Cevaplar: 1- b 2- a

BG.5 Çalışma alanı ve süreçlerindeki olası acil durumları açıklar.

Oto galeride meydana gelebilecek acil durumlar, aşağıdaki hususlar dikkate alınarak belirlenir:

- a) Oto galeriyle ilgili yapılacak risk değerlendirmesi sonuçlarına göre acil durumlar belirlenebilir.
- b) Oto galeride muhtemel yangın, tehlikeli kimyasal maddelerden kaynaklanan yayılım ve patlama ihtimali
- c) Oto galeride ilk yardım ve tahliye gerektirecek olaylar
- d) Doğal afetlerin meydana gelme ihtimali
- e) Sabotaj ihtimali



KENDİNİZİ DENEYİN!

Soru 1. Aşağıdakilerden hangisi oto galeride meydana gelebilecek bir acil durumu belirlemede dikkate alınmaz?

- a) Risk değerlendirme sonuçları dikkate alınmaz.
- b) Muhtemel yangınlar dikkate alınmaz.
- c) Sabotaj ihtimal dikkate alınmaz.
- d) Kalabalık müşteri ziyareti dikkate alınmaz.

Soru 2. Aşağıdakilerden hangisi acil durum meydana getiren bir etkendir?

- a) Ziyaretçi akını
- b) Araç fazlalığı
- c) Tamir edilmesi gereken araçlar
- d) Doğal afet

Cevaplar: 1- d 2- a

BG.6 Acil durumlarda yapması gerekenleri sıralar.

Oto galeride acil durum oluşmadan yapılması gerekenler şunlardır:

- Galeri ortamında kullanılan maddeler, iş ekipmanı ile çevre şartlarını dikkate alarak meydana gelebilecek acil durumlar önceden değerlendirilmelidir.
- Acil durumların olumsuz etkilerini önleyici ve sınırlandırıcı tedbirleri almaktadır.
- Acil durumların olumsuz etkilerinden korunmak üzere gerekli ölçüm ve değerlendirmeleri yapmalıdır.
- Galeride acil durum planlarını hazırlar ve tatbikatların yapılmasını sağlar.
- Galerinin büyüklüğüne göre, acil durumu önleme, orada bulunanları koruma, tahliye, yangınla mücadele, ilk yardım ve benzeri konularda uygun donanıma sahip ve bu konularda eğitilmiş çalışanlarını görevlendirmelidir.
- Özellikle ilk yardım, acil tıbbi müdahale, kurtarma ve yangınla mücadele konularında, işyeri dışındaki kuruluşlarla irtibatı sağlayacak gerekli düzenlemeleri yapmalıdır.
- Galeride acil durumlarda enerji kaynaklarının ve tehlike yaratabilecek sistemlerin devre dışı bırakılması ile ilgili gerekli düzenlemeleri yapmalıdır.

! Gaz yangınlarında uygulanması gereken söndürme tekniği; boğmaktır. Bu da ıslak battaniye, kum veya toprakla yapılabilir. Su asla dökülmez.

! 10 kişiden az çalışanı olan oto galeride 1 kişi "Acil Durum Destek Elemanı" olarak görev alır.

Oto galeri sorumlusunun acil durum oluşması halinde yapacağı müdahale ve tahliye yöntemleri

- Acil durumların meydana gelmesi halinde uyarı verme, arama, kurtarma, tahliye, haberleşme, ilk yardım ve yangınla mücadele gibi uygulanması gereken acil durum müdahale yöntemlerini belirler ve yazılı hale getirir.
- Tahliye sonrası, işyeri dahilinde kalmış olabilecek çalışanların belirlenmesi için sayım da dahil olmak üzere gerekli kontrolleri yapar.
- İşveren, işyerinde acil durumların meydana gelmesi halinde çalışanların bu durumun olumsuz etkilerinden korunması için buldukları yerden güvenli bir yere gidebilmeleri amacıyla izlenebilecek uygun tahliye düzenlemelerini acil durum planında belirtir ve çalışanlarına önceden gerekli talimatları verir.
- İşyerlerinde acil durum anında bulunan yaşlı, engelli, gebe veya çocuklara tahliye esnasında refakat edilmesi için tedbirler alır.
- Acil durum müdahale ve tahliye yöntemleri oluştururken çalışanlar dışında müşteri, ziyaretçi vb. işyerinde bulunması muhtemel diğer kişiler de göz önünde bulundurulur.

Bir oto galeri işletmesinde acil durum örnekleri ve alınacak önlemler

Tehlike: Acil Durumda bilinçsizce davranma

Riskler: Panikleme nedeniyle daha fazla tehlikeye maruz kalma ve olumsuz sonuçlar

Önlem: Acil durumda personelin nasıl davranması gerektiği konusunda eğitimler yapılmalı ve 6 ayda bir tatbikatlar uygulamalıdır.

Tehlike: Deprem veya Yangın gibi durumlarda panik olma

Riskler: Panikleme nedeniyle daha fazla tehlikeye maruz kalma ve olumsuz sonuçlar

Önlem: Olası bir acil durumda acil durum çıkışlarına yönelmeyi sağlayacak uyarı ve ikaz tabelaları yerleştirilmelidir.

Tehlike: Acil durum toplanma yerinin olmaması

Riskler: Panikleme nedeniyle yanlış yerlere giderek daha fazla tehlikeye maruz kalma ve olumsuz sonuçlar

Önlem: Olası bir acil durum anında personeli acil toplanma noktasına yönlendirecek uyarı tabelaları ve acil durum toplanma noktası belirlenerek tabela yerleştirilmelidir.



KENDİNİZİ DENEYİN!

Soru 1. Aşağıdakilerden hangisi acil durum oluşmadan alınması gereken bir önlemdir?

- Panikleme gerek olmadığını söylemek
- Hızlı olunması gerektiğini söylemek
- Personeli önceden eğitmek
- Bilinçli davranmalarını öğretmek

Soru 2. Bir işveren, işyerinde çalışanların olumsuz etkilerden korunması için buldukları yerden güvenli bir yere gidebilmeleri amacıyla izlenebilecek uygun tahliye düzenlemelerini belirlemesi ve çalışanlarına önceden gerekli talimatları vermesi oto galeride hangi durumun olduğunu gösteren bir ipucudur?

- Güvenli yer
- Acil durum
- Acil durum planlaması
- İlk yardım

BG.7 İş süreçleri işlemlerinin çevresel etkilerini ve risklerini açıklar.

Oto galeride iş süreçlerinde muhtemel çevresel etkiler ve riskler şunlardır:

Atıklar:

- Lastikler
- Atık yağlar
- Doğada hemen toprağa karışmayan maddeler
- TSE uygun olmayan donanımlar
- Bitmiş akülerin rastgele atılması
- Araçların bakımda değiştirilen ve kullanılmayacak olan aksamaları, metal vb. atıklar
- Bakımsızlıktan kaynaklanan egzoz vb. atıklar
- Oto kuaförlerde kullanılan kimyasallar
- Galeri içerisinde yapılan mini onarımlarda kullanılan kimyasal boya, spreyci boyalar, zımpara ve tozu
- Onarımlar esnasında çıkan gürültü kirliliği
- Piller

! İşyerinde Malzeme Güvenlik Bilgi Formu bulundurulması gerekir.

Tehlike: Atıkların doğaya karışması

Riskler: Çevre kirliliği ve yaşanılmaz bir çevre oluşması

Önlem: Atık yağlar ve kontamine atıklar depolanmalı yetkilenmiş kurumlara teslim edilmeli ve evrakları dosyalanarak saklanmalıdır.



KENDİNİZİ DENEYİN!

Soru 1. Aşağıdakilerden hangisi oto galeride çevre kirliliğine neden olan bir atık olamaz?

- a) Lastikler
- b) Atık yağlar
- c) Yedek lastikler
- d) Bitmiş aküler

Soru 2. Aşağıdakilerden hangisi çevresel açıdan zararlı atıklardan biri değildir?

- a) Aküler
- b) Atık kağıt
- c) Boyalar
- d) Piller

Cevaplar: 1- c 2- b

BG.8 İş süreçleri işlemlerinde alınması gereken tedbirleri açıklar.

Oto galeride alım satım iş süreçleri işlemlerinde alınması gereken önlemler şunlardır:

- Çevrenin korunması ve kirliliğin önlenmesi amacıyla oluşan atıkları azaltmak
- Geri kazanımı mümkün olan atıkları, geri dönüşüm ile ülke ekonomisine yeniden kazandırmak
- Doğal kaynakların boş yere tüketilmesini önlemek amacıyla tüm teknolojik imkanlardan yararlanarak çevreci bir davranış edinmek ve bunu sürdürmekte ısrarlı olmak
- Tüm çalışanlarımızın beden ve ruh sağlığını en üst seviyede tutmayı ve onlara güvenli, sağlıklı bir çalışma ortamı hazırlamak
- Her türlü toplu koruma ve kişisel koruyucu malzemelerinin seçiminde İş Sağlığı ve Güvenliği' nin gerektirdiği standartlara uygun malzemeleri temin edeceğimizi taahhüt etmek
- Hava, su ve toprak kirlenmesini önlemek için tüm faaliyetlerde önlemler almak
- Teknik ve ekonomik olanaklar çerçevesinde çevreye en az zarar veren uygun teknolojileri kullanıp ham madde kullanımını azaltarak, doğal kaynakların korunmasını sağlamak
- Çevre kazalarına neden olabilecek etkileri önceden belirleyerek yerinde ve zamanında gerekli tedbirleri almak
- Tüm çalışanlarımızı ve toplumu çevre ve iş sağlığı güvenliği ile ilgili konularda bilgi akışı ve eğitimlerle sürekli bilinçlendirmek

! Az tehlikeli sınıfa ait olan Oto Galeri gibi işyerlerinde çalışanlar 3 yılda bir en az 8 saat eğitim almalıdırlar.



KENDİNİZİ DENEYİN!

Soru 1. Aşağıdakilerden hangisi oto galeride tedbir alınması gereken bir iş sürecidir?

- a) Test sürüşü yaptırmak
- b) Çöpleri çöp kutusuna attırmak
- c) Misafirleri güler yüzle karşılamak
- d) Çocuklara küçük hediyeler vermek

Soru 2. Aşağıdakilerden hangisi oto galerideki iş süreçlerinde iş sağlığı ve güvenliği bakımından duyarlı bir davranıştır?

- a) Gelen misafirlere iş sağlığı ve güvenliği konusunda kısa eğitimler vermek
- b) Çalışanları iş sağlığı ve güvenliği konusunda eğitmek
- c) Çevreye zararlı atıkları uygun yerlere atmak
- d) Hava kirlenmesine karşı tedbirler almak

Cevaplar: 1- a 2- b

BG.9 Kullanılan iş ekipmanının çevresel etkilerini ve risklerini açıklar.

İş Ekipmanı Nedir?

İşin yapılmasında kullanılan herhangi bir makine, alet, tesis, ve tesisatı ifade eder.



Bir oto galeride bulunan iş ekipmanları nelerdir?

Bir oto galeride bulunan ekipmanlar genellikle, aracın kendisi ve araçla ilgili her türlü destek malzemeler (Kriko, yedek lastik vb.) dahil, bilgisayar ve ofis malzemeleri, ofis ekipmanları (Yazıcı-faks), ofis mutfağındaki araç-gereçler ile kompresör ve boya ölçüm cihazıdır.

Bir oto galeride bulunan iş ekipmanları İSG açısından şu özellikleri taşımaktadır:

- İş ekipmanlarının ilk kullanımında, talimat ve ayarları yetkili servis tarafından yapılmalıdır.
- İş ekipmanları insanlara, çevreye ve diğer canlılara zarar vermemelidir.
- İş ekipmanları kullanılırken, bakımı yapılırken, ayarları yapılırken ve taşınırken ortaya çıkabilecek tehlikeli durumlar için gereken tüm önlemler alınmalıdır.
- İş ekipmanlarının üzerinde oluşabilecek riskler için uyarıcı işaretler ve açıklayıcı bilgiler sağlanmış olmalıdır.

Bir oto galeride bulunması muhtemel tehlike kaynakları

- Kablo sistemlerinde elektrikli kabloların bağlantılarının güvenliğinin kontrolü
- Çalışan araç
- Kapalı alandaki LPG'li araçlar
- Kapalı yerde hareket halinde olan parçalar
- Elektrik
- Doğalgaz
- Mutfak Tüpleri
- Korkuluklar

KENDİNİZİ DENEYİN!

Soru 1. Hangisi bir oto galeri ekipmanı değildir?

- a) Kriko
- b) Yedek Lastik
- c) Boya ölçüm cihazı
- d) Chip Tuning Cihazı

Soru 2. Aşağıdakilerden hangisi bir oto galeride bulunan muhtemel tehlike kaynaklarından biri değildir?

- a) Çalışan araç
- b) Elektrik
- c) Doğalgaz
- d) Araç lastiği

Cevaplar: 1-d 2-d

BG.10 Kullanılan iş ekipmanı ile ilgili alınması gereken tedbirleri açıklar.

Bir oto galeride alınması gereken genel güvenlik önlemleri şunlardır:

- İş yerlerinde arabaların ve diğer araçların uygun bir şekilde yerleştirilmesi
- Elektrikle çalışan makinelerin topraklanması
- Havayı kirleten makinelere uygun şekilde havalandırma yapılması
- Makine veya motor durdurulmadan kesinlikle bakım ve temizlik yapılmaması
- İş yerlerinde uygun aydınlatma yapılması
- Çalışanların güvenliğinin sağlanması açısından iş ekipmanlarında ikaz ve işaretlerin olması
- İş ekipmanlarına ait ikaz donanımlarının kolay algılanır ve anlaşılır olması
- İş ekipmanlarının bakım işlerinin yalnızca ekipman kapalı iken yapılması
- Tüm iş ekipmanları işçilerin doğrudan veya dolaylı olarak elektrikle temas riskinden korunmasına uygun olması

Bir oto galeride hangi iş ekipmanlarına periyodik kontrol ve muayene yapılır?

- Yangın tüpleri ve kontrolleri
- Araç boya kalınlık ölçer cihazlarının kalibrasyonu
- Arıza tespit cihazları
- Isıtma-Soğutma sistemleri
- Yangın tesisatı
- Hidrolik ve mekanik krikolar
- Hava kompresörleri

Periyodik kontrol nedir?

İş ekipmanlarının, yönetmelikte öngörülen aralıklarda ve belirtilen yöntemlere uygun olarak, yetkili kişilerce yapılan muayene, deney ve test faaliyetlerine denir.



KENDİNİZİ DENEYİN!

Soru 1. Aşağıdakilerden hangisinin periyodik kontrol veya muayenesinin yapılması şart değildir?

- a) Yangın tüpleri
- b) Araba yedek lastikleri
- c) Araç boya kalınlık ölçer cihazları
- d) Hava kompresörleri

Soru 2. Aşağıdakilerden hangisinin yapılmasında güvenlik önlemi alınmalıdır?

- a) Elektrikle çalışan makinelerin kullanımında
- b) İş ekipmanlarının uygun yerlere konulmasında
- c) Araçların dış temizliklerinin yapılmasında
- d) Araçların test sürüşlerinde

Cevaplar: 1-b 2-a

BG.11 Çalıştığı alanda (enerji, sarf malzemeleri ve benzeri) kaynakların tasarruflu kullanılmasına yönelik tedbirleri açıklar.

Bir oto alım satımı yapılan galeride enerji ve diğer kaynakların tasarruflu kullanılması gerekir. Böylelikle hem sabit maliyetlerimizi azaltır hem ülke ekonomisine katkı sağlamış oluruz. Bu konuda aşağıdaki bazı tavsiyeler işinize yarayabilir:

Galeride (ofiste) geri dönüşüm kutuları kullanın

Çöplerimizi Kağıt - Plastik - Cam - Pil ve Diğer olarak ayırtarak geri dönüşümün ilk kuralıdır. Bu kutuların nasıl kullanılacağına dair personelin eğitimi de ihmal edilmemelidir. Atık ayırtırmayı alışkanlık haline getirmek doğanın korunması için atılan büyük bir adım olacaktır.



! Aynaların geri dönüşümü yoktur!

Kağıt tüketimini azaltın

Her kâğıt kullanımında dünyamızın oksijen kaynaklarını da tükettiğimizin farkına varmalıyız. Dijitalleşen dünyamızda mümkün olduğunca az yazıcı kullanarak ofiste kâğıt tüketiminin önüne geçebiliriz. Yazıcıdan çıktı almamız gerekirse kâğıdı olabildiğince tasarruflu kullanarak ön yüzü ve arka yüzü dolacak şekilde kullanabilirsiniz. Atık kâğıtları çöp yerine geri dönüşüm kutularına atmaya dikkat edin.

Lüzumsuzsa söndürün

Günümüzün en önemli konuları arasında doğal kaynakların verimli kullanılması yer alıyor. Enerji üretimini kontrollü kullanmanın yolu ise elektrik tüketimini kontrol altına almaktan geçiyor. Özellikle iş yerlerinizde mümkün olduğunca çok güneş ışığından faydalanmayı unutmayın.

Bekleme konumundaki cihazlar da elektrik tüketiyor. Toplantıya girecekseniz bilgisayarınızı uyku moduna alabilirsiniz. Ofisten çıkıyorsanız mutlaka bilgisayarınızı kapatın. Kapatılan bir bilgisayar, bekleyen bilgisayardan %65 daha az enerji harcar.



İklimeye uygun kıyafetler giyinin

İşyerlerinde enerji tüketiminin en fazla olduğu yerlerdir. İş yeri sıcaklığını kışın 18-20, yazın 24 derecede tutmak uygundur. Ancak oto galeriler yarı açık- yarı kapalı mekanlardır. Isı kaybının daha fazla yaşandığı yerlerdir. Bunun için sizin ve çalışanlarınızın giyimleri ısıtma-soğutma sistemlerinde yaz ve kış önemli israf kapısı da açabilir; tutumlu ve tasarruf da sağlayabilir.

! İşyerinde maliyeti en az ısınma yolu doğalgazdır.

İş yerinde elektrik enerjisinin tasarruflu kullanın

- Kullanılmayan ışıkların kapatın.
- Klima kullanıyorsanız sıcaklığını oda koşullarına göre ayarlayın. Çok sıcak ve çok soğuğa ayarlanmış klimalar enerji tüketimini artırır.
- Mümkün olduğu kadar gün ışığını kullanın, gece geç saatlere kadar çalışmak yerine, sabah erken kalkarak çalışmayı tercih edin.
- Kullanmadığınız elektrikli aletin fişini çekin.
- Buzdolabı gibi araçların kapaklarını sürekli açıp kapatmayın.
- Kullandığınız ampulleri LED ampulle değiştirin.



Suyu tasarruf edin!

- Otomobilinizi hortumla değil, kovaya koyduğunuz su ile yıkayın veya silin.
- Galeri önünde bahçe alanları varsa buharlaşmanın en yoğun olduğu gündüz değil, akşam saatlerinde sulanmalıdır.
- Yaya yollarını, araba girişlerini ve kapı önlerini temizlemek için hortum yerine süpürge kullanın.
- Sayacınızı kontrol ederek borulardaki sızıntılar varsa ruhsatlı bir su tesisatçısı tarafından izlenip tamir edilmesini sağlayın.



KENDİNİZİ DENEYİN!

Soru 1. İşyerinde iklimeye uygun kıyafetler giymenin faydası nedir?

- a) Satıcıyı şık gösterir.
- b) Zekice giyindiğini gösterir.
- c) İşyerinde ısı kaybına dikkat edildiğini gösterir.
- d) Müşteriye karşı saygılı olduğunu gösterir.

Soru 2. Aşağıdakilerden hangisi, bir oto galeride uygulanan tasarruflardan biri değildir?

- a) Galeri çevresindeki yeşil alanları sulamak
- b) Atıklar için geri dönüşüm kutuları kullanmak
- c) Araçları kovalı su ile yıkamak
- d) Kullanılmayan elektrikli aletlerin fişini çekmek

BG.12 Ofis atıklarının imha süreçlerini açıklar.

Atık yönetimi nedir?

Atık oluşumunun önlenmesi, atığın yeniden kullanımı, geri dönüşümü, geri kazanımı (enerji geri kazanımı dahil), bertaraf edilmesi ve izleme-kontrol süreçlerini içeren bir yönetim biçimidir.

Atık Yönetim Planı Nedir?

Atık yönetimini sağlamak amacıyla hazırlanan kısa ve uzun vadeli planlar atık yönetim planı olarak tanımlanmaktadır.

Bir oto galeride çıkacak muhtemel atık türleri şunlardır:

- Kâğıt, karton
- Toner - kartuş
- Plastik ve karton bardaklar
- Kırtasiye malzemeleri
- Gıda ambalajları
- Pil ve bitmiş akü
- Elektronik atıklar
- Ekmek atıkları
- Yemek hazırlama ve sonrası atıkları
- Çay posası
- Atık Lastikler
- Atık yağ
- Atık boya
- Araç yedek parça atıkları
- Oto paspas ve kılıflar
- Araç temizleme kimyasallarının atıkları (antifiriz, yağ, yağ kutusu, sıvı sabun kutusu, egzoz emisyon temizleyicisi vb.)



KENDİNİZİ DENEYİN!

Soru 1. Aşağıdakilerden hangisi bir oto galeri atığı değildir?

- Karton
- Toner kartuşu
- Çay posası
- Yedek lastikler

Soru 2. "Oluşumunun önlenmesi, yeniden kullanımı, geri dönüşümü, geri kazanımı, bertaraf edilmesi ve izleme-kontrol süreçlerini içeren bir yönetim biçimi tanımlı hangisi için kullanılmaktadır?"

- Atık tedbiri
- Atık yönetimi
- Atık planlaması
- Atık düşüncesi

Cevaplar: 1- d 2- b

BG.13 İş süreçlerinde uyması gereken kalite gerekliliklerini açıklar.

Kalite nedir?

Kalite, verilen hizmetin hem müşterilerin, hem çalışanların, hem de işin sahiplerinin beklentilerine mükemmel bir şekilde cevap verip memnun etmesi durumudur. Kalite, oto galerinin araç alım satımında minimum maliyetle maksimum memnuniyet oluşturmaktır.



Hizmet ve ürün kalitesini arttırmak amacıyla çeşitli kalite yönetim sistemleri oluşturulmuştur. Örnek: ISO 9001, OHSAS 18001, ISO 14001 vb.

Kalite gereklilikleri (şartları) nedir?

Oto galeride alış veya satış esnasında verilen hizmetin müşteri isteklerine, alınan/satılan aracın teknik şartlarına ve yasal şartlara uygun bir şekilde tarafların tüm isteklerini karşılmasına denir.

Oto alım-satım esnasında dikkat edilmesi gereken kalite gereklilikleri şunlardır:

- Müşteri iletişimde pozitif enerji verilmesi
- Güler yüzle ve tatlı dille karşılama yapılması
- Galerinin temiz olması
- İş sağlığı ve güvenliğine dair tedbirlerin alınmış olması
- Araçlarla ilgili teknik ve yasal bilgilerin doğru ve güvenilir olarak verilmesi

- Çalışan personelin profesyonel/yetkin olması
- Ödeme şartlarında kolaylaştırıcı ve memnun edici olarak davranılması
- Teknik cihazların yeterliliği (boya kalınlık ölçüm cihazı)
- Noter işlemleriyle ilgili yeterli ve doğru bilgi verilmesi
- Müşteri isteğine uygun araç temini konusunda gerçekçi olunması

KENDİNİZİ DENEYİN!

Soru 1. "Müşteri memnuniyeti" olarak tanımlanan ve insanlar için de kullanılan kavram hangisidir?

- İletişim
- Kalite
- Seviye
- Tatmin

Soru 2. Galerinin temiz, bakımlı ve çalışanların güler yüzlü olmaları o galerinin hangi düzeyine işaret eder?

- Müşteri tatmin düzeyine
- Müşteri isteklerine
- İş sağlığı ve güvenliğine
- Kalitesine

Cevaplar: 1- b 2- d

BG.14 İş süreçlerinde iyileştirme çalışmalarını açıklar.

Bir oto alım satım yapan iş yerinde gerçekleşen tüm iş ve işlemlere ait iş süreçlerinin sürekli bir gelişim ve iyileştirme çalışması içinde bulunması kaçınılmazdır.

İyileştirme nedir?

İstenilen sonuçlara ulaşabilmek ve şartların yerine getirilmesi yeteneğini artırmak için tekrar edilen faaliyetlere iyileştirme denir.

Verimlilik ve yüksek performans elde etmek, oto galerinin iş süreçlerinin bütün yönleri ile analiz edilmesiyle sağlanabilir. Analiz sürecinde sorunu ortaya çıkarmak içinse eksikliklere, problemlere, israflara, zaman kayıplarına, tekrarlara ve darboğazlara odaklanılır.



Oto alım-satımındaki iş süreçlerini iyileştirmenin amacı nedir?

➤ Müşteriyi memnun etmek, müşteri bağımlılığı oluşturmak amacıyla, işin kendine ait süreçlerinde gerçekleşen bilgi ve iş akışı açısından memnuniyet düzeyini yükseltmek, kalite ve verimliliği artırmaktır.

- Müşterinin oto galeriye gelmesinden aracın satışının sonlandırılmasına kadar yaşanan tüm süreçte sıkıntıları, eksiklikleri, uygunsuzlukları ortadan kaldırmak iyileştirmenin ilk adımlarıdır.
- Bu sonuçlar, eğitim almayı, doküman hazırlamayı, geliştirmeyi, program veya yazılım temin etmeyi, temizlik, tertip, düzen gibi noktalarda iyileştirmeler yapılmasını sağlar.

Bu amaçla oto alım satımındaki iş süreçlerini şu kriterlere göre gözden geçirmek gerekir:

- Alım-satımdaki süreçlerde meydana gelebilecek hatalar ortadan kaldırmalıdır.
- Gecikmeler en aza indirmelidir.
- Eleman giriş çıkışlarında işin nasıl yapıldığına dair süreçler anlaşılır olmalıdır.
- Galeri süreçleri kolay uygulanabilir olmalıdır.
- Alım-satım işlemleri müşterinin değişen ihtiyaçlarına uyarlanabilmelidir.
- Oto galerinize rekabet avantajı sağlamalıdır.



Siz de işletmenizde iş süreçlerinizde iyileştirme yapmak istiyorsanız şu yöntemlere uymalısınız:

- Yaşadığınız sorunları kayıt altına alın ve kök nedenlerini inceleyin
- İyileştirme için çözüm seçeneklerini belirleyin
- Seçeneklerden birine karar verin
- Kararlarınızı uygulayın
- Uygulamayı yaygınlaştırın.



Sürekli İyileşme için ne yapmalısınız?

Süreç, performanslarının sürekli izlenmesi ve gerektiğinde iyileştirme yapılması anlamına gelir. Yapılması gereken: Galeri Sorumlusunun şu üç süreci doğru yönetmesindedir:

- **Temel süreçler**, sizden alışveriş yapan müşteriyi memnun etmeye odaklanan süreçlerdir.
- **Destek süreçler**, sorumluluğunuz altındaki çalışanlarınızı memnun etmeye yönelik süreçlerdir. Destek süreçler temel süreçleri besler. Müşteri tutmaya yarar.
- **Yönetim süreçleri**, temel ve destek süreçleri yöneterek iş planlarını iyileştirmek, güncellemek ve sonuca gitmeyi sağlayan süreçlerdir.



KENDİNİZİ DENEYİN!

Soru 1. İstenilen sonuçlara ulaşabilmek ve şartların yerine getirilmesi yeteneğini artırmak için tekrar edilen faaliyetlere ne denir?

- a) Tedbir
- b) Kalite
- c) İyileştirme
- d) Sağlamaştırma

Soru 2. İyileştirmenin temel amacı aşağıdakilerden hangisidir?

- a) Uygulamaları kolaylaştırmak
- b) Memnuniyeti dolayısıyla kaliteyi artırmak
- c) Hataları azaltmak
- d) Daha geniş kitlelere ulaşmak

Cevaplar: 1- c -2- b

BG.15 Çalışma alanında bulunan iş ekipmanının kalite gerekliliklerini sıralar

Araç alım satımı yapılan bir oto galeride bulunan iş ekipmanlarının kalite gereği yapılması gereken işlemleri şunlardır:

İş ekipmanının kontrolü

a) İş ekipmanının güvenliğinin kurulma ve montaj şartlarına bağlı olduğu durumlarda, ekipmanın kurulmasından sonra ve ilk defa kullanılmadan önce ve her yer değişikliğinde ekipmanın, periyodik kontrolleri yapmaya yetkili kişiler tarafından kontrolü yapılır, doğru kurulduğu ve güvenli şekilde çalıştığını gösteren belge düzenlenir.

b) Arızaya sebep olabilecek etkilere maruz kalarak tehlike yaratabilecek iş ekipmanının sorumlusu tarafından;

1- Periyodik kontrolleri yapmaya yetkili kişilerce periyodik kontrollerinin yapılması,

2- Çalışma şeklinde değişiklikler, kazalar, doğal olaylar veya ekipmanın uzun süre kullanılmaması gibi iş ekipmanındaki güvenliğin bozulmasına neden olabilecek durumlardan sonra, arızanın zamanında belirlenip giderilmesi ve sağlık ve güvenlik koşullarının korunması için periyodik kontrolleri yapmaya yetkili kişilerce gerekli kontrollerin yapılması sağlanır.

c) Kontrol sonuçları kayıt altına alınır ve yetkililer her istediğinde gösterilmek üzere uygun şekilde saklanır.

(2) İş ekipmanı işletme dışında kullanıldığında, yapılan son kontrol ile ilgili belge de ekipmanla birlikte bulundurulur. (İş Ekipmanlarının Kullanımında Sağlık Ve Güvenlik Şartları Yönetmeliği - Madde: 7)



Yangın tüpleri yılda en az 1 defa yerinde kontrol edilmelidir.



Kaldırma araçları yılda 1 defa periyodik olarak kontrol edilmelidir.



KENDİNİZİ DENEYİN!

Soru 1. Ekipman kurulumunda atılması gereken ilk adım nedir?

- a) Ekipman kontrolünü yapmak
- b) Ekipman kullanım kılavuzunu okumak
- c) Ekipmanı bir bilene sormak
- d) Satıcıdan bir usta istemek

Soru 2. İş ekipmanlarıyla ilgili galeri ofisinde yapılması gereken en temel işlem nedir?

- a) Yeniden fiyatlandırma
- b) Tüm işlemleri dosyalama
- c) Ekipmanı emanet verme
- d) Ekipmanı yeniden satabilme

Cevaplar: 1- a-2- b

A2

**MOTORLU KARA
TAŞITLARI ALIM – SATIM
İŞLEMLERİ TEORİK
BİLGİ GÖSTERGELERİ
(BG)**

BU BÖLÜMDE ÖĞRENECEKLERİNİZ!

A2-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

Bu birim için aşağıda tanımlanan eğitim içeriğine sahip bir eğitim programının aday tarafından tamamlanması tavsiye edilir.

1. Çalışma alanı ve araçların bakım ve temizliği
2. Çatışma yönetimi
3. Değer belirleme
4. Motorlu kara taşıtı alım işleri
5. Motorlu kara taşıtı alım satımı öncesi hazırlık işlemleri
6. Motorlu kara taşıtı genel bakımı ve temizliği
7. Motorlu kara taşıtı satış işleri
8. Motorlu kara taşıtı teslim etme ve almada idari işlemler
9. Motorlu kara taşıtlarında aracın durumunun tespiti
10. Müşteri ilişkileri
11. Pazarlık ve satış teknikleri işlemleri
12. Personel yönetimi
13. Problem çözme
14. Takım çalışması
15. Yöneticilik
16. Zaman ve stres yönetimi

Öğrenme Çıktısı 1: Çalışma alanının ve satışı yapılacak araçların satışa hazırlanmasını sağlar.

Başarım Ölçütleri:

- 1.1: Çalışma alanının genel temizlik ve bakım kontrolünü yapar.
- 1.2: Satışı yapılacak araçların bakım ve temizliğinin yapılmasını sağlar.

Öğrenme Çıktısı 2: Motorlu kara taşıtı alım işlerinin gerçekleştirilmesini sağlar.

Başarım Ölçütleri:

- 2.1: Alım yapılabilecek motorlu kara taşıtları için araştırma yapılmasını sağlar.
- 2.2: Alımı yapılacak araçların durumlarının tespit edilmesini sağlar.
- 2.3: Değer belirleme ve pazarlık işlemlerini onaylar.
- 2.4: İdari işlemlerin gerçekleştirilmesini sağlar.
- 2.5: Aracın teslim alınarak satışa hazırlanmasını sağlar.

Öğrenme Çıktısı 3: Motorlu araç satım işlerinin gerçekleştirilmesini sağlar.

Başarım Ölçütleri:

- 3.1: Satışı yapılacak motorlu kara taşıtlarının fiyatlarının belirlenmesini sağlar.
- 3.2: Satışı yapılacak araçların işyeri uygulaması doğrultusunda satışa çıkartılmasını sağlar.
- 3.3: Müşterilerin ihtiyaçlarının belirlenerek araçlar hakkında bilgi almalarını sağlar.
- 3.4: Pazarlık işlemlerini onaylar.
- 3.5: İdari işlemlerin gerçekleştirilerek aracın teslimini sağlar.

BG.1 Çalışma alanında yapılması gereken genel temizlik ve bakım işlemlerini açıklar.

Genel Temizlik İşlemleri

1. Ofis içi temizlik: Günlük, haftalık, aylık ve yıllık bakım, onarım ve temizlik işlemleri

- Yerlerin süpürülmesi ve paspaslanması
- Ofis mobilyalarının temizliği
- Ofis camlarının temizliği
- WC Lavabo vb. yerlerin temizliği
- Mutfağın temizliği
- İletişim ve elektrik hatlarının kontrol ve bakımları
- Su ve atık su tesisatının bakımı

2. Araçların günlük temizliği

- Araç basınçlı yıkama makinesinin bakımı
- Elektrik süpürgesi ve diğer yıkama malzemelerinin temizliği
- Toz alma işlemleri
- Gerekirse yıkama işlemleri



KENDİNİZİ DENEYİN!

Soru 1. Aşağıdakilerden hangisi ofis günlük temizlik işlerinden biridir?

- a) Boya ve badana
- b) Ofis mobilya tozlarının alınması
- c) Atık su giderinin temizlenmesi
- d) Ofis halılarının yıkanması

Soru 2. Hangisi araçların günlük bakım işlemlerinden biridir?

- a) Oto kuaför işlemlerinin yapılması
- b) Motorun yıkanması
- c) İç dış tozların alınması
- d) Egzoz temizliğinin yapılması

BG.2 Motorlu araç tamir ve oto kuaför işlemlerini sıralar.

- Mekanik ve elektronik bakımlarının yapılması
- Çizik pasta cila işlemleri
- Araç sıvı seviyelerinin kontrolü
- Akü şarj kontrolü
- Lastik havalarının kontrolü
- Araç arıza lambasının kontrolü
- Araç iç trim kontrolü
- Araç kaporta boya kontrolü



- Motor yıkama ve bakımı
- İç detaylı temizlik
- Tavan - halı - koltuk temizliği
- Plastik aksamaların parlatılması
- Deri aksamalarının onarımı ve parlatılması
- Direksiyon ve vites topuzlarının (gerekliyorsa) yenilenmesi



Cevaplar: 1- d - 2- a

BG.3 Sektörel pazar araştırması usüllerini açıklar.



- Araçların marka ve modellerine göre pazarı belirlemek
- Yüz yüze görüşmeler yapılması
- Telefonla görüşmeler yapılması
- İnternet üzerinden görüşmeler yapılması
- Yazılı basın ilanlarının takip edilmesi
- Seminer, çalıştay, fuarlara katılım sağlanması
- Müşteri ihtiyaçlarını mevsimsel olarak takip etmek
- Yöresel ihtiyaçlar ve eğilimleri tespit etmek
- Satış sonrası hizmet beklentilerini belirlemek
- Yakın iletişim içinde bulunduğu sosyal çevresinden faydalanmak



Cevaplar: 1- c - 2- a

KENDİNİZİ DENEYİN!

Soru 1. Hangisi motorlu araç tamir işlemlerinden biridir?

- a) Dış yıkamanın yapılması
- b) Çelik jant takılması
- c) Döşeme kılıflarının takılması
- d) ABS lambasının söndürülmesi

Soru 2. Bir aracın vites kolunun aşınmasının kaynağı nedir?

- a) Fazla kilometre yapmış olması
- b) Eldivensiz araç kullanılması
- c) Aracın şehir içinde kullanılması
- d) Sürücünün uzun tırnaklara sahip olması

KENDİNİZİ DENEYİN!

Soru 1. Aşağıdakilerden hangisi sektörel araştırma usullerinden biri değildir?

- a) Pazarı belirlemek
- b) İnternet araştırması yapmak
- c) Fiyatları asgaride tutmak
- d) Yazılı ve görsel basın ilanlarını takip etmek

Soru 2. Bir çiftçi müşterinin ihtiyacına uygun aracı belirlemek sektörel araştırmalardan hangisine girer?

- a) Yöresel ihtiyaçları ve eğilimleri tespit etmek
- b) Yazılı basın ilanlarını takip etmek
- c) İnternet üzerinden görüşmeler yapmak
- d) Telefonla ihtiyaç tespiti etmek

BG.4 Motorlu araçların çalışma şekillerini ve genel yapılarını açıkla.

Genel Yapı

- Motor (İçten patlamalı - İçten Yanmalı - Enjeksiyon püskürtmeli - LPG gaz püskürtmeli)
- Şanzıman
- Şaft
- Difrensiyal
- Akslar
- Şasi
- Kaporta
- 4 Teker

Çalışma Şekilleri

- Araç ilk çalıştırıldığında marş dinamosu motorun ilk dönme hareketini sağlar.
- Motor çalışmaya başlar.
- Marş dinamosu devreden çıkar.
- Şarj dinamosu devreye girer.
- Elektrik üretmeye başlar.
- Kavrama ve balata sistemleriyle (debriyaj) motor gücü şanzımana aktarır.
- Şanzıman debriyaj sisteminden aldığı hareket vasıtasıyla ileri veya geriye hızlandırır veya yavaşlatır.
- Hareket akslar vasıtasıyla tekerlere iletilir ve aracın ileri-geri gitmesi sağlanır.
- Fren sistemleri vasıtasıyla aracın hızı veya durması kontrol altına alınmış olur.



KENDİNİZİ DENEYİN!

Soru 1. Aşağıdakilerden hangisi araçta elektrik üreten aksamdır?

- a) Şasi
- b) Termostat
- c) Şarj dinamosu
- d) Şaft

Soru 2. Aracın çalıştırılmasında motora ilk hareketi sağlayan aksam hangisidir?

- a) Tekerler
- b) Direksiyon
- c) Hava kompresörü
- d) Marş dinamosu

Cevaplar: 1- c 2- d

BG.5 Değer belirlemede dikkat edilecek hususları sıralar.



- Aracın kazasız olması
- Aracın parçalarının orijinal olması
- Boyasının orijinal olması
- Yaşına göre km. düşük olması
- İç aksamının yıpranmamış olması
- Lastiklerinin yıpranmamış olması
- Motorunun verimli çalışması
- Aracın dış görünümü (kaportanın orijinal kalması)
- Standart harici araçtaki ekstra takılan parçalar (aksesuarlar)
- Renk faktörü
- Fotojenik olması
- Yol sürüş performansı



KENDİNİZİ DENEYİN!

Soru 1. Aşağıdakilerden hangisi bir araca değer belirlemede dikkate alınmaz?

- a) Araç telefonu
- b) Aracın parçalarının orijinal olması
- c) Boyasının orijinal olması
- d) Yaşına göre km. düşük olması

Soru 2. Hangisi araç iç tasarımında fiyatı belirlemeyi etkileyen faktörlerden biridir?

- a) Koltuk döşemelerinin iyi olması
- b) Tavan döşemesinin iyi olması
- c) Araç ön göğsünün çatlak olması
- d) Kapı döşemelerinin düzgün olması

Cevaplar: 1- a 2- c

BG.6 Motorlu araç alım işlerindeki idari işlemleri sıralar.

- Araç alım araştırmasının yapılması
- Satıcılarla diyalog kurulması
- Satın alınacak aracın birebir kontrol edilmesi
- Araç ekspertiz raporunun alınması
- Marka servisine sokulması
- Hukuki sorgulamaların yapılması (haciz vb. durum)
- Tramer ve sigorta sorgulamalarının yapılması
- Araç değerinin yapılması
- Banka üzerinden ödemenin yapılması (kredi kartı ve senetli satış dahil)
- Noterden satış devrinin alınması
- Gider pusulasının kesilmesi (satıcı vergi mükellefi değilse)
- Faturanın satıcıdan alınması (satıcının vergi mükellefi olması durumunda)
- Araç teslim tutanağı (formun) teslim alınması/edilmesi
- Alınan aracı stok listesine eklemek



KENDİNİZİ DENEYİN!

Soru 1. Aracın hukuki anlamda satışına mani olan durum hangisidir?

- a) Yakıtın bitmesi
- b) Ekspert raporunun eksikliği
- c) Araç üzerinde haciz olması
- d) Araç üzerinde bagaj bulunması

Soru 2. Noterden satış devri hangi işlem-den sonra yapılır?

- a) Ekspertiz raporunun alınmasının sonra
- b) internet araştırmasından sonra
- c) Banka üzerinden ödeme yapıldıktan sonra
- d) Yetkili servise sorduktan sonra

Cevaplar: 1- c 2- c

BG.7 Araçların satışa çıkartılması sırasında dikkat edilmesi gereken hususları açıklar.



- Aracın tamir ve bakım durumlarının tespiti
- Araç iç dış temizlik/kuaförünün yapılması
- Satış öncesi hazırlık için fiyatının belirlenmesi
- Araç evraklarının hazır hale getirilmesi
- Araç Tanıtım Kartının hazırlanması ve müşterinin göreceği şekilde araçta uygun bir yere yerleştirilmesi
- Aracın satışa uygun bir şekilde teşhir edilmesi



KENDİNİZİ DENEYİN!

Soru 1. Hangisi araç satışa çıkartılmadan önce yapılması gereken hususlardan biridir?

- a) Fiyatını belirlemek
- b) Notere gitmek
- c) Test sürüşü yaptırmak
- d) Kasko sigortasını yaptırmak

Soru 2. Aracı tanıtan karta ne ad verilir?

- a) Araç Tanıtım Kartı
- b) Tamir ve bakım kartı
- c) Sigorta kartı
- d) Elektronik beyin kartı

Cevaplar: 1- a 2- a

BG.8 Müşteri ilişkilerinde dikkat edilmesi gereken hususları sıralar.

Müşteri ile telefonla veya diğer iletişim araçlarıyla iletişim

Müşteri ile iletişimde dikkat edilmesi gereken iletişim becerilerine uyulmalıdır. Bunlar:

- 1- Telefon, e-mail vb. elektronik araçlarla iletişim. Müşterinin fiziksel olarak galeriye gelmeden önce internet veya başka kaynaklarda gördüğü, işittiği veya tavsiye edildiği için galeriyi arayarak araç hakkında bilgi almak istemesidir. Bu durumda telefonla aranıldığında telefonla iletişim tekniklerinin bilinmesi gerekir.
- 2- Yüzyüze iletişimde dikkat edilmesi gereken hususlar bilinmelidir.



Müşterinin karşılanması / ağırlanması (Yüzyüze iletişim)

Müşterinin araçla ilgili bilgi almak veya satın almak amacıyla galeriyi ziyaret etmesi durumudur. Bu durumda yapılması gerekenler şunlardır:

- 1- Öncelikle müşteriye nazik davranışlarda bulunulmalı ve kibar bir dil kullanılmalıdır.
- 2- Müşterinin ihtiyaçları belirlenir. Bu kapsamda müşterinin satın almak istediği araçla ilgili detaylı bilgiler alınır.

- 3- Almak istediği aracın modeli, yaşı, aksesuar özellikleri, boya rengi belirlenir.
- 4- Müşterinin bütçesinin sorgulanması, ihtiyacı ile bütçe arasındaki durumla ilgili benzer veya alternatif araç tekliflerinde bulunulması sağlanır.
- 5- Ödeme seçenekleri sunulur.
- 6- Karşılıklı olarak karar verilir ve onaylanır.

KENDİNİZİ DENEYİN!

Soru 1. Hangisi müşteri ilişkilerinde etkili bir davranıştır?

- a) Müşteriye ismiyle veya sıfatıyla hitap etmek
- b) Müşteriye yanlış bilgi vermek
- c) Müşteri isteklerini göz ardı etmek
- d) Müşteriye sokak diliyle konuşmak

Soru 2. Müşteriyle kurulacak en etkili iletişim hangisidir?

- a) Telefonla iletişim
- b) İnternette yazışma
- c) Yüzyüze birebir görüşme
- d) Sosyal medya yazışmalar

Cevaplar: 1-a-2-c

BG.9 Araç satım işlemlerinde gerçekleştirilen pazarlık sürecini açıklar.



- Müşteri ihtiyaçları belirlenir.
- Müşteri bütçesi dikkate alınır.
- Müşteriye finansman seçenekleri sunulur.
- Araç bedeli üzerinde ödeme seçenekleriyle birlikte anlaşma yapılır.



KENDİNİZİ DENEYİN!

Soru 1. Aşağıdakilerden hangisi bir müşteride aranılan ilk özelliktir?

- a) İhtiyacını belirlemiş müşteri
- b) Bütçesini belirlemiş müşteri
- c) Ödeme koşullarını bilen müşteri
- d) Finansman konusunda gerçekçi müşteri

Soru 2. Müşteri bütçesinin dikkate alınması satım işlemlerinden hangisine girer?

- a) İdari işlemler sürecine
- b) Reklam sürecine
- c) Eşine gösterme sürecine
- d) Pazarlık sürecine

Cevaplar: 1-a-2-d



1. Banka üzerinden ödemenin yapılması (kredi kartı ve senetli satış dahil)
2. Noterde araç satışının gerçekleştirilerek noter sözleşmesinin alınması
3. Trafik tescil belgesi (araç ruhsatı) teslim edilmesi
4. Araç teslim formunun doldurularak karşılıklı imza ile teslimi
5. Araç aksesuar, avadanlıkların teslimi
6. Araç anahtarların teslimi



KENDİNİZİ DENEYİN!

Soru 1. Araç satım işlemlerinde noterden önce yapılması gereken işlem hangisidir?

- a) Araç Fatura teslimi
- b) Banka üzerinden ödemenin yapılması (Kredi kartı ve senetli satış dahil)
- c) TSE Belgeli Ekspertiz firmasından alınan raporun araç alan kişiye teslimi
- d) Aracın stok kayıtlarından ve ilanlardan kaldırılması

Soru 2. Trafik Tescil Belgesi hangi aşamadan sonra teslim edilir?

- a) Noterde araç satışının gerçekleştirilerek noter sözleşmesinin alınmasından sonra
- b) Araç teslim formunun doldurularak karşılıklı imza ile tesliminden sonra
- c) Araç aksesuar, avadanlık tesliminden sonra
- d) Araç anahtarların tesliminden sonra

Cevaplar: 1- b 2- a

A2

MOTORLU KARA TAŞITLARI ALIM – SATIM İŞLEMLERİ BECERİ VE YETKİNLİK (PERFORMANS) GÖSTERGELERİ (BY)

Dikkat!

Bu bölümde yer alan beceri ve yetkinlikler sınav esnasında size verilecek olan bir senaryo üzerinden göstereceğiniz performansı (uygulamalarınızı) kapsamaktadır. Ayrıca uyarı levhası (⚠️) bulunan "BY" ler sınav esnasında mutlaka uygulanmalıdır.

Çalışma alanının ve satışı yapılacak araçların satışa hazırlanmasını sağlar.

BY.1 Çalışma alanının çalışmaya başlamadan önce işyeri talimatları doğrultusunda hazır hale getirilmesini sağlar.

1. Yerlerin, camların, masa, sandalye ve diğer ofis malzemelerinin temizliğini kontrol eder.
2. Yangın söndürme tütünün yerinde olup olmadığını ve ilk yardım setini kontrol eder.
3. İkramlıkların (çay, şekerlik vb.) hazır olup olmadığını kontrol eder.
4. İşyerindeki tamir ve oto kuaför malzemelerini kontrol eder.



BY.2 İş ekipmanının kontrolünü yaparak bakımının yapılmasını sağlar.

1. Bilgisayar ve internetin hazır olup olmadığını kontrol eder.
2. Telefonu kontrol eder.
3. Boya ölçer ve lastik hava ölçer cihazlarının hazır olup olmadığını kontrol eder.



BY.3 Motorlu araçların bakımının yapılarak satış öncesi hazırlıklarının tamamlanmasını sağlar.

1. Araç temizliğinin yapıp yapılmadığını kontrol eder.
2. Tamir ve bakım eksikliklerini kontrol eder.
3. Araç teşhir yerini kontrol eder.

Motorlu kara taşıtı alım işlerinin gerçekleştirilmesini sağlar.

BY.4 Alım yapılabilecek araçlara ilişkin araştırma yaptırır.

1. İnternette veya telefonla gerekli araştırmaları yapar. Bunun için Piyasa Araştırma Formunu gösterir.

RESİM	SERİ	MODEL	İLAN BAŞLIĞI	YERİ	YIL	KM	RENK	FİYAT	İLAN TARİHİ	İLÇE
	LINEA	1.3 MULTIJET	FIAT LINEA 1.3 MJET EASY EURO 5	İNTERNET	2015	10000	BEYAZ	63.500.-TL	18.5.2018	ANTALYA
	AUDI	A3 Sportback 1.6 TDI Ambition	ORJINAL 5-ŞİNE +SANKİFFER LED FARK HATASIZ BROYANIZ	MYM GALERİ	2012	90.000	GRI	129.500.-TL	18.5.2018	ANTALYA
	YAMAHA	Tracer 700	YAMAHA TRACER 700 ABS	MYM GALERİ	2017	0	SİYAH	40.500.-TL	14.4.2018	ANTALYA
	BMC	FATİH	2004 MODEL 180 LİK SAGI FATİH KAMİYON ÖZTATLI OYUNCIK	İNTERNET	2004	400.000	SARI	30000.-TL	28.4.2018	ANTALYA
	Magirus	M	2008 model temiz bir araçtır MYM OYUNCIK	MYM GALERİ	2008	800.000	BEJ	17.750.-TL	24.4.2018	ANTALYA
	MASSEY FERGUSON	2615	2014 MASSEY FERGUSON 2615 444 TENTE Lİ TEMİZ	MYM GALERİ	2014	800 SAAT	KIRMIZI	40.000.-TL	5.4.2018	ANTALYA
	Masuda-Deer	Torsimo	2012 Kuruşmaz HATASIZ EKLİNGE TOURSMO	İNTERNET	2012	1.700.000	BEYAZ	470.000.-TL	15.5.2018	ANTALYA

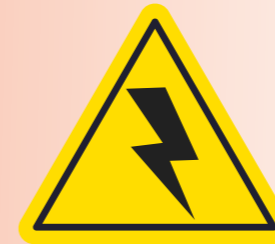


BY.5 Alım yapmaya uygun potansiyel araçların durumunun tespit edilmesi için satıcılar ile irtibata geçilmesini sağlar.

1. Başka satıcılarla telefonla veya başka iletişim araçlarıyla görüşmeler yapar.

BY.6 [KRİTİK] Aracın durumu hakkında resmi sorgulama yapar.

1. Almayı düşündüğü araç için Tramer kaydı sorgulaması yaptırır. Tramer kaydı formunu gösterir.



UYARI



TRAMER KAYDI HAKKINDA BİLGİLER

Kayıtlarımıza göre
***2503 Sasi nolu arac
1 adet kazaya karışmıştır

KZ:01/01/2013 ERP-
Çarpma507TL

BY.7 [KRİTİK] Satın alma sürecini değerlendirerek araç bedelini onaylar.

1. Önceki işlemlere göre karar verdiği araç için fiyat teklifinde bulunur.



BY.9 [KRİTİK] Ödemenin gerçekleştirilmesini takip eder.



1. Banka yoluyla ödemenin yapılmasını ve kontrolünü sağlar. Bunun için banka dekontunu gösterir.

BY.10 Aracın teslim alınarak işyeri kuralları doğrultusunda satış için hazırlanmasını sağlar.

1. Satın alınan aracın tamir ihtiyaçlarını ve kuaför işlemlerini İhtiyaç Tespiti Formuna göre yaptırır.

BY.8 Satın almaya ilişkin mali ve idari işlemleri takip edilmesini sağlar.

1. Noter satış sözleşmesini imzalar
2. Fatura veya gider makbuzunu keser.
3. Araç teslim formunu düzenler.

Motorlu kara taşıtı satım işlerinin gerçekleştirilmesini sağlar.

BY.11 [KRİTİK] Satışa çıkartılacak motorlu araçların fiyatını onaylar.

Aracın satış fiyatını belirlemede yapılan harcamalar ve aşağıdaki ölçütler dikkate alınır:

1. Aracın satışı için fiyatını belirler ve Araç Tanıtım Kartını doldurtur.



BY.13 Müşterinin ihtiyacının tespit edilmesini sağlar.

1. Müşterinin istediği aracı ve özelliklerini öğrenir.
2. Müşterinin bütçesini (Toplam parasını, ödeme şartlarını vb.) öğrenir.

BY.12 Motorlu araçların satış öncesi hazırlık işlemlerinin tamamlanmasını sağlar.

1. Alınan aracı satmak için farklı yerlerde (İnternet vb.) reklamlarını yapar.
2. Aracı, üzerindeki Tanıtım Kartı ile birlikte tevhire çıkarır.

BY.14 Müşteriye ihtiyacına uygun bilgi verilmesini sağlar.

Müşteri araçla ilgili doğru bilgilendirilir. Bu çerçevede müşteriye:

1. Aracın ekspertiz raporu doğrultusunda bilgilendirir.
2. Tramer kayıtları hakkında bilgi verir.
3. Aracın donanım ve aksesuarları ile genel durumu hakkında bilgi verir.

MÜŞTERİ SİPARİŞ FORMU

MÜŞTERİ BİLGİLERİ	
ADI	
BOYADI	
ADRES	TARİH
MÜŞTERİ İLE GÖRÜŞEN KİŞİNİN ADI SOYADI	
ARADIĞI ARACIN TEKNİK ÖZELLİKLERİ	
ARACIN MODELİ	<input type="checkbox"/> BİNEK <input type="checkbox"/> TİCARİ <input type="checkbox"/> OTOBÜS <input type="checkbox"/> KAMYON <input type="checkbox"/> TRAKTÖR <input type="checkbox"/> MOTORSKİLET
MARKASI	
MODELİ	
KİLOMETRE / SAAT	
MODEL YILI	
RENK	
FIYAT	
AÇIKLAMA	

BY.16 Satışa ilişkin mali ve idari işlemlerin takip edilmesini sağlar.

1. Noter Satış Sözleşmesini imzalar.
2. Fatura düzenler

Türkiye Cumhuriyeti

T.C. XXX 01 NOTERLÜĞÜ

XXX 01 NOTERLÜĞÜ ABC DEFT

XXX Mah. YYY Cd. No.ZZZ ANKARA

NOTER NUMARASI

TARİH

FATURA

SERİ X
SIRA NO : XXX-XX

Sayın _____

Müşteri V.D. : _____

Müşteri V.No: _____

BY.15 [KRİTİK] Satış sürecini değerlendirerek satış işlemini onaylar.

1. Belirlediğiniz bir fiyat üzerinden muatabakat sağlar.



BY.17 [KRİTİK] Tahsilatın gerçekleştirilmesini takip eder.

1. Banka, kredi kartı veya senetle yapılan ödemenin kontrolünü yapar ve teyit alır.



BY.18 Aracın teslim edilmesini sağlar.

1. Araç teslim formu doldurularak karşılıklı imzalanır.
2. Anahtar ve ruhsatı teslim eder.
3. Aracın son tanıtımını yapar.



MASFED MESLEKİ YETERLİLİK GELİŞTİRME EĞİTİM SINAV BELGELENDİRME HİZMETLERİ (MASFED MYM) MOTORLU ARAÇ SATICILARI FEDERASYONU (MASFED)'in İktisadi İşletmesidir.

 TÜRK AKREDİTASYON KURUMU

AKREDİTASYON SERTİFİKASI

Personel Belgelendirme Kuruluşu olarak faaliyet gösteren,

MASFED Mesleki Yeterlilik Geliştirme Eğitim Sınav Belgelendirme Hizmetleri A.Ş.

Saracalar Mah. Özal Bulvarı c/3 Blok 351/8 No:25 06750 ANKARA / TÜRKİYE

TÜRKAK tarafından yapılan denetim sonucunda TS EN ISO / IEC 17024:2012 Standardına göre Ek'te yer alan kapsamlarda akredite edilmiştir.

Akreditasyon No : AB-0193-P
Akreditasyon Tarihi : 18 Ekim 2017

Bu Sertifika, yukarıda açık adı ve adresi yazılı Kuruluşun TS EN ISO / IEC 17024:2012 Standardına, ilgili Yönetmelik ve Tebliğlere uygunluğunu sürdürmesi halinde, **17 Ekim 2021** tarihine kadar geçerlidir.

 
Dr. H. İbrahim ÇETİN
Genel Sekreter

Türk Akreditasyon Kurumu (TÜRKAK) ISO/IEC 17024 alanında Avrupa Akreditasyon Birliği (EA) ve Uluslararası Akreditasyon Forumu (IAF) ile çok taraflı anlaşma (MLA) imzalamıştır.

F701-040 +90 312 410 82 00 - www.turkak.org.tr

MASFED MESLEKİ YETERLİLİK GELİŞTİRME EĞİTİM SINAV BELGELENDİRME HİZMETLERİ (MASFED MYM) Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) tarafından 17UYO298-4 Motorlu Kara Taşıtları Alım Satım Danışmanı (Seviye 4) ve 17UYO299-5 Motorlu Kara Taşıtları Alım Satım Sorumlusu (Seviye 5) Yeterliliklerinde Sınav ve Belgelendirme yapmak üzere yetkilendirilen ilk kuruluştur.

 **MYK**
MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU

SINAV VE BELGELENDİRME YETKİ BELGESİ

MASFED Mesleki Yeterlilik Geliştirme Eğitim Sınav Belgelendirme Hizmetleri Anonim Şirketi
Saracalar Mah. Özal Bulvarı C/3 Blok 351/8 No:25 Akyurt/ANKARA

Yetkilendirme Sözleşmesi kapsamındaki ulusal yeterliliklerde sınav ve belgelendirme yapmak üzere MYK Yönetim Kurulu tarafından yetkilendirilmiştir.

Yetkilendirme No : YB-0108
Yetkilendirme Tarihi : 04.12.2017
Yetki Süresi : Sürekli *


Adem CEYLAN
MYK Başkanı

* Bu yetki belgesi MASFED Mesleki Yeterlilik Geliştirme Eğitim Sınav Belgelendirme Hizmetleri Anonim Şirketi'nin 5544 sayılı MYK Kanunu, Mesleki Yeterlilik Kurumu Sınav, Ölçme, Değerlendirme ve Belgelendirme Yönetmeliği ve sözleşme hükümlerine uygunluğunu sürdürmesi halinde geçerlidir.

MOTORLU ARAÇ SATICILARI FEDERASYONU (MASFED) Galerici olarak adlandırılan, sıfır ya da ikinci el kavramına bakılmaksızın bu mesleği icra eden herkese ve bu mesleğin ölçümüne yönelik çalışmalarda bulunacak tüm kuruluşlara ithafen Ulusal Yeterlilikleri hazırlanmıştır.

MESLEKİ YETERLİLİK BELGESİ
olmayan işletme sahipleri, işyeri faaliyetlerini sürdüremeyecek,
Motorlu Kara Taşıtları Alım Satım mesleğini icra edemeyeceklerdir.



**MASFED Mesleki Yeterlilik Geliştirme Eğitim
Sınav Belgelendirme Hizmetleri Anonim Şirketi**

MESLEKİ YETERLİLİK BELGESİ

Adı SOYADI

**MOTORLU KARA TAŞITLARI ALIM SATIM SORUMLUSU
(Seviye 5)**

17UY0299-5 Motorlu Kara Taşıtları Alım Satım Sorumlusu (Seviye 5) ulusal yeterliliğinde belirtilen şartlara göre gerçekleştirilen teorik ve uygulamalı sınavlarda başarılı olarak bu belgeyi almaya hak kazanmıştır.

Belge Düzenlenme Tarihi : 04.12.2017
Belge Geçerlilik Tarihi : 03.12.2022
Belge No : YB0108/17UY0299-5/00/01080193

Aydın ERKOÇ
Yönetim Kurulu Başkanı

İşbu belge, 21/9/2006 tarih ve 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu Kanunu çerçevesinde, MYK tarafından yetkilendirilmiş MASFED Mesleki Yeterlilik Geliştirme Eğitim Sınav Belgelendirme Hizmetleri Anonim Şirketi tarafından gerçekleştirilen sınav ve belgelendirme işlemleri sonucunda düzenlenmiş MYK Mesleki Yeterlilik Belgesidir.



MYK
Yetkilendirilmiş
Belgelendirme Kuruluşu
YB-0108



TÜRKAK
Personel
TS EN ISO/IEC 17024
AB-0193-P

<http://masfedmym.com>

Teorik sınav yapılan merkezlerden görüntüler



Performans sınavi yapılan merkezlerden görüntüler



farkı hisset geleceğini düşün



otonomi.com Kelime, İlan No, Mağaza Adı ile Arama Hesabım

Vasıtalar

Otomobil Arazi SUV Pickup Minivan Van Panelvan

otonomi.com

Türkiye'nin En Genç Motorlu Kara Taşıtları Satıcıları Seri İlanlar Sitesi

Toyota 80.000 TL Auris / 1.6 (2018)	Peugeot 77.900 TL 308 / 1.6 (2016)	Renault 41.750 TL Symbol / 1.5 (2018)	Opel 34.250 TL Corsa / 1.3 (2004)	Mercedes 199.500 TL C / 200 (2018)	Volkswa... 79.500 TL Scirocco / 1.4 (2013)	BMW 183.900 TL 5 Series / 520i (2018)
BMW 153.500 TL 5 Series / 520i (2011)	Volkswa... 54.200 TL Polo / 1.6 (2014)	Honda 72.900 TL Civic / 1.6 (2014)	Honda 125.000 TL Civic / 1.6 (2011)	Volkswa... 25.500 TL Polo / 1.6 (1997)	Audi 102.000 TL A3 / sport (2014)	Dacia 53.500 TL Logan / 1.5 (2011)
Mercedes 192.000 TL C / 200 (2018)	Honda 72.900 TL Civic / 1.6 (2014)	BMW 125.000 TL 125 / 115 (2011)	Volkswa... 25.500 TL Polo / 1.6 (1997)	Audi 102.000 TL A3 / sport (2014)	Dacia 53.500 TL Logan / 1.5 (2011)	Audi 154.990 TL A3 / sport (2011)

“otomobil tutkusu birleştirir.”

güvenle al
güvenle sat

om

otonomi.com

otonomi.com

otonc

otonomi.com

otonomi.com

otonomi.com

om

otonomi.com

otonomi.com

otonc

otonomi.com

otonomi.com

otonomi.com

om



otonc

otonomi.com

Türkiye' nin En Genç Motorlu Kara Taşıtları Satıcıları Seri İlanlar Sitesi

om

otonomi.com

otonomi.com

otonc

otonomi.com

otonomi.com

otonomi.com

om

otonomi.com

otonomi.com

otonc

* **www.otonomi.com** Motorlu Araç Satıcıları Federasyonu (MASFED)'in iştirakidir.

otonomi.com

otonomi.com

otonomi.com

MASFED'in Hediyesidir.
PARA İLE SATILAMAZ!