

T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı

Sayı	03	Konu: SRC Kurye Kurs Programı
Tarih	09/02/2026	
Kurulda Görüşülme Tarihi	29/01/2026	
Önceki Kararın Tarih ve Sayısı		

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğünün 22/01/2026 tarihli ve E-10058203-101.04-151815581 sayılı yazısı üzerine Kurulumuzda görüşülen “SRC Kurye Kurs Programı”nın ekli örneğine göre kabulü hususunu uygun görüşle arz ederiz.

Mahmut İNAN
Talim ve Terbiye Kurulu Üyesi

Prof. Dr. Ünsal UMDU TOPSAKAL
Talim ve Terbiye Kurulu Üyesi

Mustafa Muharrem TÜFEKÇİ
Talim ve Terbiye Kurulu Üyesi

Prof. Dr. Mehmet TAŞPINAR
Talim ve Terbiye Kurulu Üyesi

Levent YAZICI
Talim ve Terbiye Kurulu Üyesi

Mehmet Nezir GÜL
Talim ve Terbiye Kurulu Üyesi

Fatih KIRATLI
Talim ve Terbiye Kurulu Üyesi

Mehmet Baki ÖZTÜRK
Talim ve Terbiye Kurulu Üyesi

Doç. Dr. Mehmet GÜNDÜZ
Talim ve Terbiye Kurulu Üyesi

Doç. Dr. Hüseyin KORKUT
Talim ve Terbiye Kurulu Üyesi

Prof. Dr. Cihad DEMİRLİ
Talim ve Terbiye Kurulu Başkanı

UYGUNDUR
.../.../2026

Yusuf TEKİN
Millî Eğitim Bakanı



T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü



Sayı : E-10058203-101.04-151815581

22.01.2026

Konu : Uluslararası Eşya-Kargo Taşımacılığı
(SRC3) Sürücü Mesleki Yeterlilik Yenileme
Eğitimi Kurs Programı ve SRC Kurye Kurs
Programı

TALİM VE TERBİYE KURULU BAŞKANLIĞINA

İlgi : 14.01.2026 tarihli ve E-79031618-101.04-151102332 sayılı yazınız.

Genel Müdürlüğümüz ile Ulaştırma Hizmetleri Düzenleme Genel Müdürlüğü koordinesinde yürütülen çalışmalar sonucunda hazırlanan Uluslararası Eşya-Kargo Taşımacılığı (SRC3) Sürücü Mesleki Yeterlilik Yenileme Eğitimi Kurs Programı ve SRC Kurye Kurs Programı'nın Ek inceleme raporunda tespitler doğrultusunda düzenlenerek onaya sunulmasına ilişkin İlgi'de kayıtlı yazınız ve Ekleri incelenmiştir.

Söz konusu programlar, inceleme raporlarında belirtilen tespitler doğrultusunda yeniden düzenlenerek Başkanlığınızca değerlendirilmek üzere Ek'te gönderilmiştir.

Bilgilerini ve gereğini arz ederim.

Fethullah GÜNER
Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürü

Ek:

- 1 - Taslak Kurs Programı I (26 Sayfa)
- 2 - Taslak Kurs Programı II (27 Sayfa)
- 3 - Tespit ve Düzenleme Raporu I (12 Sayfa)
- 4 - Tespit ve Düzenleme Raporu II (13 Sayfa)

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: 3F5F0576-FD5B-49F7-868F-59956B5B36E4

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/meb-ebys>

Emniyet Mahallesi Gazeteci Yazar Muammer Yaşar Bostancı Caddesi E Blok Beşevler

Kep Adresi: meb@hs01.kep.tr

Bilgi için: Filiz ELMAS

YELOK

Öğretmen



PROGRAMIN ALAN ADI	: Ulaştırma Hizmetleri
PROGRAMIN SEVİYESİ	: 3. Seviye
PROGRAMIN KREDİSİ	: 1 Kredi
PROGRAMIN ADI	: SRC Kurye Kurs Programı
PROGRAMIN DAYANAĞI	: SRC Kurye Kurs Programı'nın hazırlanmasında 5580 sayılı Özel Öğretim Kurumları Kanunu, Millî Eğitim Bakanlığı Özel Öğretim Kurumları Yönetmeliği, Millî Eğitim Bakanlığı Özel Ulaştırma Hizmetleri Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursları Yönetmeliği, Talim ve Terbiye Kurulunun 17.01.2021 tarihli ve 5 sayılı kararı ile onaylanan Özel Kurslar Çerçeve Programı ve 17UMS0637-3 referans kodlu Motosikletli Kurye Ulusal Meslek Standardı esas alınmıştır.

PROGRAMIN KAYIT KABUL ŞARTLARI

SRC Kurye Kurs Programı Özel Ulaştırma Hizmetleri Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursları Yönetmeliği'nde belirtilen şartları taşıyan bireyler için hazırlanmıştır.

PROGRAMIN AMAÇLARI

SRC Kurye Kurs Programı'nı başarıyla tamamlayan kursiyerlerin aşağıdaki amaçlara ulaşmaları beklenmektedir:

1. Kuryelik mesleği ile ilgili temel bilgileri kavrayabilme
2. Kuryelik mesleğinin görev, sorumluluk ve yasal haklarını kavrayabilme
3. Kuryelik hizmetlerinde müşteri memnuniyetini sağlamak için etkili iletişim kurabilme
4. Kurye hizmetlerinde iş sağlığı ve güvenliği kurallarını uygulayabilme
5. Çevre koruma talimatlarını ve kalite gerekliliklerini kavrayabilme
6. Kuryelik hizmetlerinde talimatlara uygun şekilde iş organizasyonu yapabilme
7. Talimatlara uygun şekilde gönderileri zamanında ve güvenli bir şekilde ulaştırabilme
8. Motosikletin bakım ve kontrolleri ile ilgili bilgileri açıklayabilme
9. Temel ilk yardım uygulamalarını yapabilme
10. Trafik adabı ve meslek etiği ile ilgili bilgileri yorumlayabilme
11. Mesleki gelişim faaliyetlerini yürütebilme

PROGRAMIN UYGULANMASI İLE İLGİLİ AÇIKLAMALAR

1. SRC Kurye Kurs Programı, kurye hizmetlerinde görev alacak bireylerin mesleğin gerektirdiği bilgi ve becerileri edinmelerini ve etik ilkelere uygun davranışları benimsemelerini sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. Bu kapsamda kursiyerlerin teslimat süreçlerini mevzuata uygun, güvenli, zamanında ve hizmet kalitesi anlayışıyla yürütmeleri beklenmektedir.
2. SRC Kurye Kurs Programı'nda yer alan konuların işlenişinde anlatım, soru cevap, tartışma, beyin fırtınası, örnek olay, gösteri, gösterip yaptırma gibi öğretim yöntem ve teknikleri uygulanır. Öğretim sürecinde basitten karmaşığa, bilinenden bilinmeyene, kolaydan zora, somuttan soyuta gibi öğrenme ilkeleri dikkate alınır.
3. Türkiye Yüzyılı Maarif Modeli Öğretim Programları Ortak Metni'nde yer alan değerler içerikteki konulara uygun biçimde seçilerek kazanımların altında sunulmuştur. Öğrenme-öğretme süreci bu değerler ve konular ilişkilendirilerek yürütülür. Kursiyerlerin değerleri günlük yaşamla ilişkilendirilerek kazanmasına yönelik etkinlikler planlanır.
4. Program içeriği, Mesleki Yeterlilik Kurumu tarafından yayımlanan 17UMS0637-3 referans kodlu Motosikletli Kurye Ulusal Meslek Standardı'ndan yararlanılarak oluşturulmuş; bununla birlikte kurye hizmetlerinin sahadaki uygulama gereklilikleri, sektör talepleri, güncel çalışma koşulları ve mesleğin çok boyutlu yapısı dikkate alınarak ilave konu ve kazanımlarla zenginleştirilmiştir.
5. Öğrenme-öğretme süreci konu ve kazanımların sistematik ve bütüncül biçimde kazandırılmasını sağlayacak şekilde planlanır; kavramlar, ilkeler ve süreçler açık ve anlaşılır bir dil ile ele alınır.
6. Öğrenme-öğretme sürecinde motosikletli kurye hizmetlerinde karşılaşılabilecek teslimat ve müşteri etkileşimine ilişkin örnek olaylar sunularak kursiyerlerin bilgiyi gerçek yaşam bağlamında anlamlandırmaları ve kalıcı öğrenmeleri amaçlanır. Bunun yanı sıra trafik kuralları öğrenme-öğretme sürecinde programdaki konu ve kazanımlarla ilişkilendirilerek hatırlatılır ve pekiştirilir.
7. Güvenli sürüşe ilişkin konu ve kazanımların işlenişinde motosikletli kurye hizmetlerinde sıklıkla karşılaşılan kazalar, bu kazaların neden ve sonuçlarına ilişkin örnek durumlar sunulur. Derslerde bu kazalara ilişkin Emniyet Genel Müdürlüğü ve Türkiye İstatistik Kurumu tarafından yayımlanan resmî istatistiklere yer verilir. Bu yolla kursiyerlerde risk farkındalığının geliştirilmesi ve güvenli sürüş davranışlarının güçlendirilmesi amaçlanır.

8. Öğrenme-öğretme süreci kursiyerlerin mesleki deneyimleri, hazırbulunuşluk düzeyleri ve bireysel öğrenme özellikleri dikkate alınarak planlanır. Yeni bilgi ve kavramlar, kursiyerlerin sahip oldukları önceki bilgi ve yaşantılarla ilişkilendirilerek sunulur. Bu yaklaşım öğrenilenlerin anlamlandırılmasını ve zihinsel olarak yapılandırılmasını destekler. Ön bilgilerden hareketle kademeli bir öğretim süreci izlenir.
9. Öğrenme-öğretme sürecini zenginleştirmek amacıyla eğitimlerde gerçek trafik ortamlarından alınmış güvenli ve güvensiz sürüş örnekleri, trafikte riskli durumlar, kaza senaryoları, doğru ve hatalı sürücü davranışları, hava ve yol koşullarına göre sürüş teknikleri, trafik kurallarının uygulanışı ve mesleki etik konularını içeren çeşitli videolar, görseller ve sunular kullanılır.

EĞİTİCİNİN NİTELİKLERİ

Programdaki konulara göre aşağıdaki tabloda belirtilen şartları taşıyanlar eğitici olarak görevlendirilir:

KONULAR	EĞİTİM PERSONELİ
• Kuryelik Mesleği ile İlgili Temel Bilgiler • İş Organizasyonu • Gönderi Ulaştırma	• Uluslararası ticaret ve lojistik, uluslararası lojistik ve taşımacılık, ulaştırma ve lojistik yönetimi, ulaştırma mühendisliği, endüstri mühendisliği bölümlerinden en az lisans mezunu olanlar • Ulaştırma, lojistik, uluslararası lojistik, dış ticaret, ulaştırma ve trafik hizmetleri, posta hizmetleri bölümlerinden en az ön lisans düzeyinde mezun olup eğiticinin eğitimi sertifikasına sahip olanlar • En az ön lisans mezunu olup direksiyon eğitimi öğreticiliği belgesine sahip olmak koşuluyla özel motorlu taşıt sürücüleri kurslarında ilgili alanda (M, A1, A2, A ve B1) en az 3 yıl eğitimci olarak çalıştığını belgelendirenler

	En az ön lisans mezunu olmak ve en az 5 yıllık M, A1, A2, A, B1 sınıfı sürücü belgesiyle birlikte eğiticinin eğitimi kurs bitirme belgesine sahip olmak koşuluyla motosikletli kurye olarak dağıtım işletmeciliği veya kargo işletmeciliği yapan firmalarda en az 3 yıl çalıştığını belgelendirenler
Yasal Haklar ve Mesleki Yükümlülükler	Hukuk, işletme, kamu yönetimi, iktisat, çalışma ekonomisi ve endüstri ilişkileri, maliye, uluslararası ilişkiler, lojistik yönetimi, uluslararası ticaret ve lojistik yönetimi, uluslararası lojistik ve taşımacılık, ulaştırma mühendisliği bölümlerinden en az lisans düzeyinde mezun olanlar
- İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG), Çevre Koruma Önlemleri ve Kalite Gereklilikleri - Müşteri Memnuniyeti ve İletişim	- İş sağlığı ve güvenliği bölümünden en az ön lisans düzeyinde mezun olup eğiticinin eğitimi sertifikasına sahip olanlar - Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığınca onaylı A, B veya C sınıfı iş güvenliği uzmanı belgesine sahip olanlar - En az ön lisans mezunu olup Millî Eğitim Bakanlığı veya millî eğitim müdürlüklerince düzenlenen trafik ve çevre öğreticiliği belgesine sahip olanlar - İletişim, halkla ilişkiler, işletmecilik, pazarlama, insan kaynakları, lojistik bölümlerinden en az ön lisans düzeyinde mezun olup eğiticinin eğitimi sertifikasına sahip olanlar
Araç Bakımı ve Kontrolü	Ulaştırma ve trafik hizmetleri, lojistik, makine, motor, otomotiv, mekatronik bölümlerinden en az ön lisans düzeyinde mezun olup eğiticinin eğitimi sertifikasına sahip olanlar

	En az ön lisans mezunu olup direksiyon eğitimi öğreticiliği belgesine sahip olmak koşuluyla özel motorlu taşıt sürücüleri kurslarında ilgili alanda (M, A1, A2, A ve B1) en az 3 yıl eğitmen olarak çalışanlar
İlk Yardım	En az ön lisans mezunu olup İlk Yardım Yönetmeliği kapsamında alınmış ve geçerliliği devam eden ilk yardım eğitmeni sertifikası veya ilkyardımcı/ilk yardım kurs bitirme belgesi ile birlikte eğiticinin eğitimi kurs bitirme belgesine sahip olanlar
- Trafik Adabı - Meslek Etiği ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri	- Psikoloji, psikolojik danışmanlık ve rehberlik, felsefe grubu öğretmenliği bölümlerinden lisans düzeyinde mezun olanlar - Ulaştırma, kara yolu ulaşımı ve trafik bölümlerinden en az ön lisans düzeyinde mezun olup eğiticinin eğitimi sertifikasına sahip olanlar
Hijyen Kuralları	- Gıda mühendisliği, ziraat mühendisliği, beslenme ve diyetetik bölümlerinden en az lisans düzeyinde mezun olanlar - Yiyecek içecek hizmetleri, gıda teknolojisi bölümlerinden en az ön lisans düzeyinde mezun olup eğiticinin eğitimi sertifikasına sahip olmak koşuluyla Hijyen Eğitimi Yönetmeliği kapsamında Bakanlığımızca verilen belgeye sahip olanlar

PROGRAMIN SÜRESİ

Program günde en fazla 8 ders saati olacak şekilde uygulanır.

Teorik Eğitim Süresi : 21 ders saati

Uygulamalı Eğitim Süresi : 4 ders saati

Toplam Süre : 25 ders saati

PROGRAMIN ÜNİTE/KONU, KAZANIM VE SÜRE DAĞILIMI

SRC KURYE KURS PROGRAMI ÜNİTE/KONU, KAZANIM VE SÜRE TABLOSU		
ÜNİTE/KONU	KAZANIM VE AÇIKLAMALARI	SÜRE
A. KURYELİK MESLEĞİ İLE İLGİLİ TEMEL BİLGİLER 1. Kuryelik Mesleğinin Tanımı ve Önemi 2. Kuryenin Görev ve Sorumlulukları 3. Kuryenin Temel Nitelikleri 4. Güvenli Sürüş ve Kişisel Güvenlik 5. Ekonomik Araç Kullanma	A.1.1. Kuryelik mesleği ile ilgili kavramları tanımlar. <i>4925 sayılı Karayolu Taşıma Kanunu'nun 3'üncü maddesinde yer alan "taşıma", "taşımacı" ve "kargo" tanımları ile Karayolu Taşıma Yönetmeliği'nin 4'üncü maddesinde yer alan kuryelik mesleği ile ilgili kavramlar üzerinde durulur.</i> A.1.2. Kuryelik mesleğinin ulaştırma hizmetlerindeki önemi hakkında çıkarımda bulunur. <i>Kuryelik mesleğinin, zamanında ve güvenilir teslimatlar sağlayarak bireylerin ve işletmelerin günlük operasyonlarını sorunsuz bir şekilde sürdürmesine ve müşteri memnuniyetini artırmasına olanak tanıdığı vurgulanır.</i> A.2.1. Kuryenin görev ve sorumluluklarını açıklar. <i>Gönderi teslimatı, alım ve dağıtım, güzergâh planlama, güvenlik, iletişim, müşteri memnuniyeti gibi genel prosedürler üzerinde durulur.</i>	Teorik Eğitim Süresi: 3 Ders Saati Uygulamalı Eğitim Süresi: -

A.3.1. Kuryede bulunması gereken temel nitelikler hakkında çıkarımda bulunur.

- *Karayolu Taşıma Yönetmeliği'nin 34'üncü maddesi üzerinde durulur.*
- *Zaman yönetimi, etkili iletişim becerileri, dikkat ve titizlik, organizasyon yeteneği, fiziksel dayanıklılık, araç kullanma bilgisi, problem çözme, güvenilirlik, teknoloji kullanımı, düzenli olma gibi nitelikleri açıklanır.*
- *Öğrenme-öğretme sürecinde adalet, çalışkanlık, duyarlılık, dürüstlük, mahremiyet, mütevazılık, sabır, sağlıklı yaşam, saygı, sevgi, sorumluluk, tasarruf, temizlik, vatanseverlik ve yardımseverlik değerlerine yer verilir.*

A.4.1. Motosikletli kurye hizmetlerinde güvenli sürüş için dikkat edilmesi gereken hususları açıklar.

- *2918 sayılı Karayolları Trafik Kanunu'nun 46, 51, 54, 57 ve 66'ncı maddeleri kapsamındaki trafik kurallarının ihlali sebebiyle meydana gelen trafik kazaları ve bu kazalara ilişkin istatistikler, yoğun şehir trafiğinde olası riskler, gidonu/direksiyonu doğru tutma tekniği, doğru sürüş pozisyonu, motosikletle yük taşıma yöntemleri, ayna kullanımı, viraj alma teknikleri, kaymaya (tutunma kaybına) karşı alınacak önlemler,*

	<i>kör noktalar, görünürlük (far ve renkli yelek kullanımı), öngörülü sürüş (trafikteki sürücü, yaya ve diğer canlıların riskli davranışlarını öngörme ve doğru pozisyon alma), hız kontrolü, takip mesafesini ayarlama, frenleme teknikleri, farklı hava koşullarında ve zeminlerde sürüş teknikleri, çalışma ve dinlenme süreleri, dijital araçların sürüş güvenliğini etkilemeyecek şekilde kullanımı, acil durumlarda manevra teknikleri, gece sürüşü ve park etme konuları üzerinde durulur.</i> • <i>Motosikletli kurye hizmetlerinde kişisel güvenliğin ve gönderi güvenliğinin sağlanması için teslimat noktalarının (sokak, bina vb.) güvenlik açısından değerlendirilmesi, şüpheli durumların öngörülmesi, güvenli para/nakdiye teslimi yöntemleri, araçtan uzaklaşıldığında motosikletin güvenliğini sağlanması, saldırı ve gasp durumunda yapılması gerekenler üzerinde durulur.</i> • <i>Öğrenme-öğretme sürecinde duyarlılık, sabır, sağlıklı yaşam, saygı ve sorumluluk değerlerine yer verilir.</i> A.4.2. Motosikletli kurye hizmetlerinde güvenli sürüş ilkelerini dikkate alır.	
--	--	--

	A.5.1. Motosikletli kurye hizmetlerinde ekonomik araç kullanımı için yapılabilecek uygulamalara örnekler verir. • <i>Yakıt tasarrufuna yönelik sürüş teknikleri, viteslerin doğru kullanımı, ani hızlanma ve sert frenlemeden kaçınma, düzenli araç bakımı ile lastik basıncının sürüş ekonomisine etkisi; güzergâh ve zaman planlamasının maliyetleri azaltmadaki rolü üzerinde durulur.</i> • <i>Öğrenme-öğretme sürecinde duyarlılık, sağlıklı yaşam, saygı, sorumluluk, tasarruf, temizlik ve vatanseverlik değerlerine yer verilir.</i> A.5.2. Motosikletli kurye hizmetlerinde ekonomik araç kullanmaya özen gösterir.	
B. YASAL HAKLAR VE MESLEKİ YÜKÜMLÜLÜKLER 1. Kuryenin Yasal Hakları 2. Kuryenin Mesleki Yükümlülükleri 3. Gizlilik, Veri Koruma ve Bilgi Güvenliği 4. Tüketici Hakları	B.1.1. Kuryenin yasal haklarını sınıflandırır. • <i>4925 sayılı Karayolu Taşıma Kanunu ve Karayolu Taşıma Yönetmeliği kapsamında kuryenin yasal hakları üzerinde durulur.</i> • <i>Karayolu Taşıma Yönetmeliğinin 33'üncü maddesi ve 40'ıncı maddesinin kırk birinci fıkrası üzerinde durulur.</i>	Teorik Eğitim Süresi: 5 Ders Saati Uygulamalı Eğitim Süresi: -

- 4857 sayılı İş Kanunu kapsamında işçi ve işverenin tanımı, iş sözleşmesi ve çeşitleri, iş sözleşmesinin feshi, ücretlerin ödenmesi, hafta tatili, ara dinlenme, yıllık izin konuları üzerinde durulur.
- 5510 sayılı Sosyal Sigortalar Kanunu'nun 13, 14 ve 16'ncı maddelerinin tamamı, aynı kanunda geçen zorunlu kısa ve uzun vadeli sigortalar, 4447 sayılı İşsizlik Sigortası Kanunu'nun 47'nci maddesi kapsamında işsizlik sigortasının tanımı ile aynı kanunun 49'uncu maddesinin ilk dört fıkrası ve 50'nci maddesinin tamamı üzerinde durulur.
- Serbest çalışan kuryelerin de aynı yasal hak ve sorumluluklarının bulunduğu vurgulanır.

B.2.1. Kuryenin mesleki yükümlülüklerini açıklar.

- 4925 sayılı Karayolu Taşıma Kanunu'nun 3, 4, 5 ve 7'nci maddeleri üzerinde durulur.
- Karayolu Taşıma Yönetmeliği'nin 4'üncü maddesindeki ortak tanımlar, 6'nci maddesinin onuncu ve on ikinci fıkraları, 8'inci maddesi, 13'üncü maddesi, 14'üncü maddesinin on ikinci ve yirmi birinci fıkraları, 24'üncü maddesinin birinci fıkrasının (ğ) bendi ve üçüncü fıkrası, 25'inci maddesinin birinci fıkrasının (e) bendi, 34 ve 43'üncü maddelerinde geçen yükümlülükler, 40'ıncı

	<i>maddesinin dokuzuncu, on dördüncü, on beşinci, otuzuncu, otuz ikinci ve otuz üçüncü fıkraları ile 43/A maddesi üzerinde durulur.</i> • <i>2918 sayılı Karayolları Trafik Kanunu'nun 78'inci maddesi kapsamında koruyucu tertibat kullanma zorunluluğunun yanı sıra gönderi güvenliğini sağlama, bozulabilir gıda ürünlerini ve soğuk zincir gönderileri taşıma ve teslim etme, trafik kurallarına uyma, ekipman ve araç bakımı, müşteri bilgilerini koruma ve yasal düzenlemelere uyma yükümlülükleri üzerinde durulur.</i> • <i>Öğrenme-öğretme sürecinde sorumluluk değerine yer verilir.</i> B.2.2. Taşınması kurye için risk oluşturabilecek gönderilere örnekler verir. • <i>Tehlikeli ve yasak maddeler, canlı hayvanlar, kırılabilir ve değerli eşyalar, motosikletin dengesini bozacak ağırlık ve büyüklükteki maddeler üzerinde durulur.</i> B.3.1. Veri gizliliği ve güvenliğinin sağlanması konusunda mevzuat hükümlerine uygun çalışmanın önemi hakkında çıkarımda bulunur. • <i>6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, veri erişiminin ve kullanımının sınırlandırılması, veri şifreleme, güvenlik tedbirlerinin alınması ve yetkisiz erişimlerin önlenmesi konuları ele alınır.</i> • <i>Öğrenme-öğretme sürecinde saygı, mahremiyet, duyarlılık ve sorumluluk değerlerine yer verilir.</i>	
--	--	--

	B.4.1. Kuryenin tüketici haklarıyla ilgili yükümlülüklerini açıklar. • <i>Tüketicilerin doğru ve eksiksiz bilgiye erişim, tüketici mahremiyeti (izinsiz video ve fotoğraf çekimi, sosyal medya paylaşımı vb.) güvenli ürün ve hizmet alma, ürün veya hizmetlerdeki kusurlardan dolayı tazminat ve onarım, yanıltıcı reklam ve haksız uygulamalara karşı korunma hakları üzerinde durulur.</i> • <i>Tüketicilerle ilgili şikâyet ve uyuşmazlıkların etkili bir şekilde çözülmesi gerektiği vurgulanır.</i> • <i>Öğrenme-öğretme sürecinde saygı, mahremiyet, duyarlılık ve sorumluluk değerlerine yer verilir.</i>	
C. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE İLETİŞİM 1. Müşteri Memnuniyetinin Önemi 2. Müşteri Odaklı Hizmet Yaklaşımı 3. Müşteri ile Etkili İletişim Kurma 4. Müşteri Şikâyeti Yönetimi	C.1.1. Kurye hizmetlerinde müşteri memnuniyetini sağlamanın önemini yorumlar. • <i>Müşteri memnuniyetini sağlamak için öncelikle müşteri beklentilerinin anlaşılması gerektiği vurgulanır.</i> • <i>Müşteri memnuniyetinin işletme başarısı ve müşteri ilişkileri üzerindeki etkisi ele alınır.</i> • <i>Müşteri memnuniyetinin müşteri bağlılığı oluşturmaya, şirket itibarını ve gelirlerini artırmaya etki ettiğine değinilir.</i>	Teorik Eğitim Süresi: 1 Ders Saati Uygulamalı Eğitim Süresi: -

C.2.1. Müşteri odaklı hizmet anlayışının kurye hizmetleri üzerindeki etkisi hakkında çıkarımda bulunur.

- *Müşteri beklentilerinin karşılanması, müşteri memnuniyetinin sağlanması ve etkili iletişim kurulmasının sürdürülebilir başarıya ve iş verimliliğine etkisi üzerinde durulur.*
- *Müşteri odaklı hizmet anlayışının kuryeler üzerinde oluşturacağı stres, stres yönetimi teknikleri (nefes egzersizleri, molaların etkin kullanımı, gerçekçi zaman planlaması), fiziksel dayanıklılık (uzun süre motosiklet kullanımına yönelik duruş, esneme hareketleri ve tekrarlayan zorlanma (RSI) ve yaralanmalarından korunma) konuları üzerinde durulur.*

C.3.1. Müşteri ile etkili iletişim kurmada dikkat edilmesi gereken hususları açıklar.

- *Aktif dinleme, empati kurma, olumlu dil kullanma, beden dilini doğru kullanma, net ve açık iletişim kurma, ses tonunu ve hızını ayarlama ve teknolojiyi etkin ve doğru kullanma konuları üzerinde durulur.*

	• <i>Müşteri ilişkilerinde karşılaşılabilecek fiziki engeller (gürültülü ortamlar ve bağlantı problemleri), dil farklılıkları, algı farklılıkları (aynı durumun farklı şekilde yorumlanması), farklı müşteri profilleri, zaman baskısı ve dikkat dağınıklığı şeklindeki iletişim engellerine değinilir.</i> • <i>Öğrenme-öğretme sürecinde saygı, sabır, sorumluluk, duyarlılık ve dürüstlük değerlerine yer verilir.</i> C.3.2. Kuryelik hizmetleri sırasında müşteri ile etkili iletişim kurar. C.4.1. Kurye hizmetlerinde karşılaşılabilecek müşteri şikâyetlerine örnekler verir. <i>Geç teslimat, hasarlı veya eksik ürün teslimatı, yanlış adrese teslimat, yetersiz ve saygısız iletişim, ücret ödemeleri, teslimatta özensizlik durumları üzerinde durulur.</i> C.4.2. Kurye hizmetlerinde müşteri şikâyetlerini yönetme sürecinde dikkat edilmesi gereken hususları açıklar. • <i>Müşteriyi dinleme ve anlama, profesyonel ve sakin bir tutum sergileme, çözüm odaklı yaklaşma, doğru ve açık iletişim kurma, zamanında geri dönüş sağlama, dürüst ve şeffaf olma hususları ele alınır.</i> • <i>Öğrenme-öğretme sürecinde saygı, sorumluluk, duyarlılık ve dürüstlük değerlerine yer verilir.</i>	
--	---	--

Ç. İSG, ÇEVRE KORUMA ÖNLEMLERİ VE KALİTE GEREKLİLİKLERİ 1. İSG Kuralları ve Acil Durum Önlemleri 2. Çevre Koruma Önlemleri 3. Kalite Gereklilikleri	Ç.1.1. Kurye hizmetleri sırasında karşılaşılabilecek durumları İSG kuralları ve acil durum önlemlerine uygun olarak değerlendirir. • <i>Motosiklet ve mopedin, bunların donanımlarının sağlık ve güvenlik işaretleri ile talimatlara uygun şekilde kullanımı, 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanunu ile Karayolları Trafik Yönetmeliği'nde belirtilen mevsime uygun kişisel koruyucu donanımların kullanımı, motosikletin bakım ve periyodik kontrollerinin takibi, araçtan ve/veya trafik şartlarından kaynaklanabilecek risklere karşı alınması gereken önlemler, kaza ve acil durumlarda motosiklete ve gönderiye ait acil durum prosedürleri üzerinde durulur.</i> • <i>Öğrenme-öğretme sürecinde sorumluluk, sağlıklı yaşam ve duyarlılık değerlerine yer verilir.</i> Ç.2.1. Kurye hizmetlerinde alınması gereken çevre koruma önlemlerini sıralar. • <i>Kullanım dışı kalan araç gereç, ekipman ve malzemelerin mevzuata uygun şekilde atığa ayrılması ve tasnif edilmesi; gürültü ve hava kirliliğini önlemek için alınması gereken önlemler üzerinde durulur.</i> • <i>Öğrenme-öğretme sürecinde sorumluluk, sağlıklı yaşam ve duyarlılık değerlerine yer verilir.</i>	Teorik Eğitim Süresi: 1 Ders Saati Uygulamalı Eğitim Süresi: -
---	---	--

	Ç.3.1. Kurye hizmetlerinde kalite gereklilikleri ile ilgili bilgileri açıklar. • <i>İş süreçlerinde olumsuzlukların giderilmesi ile ilgili görüş ve önerilerin ilgililere iletilmesi, kalite ve performans hedeflerinin belirlenmesi ve gerçekleştirilmesi konuları üzerinde durulur.</i> • <i>Öğrenme-öğretme sürecinde sorumluluk, sağlıklı yaşam ve duyarlılık değerlerine yer verilir.</i>	
D. İŞ ORGANİZASYONU 1. Güzergâh Planlaması ve Dijital Araçların Kullanımı 2. Kayıt ve Raporlama	D.1.1. Kurye hizmetlerinde güzergâh planlama sürecinin temel aşamalarını sıralar. • <i>Çalışma bölgesindeki yol yapım/bakım çalışmalarının, gidiş-geliş, tek yön gibi trafik akış yönü ve yoğunluğu ile ilgili bilgilerin incelenmesi; inceleme sonuçlarına ve meteorolojik koşullara göre ulaşım planlamasının yapılması, kurye uygulamalarının ileri kullanımı (rota optimizasyonu, müşteri geri bildirim sistemleri, dijital imza/onay süreçleri), dijital güvenlik [cihaz (telefon) güvenliği (PIN/parola) kişisel verilerin ve müşteri verilerinin korunması, sahte/oltalama mesajlarına karşı farkındalık], teknik sorunların çözülmesi (uygulamaların çalışmadığı veya GPS sinyalinin kaybolduğu yedek iletişim ve yolbul uygulamalarının kullanımı) ve kalite ve performans</i>	Teorik Eğitim Süresi: 1 Ders Saati Uygulamalı Eğitim Süresi: 1 Ders Saati

	<i>hedeflerine göre iş planının oluşturulması aşamaları üzerinde durulur.</i> • <i>Öğrenme-öğretme sürecinde sorumluluk ve çalışkanlık değerlerine yer verilir.</i> D.1.2. Kurye hizmetlerinde güzergâh planlaması yapar. D.2.1. Kurye hizmetlerindeki iş süreçlerinin kayıt ve raporlanması ile ilgili bilgileri açıklar. • <i>Ulaştırılan gönderilere ait bilgilerin günlük kayıtlarının tutularak ilgililere iletilmesi, trafik kazası ve ramak kala olay raporlarının teknik formatlara ve prosedürlere göre hazırlanması konuları üzerinde durulur.</i> • <i>Öğrenme-öğretme sürecinde sorumluluk ve çalışkanlık değerlerine yer verilir.</i> D.2.2. Kurye hizmetlerindeki iş süreçleri ile ilgili kayıt ve raporlama işlemlerini yapar.	
E. GÖNDERİ ULAŞTIRMA 1. Ulaşım İçin Hazırlık 2. İş Emrini Değerlendirme 3. Gönderiyi Teslim Alma 4. Gönderiyi Teslimat Adresine Ulaştırma	E.1.1. Gönderi ulaştırma öncesi ulaşım hazırlığının aşamalarını sıralar. • <i>Motosiklet veya mopedin yakıtının yeterli miktarda olup olmadığının kontrol edilmesi, iş süreçlerinde kullanılacak ekipman ve araç gerecin çalışıp çalışmadığının kontrol edilmesi, eksik malzemelerin temini için ilgili kişinin veya birimlerin bilgilendirilmesi, iş süreçlerinde bulundurulması zorunlu</i>	Teorik Eğitim Süresi: 2 Ders Saati

5. Gönderiyi Teslim Etme 6. Gönderileri Sınıflandırma 7. İade İşlemleri 8. Elde Kalan Gönderilerle İlgili İşlemler	<i>belgelerin (sürücü belgesi, trafik ve tescil belgesi ve zorunlu trafik poliçesi) kontrol edilmesi gerektiği vurgulanır.</i> • <i>Öğrenme-öğretme sürecinde sorumluluk, tasarruf ve çalışkanlık değerlerine yer verilir.</i> E.2.1. İş emrini değerlendirme sürecinde dikkat edilecek hususları açıklar. • <i>Çevreye rahatsızlık vermeyecek şekilde uygun park yerinde iş emrini bekleme; gönderinin türüne, trafik güvenliğini etkileyebilecek hava koşullarına ve uygunluk durumuna göre iş emrini değerlendirerek olumlu veya olumsuz geri bildirimde bulunma, konuları üzerinde durulur.</i> • <i>Öğrenme-öğretme sürecinde sorumluluk ve çalışkanlık değerlerine yer verilir.</i> E.2.2. İş emrini değerlendirir. E.3.1. Gönderiyi teslim alma sürecini özetler. • <i>Gönderinin teslim alınacağı adresi şehir haritasından ve navigasyon (yolbul) uygulamasından tespit etme, ulaşım güzergâhını bölgedeki yol ve trafik durumu ile meteorolojik koşulları dikkate alarak belirleme, gerektiğinde ulaşım güzergâhını trafiğin akışına ve hava koşullarına revize etme, trafik kurallarına ve güvenli sürüş tekniklerine uygun olarak belirlenen adrese ulaşma, mevzuata uygun şekilde tutanak düzenleyerek gönderiyi teslim alma, gönderiyi zarar görmeyecek</i>	Uygulamalı Eğitim Süresi: 2 Ders Saati
--	--	---

	<i>şekilde motosiklete sabitlenmiş taşıma aparatına yerleştirme ve ilgili kişiye ve/veya birime bildirimde bulunma konuları üzerinde durulur.</i> • <i>Öğrenme-öğretme sürecinde sorumluluk, tasarruf ve çalışkanlık değerlerine yer verilir.</i> E.3.2. Gönderiyi bulunduğu adresten mevzuata uygun şekilde teslim alır. E.4.1. Gönderiyi teslimat adresine ulaştırma sürecini özetler. • <i>Gönderinin teslim edileceği adresi şehir haritasından veya navigasyon (yolbul) uygulamasından tespit etme, ulaşım güzergâhını bölgedeki yol ve trafik durumu ile meteorolojik koşullara göre belirleme, gerektiğinde ulaşım güzergâhını trafiğin akışını ve hava koşullarını takip ederek revize etme ve gönderiyi teslimat adresine güvenli şekilde ulaştırma konuları üzerinde durulur.</i> • <i>Öğrenme-öğretme sürecinde sorumluluk, tasarruf ve çalışkanlık değerlerine yer verilir.</i> E.5.1. Gönderiyi teslim etme sürecini özetler. • <i>Motosikleti veya mopedi uygun bir park yerine trafik kurallarına uygun şekilde park etme, gerçek veya tüzel kişi olma durumuna göre gönderiyi “teslim tutanağı” ile alıcıya/almaya yetkili kişiye teslim etme, ödeme olması durumunda ödeme işlemlerini yapma ve ilgili işletmeye bildirimde bulunma konuları üzerinde durulur.</i>	
--	--	--

	• <i>Öğrenme-öğretme sürecinde sorumluluk, dürüstlük ve çalışkanlık değerlerine yer verilir.</i> E.5.2. Gönderiyi belirlenen adresteki ilgiliye teslim eder. <i>Gerçek veya tüzel kişi olma durumuna göre gönderiyi “teslim tutanağı” ile alıcıya/almaya yetkili kişiye teslim etmesi, ödeme olması durumunda ödeme işlemlerini yapması ve ilgili işletmeye bildirimde bulunması beklenir.</i> E.6.1. Gönderileri sınıflandırma işlemlerinde dikkat edilecek hususları açıklar. • <i>Posta ve Kargo Hizmetleri Usul ve Esaslarının 32’nci maddesindeki kargo hizmetleri ile ilgili hususlar ele alınır.</i> • <i>Öğrenme-öğretme sürecinde sorumluluk değerine yer verilir.</i> E.6.2. Gönderileri talimatlara uygun şekilde sınıflandırır. E.7.1. Gönderilerin iade işlemlerini açıklar. • <i>Karayolu Taşıma Yönetmeliği’nin 43/A maddesinin ikinci ve dördüncü fıkrası üzerinde durulur.</i> • <i>Gönderinin güvenliğinin sağlanması, teslim edilememe nedeninin doğru ve eksiksiz şekilde kayıt altına alınması, iade sürecinin belirlenen prosedürlere uygun şekilde yürütülmesi, gecikmeye yol açmadan ilgili birime ulaştırılması ile müşteri ve işverenin zamanında bilgilendirilmesi konuları üzerinde durulur.</i>	
--	---	--

	• <i>Öğrenme-öğretme sürecinde sorumluluk, dürüstlük ve çalışkanlık değerlerine yer verilir.</i> E.7.2. Teslim edilemeyen gönderilerin iade işlemlerini yapar. E.8.1. Elde kalan gönderilerle ilgili yapılması gereken işlemleri açıklar. • <i>Elde kalan gönderilerin güvenli ve uygun koşullarda muhafaza edilmesi, kayıt ve teslim tutanaklarının düzenlenmesi, yetkisiz kullanım ve kayıpların önlenmesi, iade veya yeniden yönlendirme işlemlerinin belirlenen usul ve talimatlara uygun şekilde gerçekleştirilmesi konuları üzerinde durulur.</i> • <i>Öğrenme-öğretme sürecinde sorumluluk ve dürüstlük değerlerine yer verilir.</i> E.8.2. Elde kalan gönderilerle ilgili işlemleri talimatlara uygun şekilde gerçekleştirir.	
F. ARAÇ BAKIMI VE KONTROLÜ 1. Aracın Temizlik ve Lastik Kontrolü 2. Mekanik ve Elektronik Kontroller	F.1.1. Aracın temizliğinin ve lastiklerinin kontrol edilmesinde dikkat edilecek hususları açıklar. • <i>Araç plakasının okunurluğunun ve dış temizliğinin kontrol edilmesi, gerektiğinde uygun temizlik malzemesi ile temizlenmesi; lastiklerin üzerinde patlak, kesik ve balon olup olmadığının kontrol edilmesi; lastiklerin hava basıncının kontrol edilmesi ve ayarlanması; lastiklerin dış derinliğinin kontrol edilmesi, aşınma</i>	Teorik Eğitim Süresi: 1 Ders Saati

	<i>tespit edilmesi durumunda ilgililere bilgi verilmesi; lastiklerin mevsim şartlarına uygunluğunun kontrol edilmesi, mevsim şartlarına uygun olmaması durumunda ilgililere bilgi verilmesi gerektiği vurgulanır.</i> • <i>Öğrenme-öğretme sürecinde sorumluluk, dürüstlük ve çalışkanlık değerlerine yer verilir.</i> F.2.1. Mekanik ve elektronik kontroller sırasında dikkat edilecek hususları açıklar. • <i>Aracın altına bakılarak herhangi bir yağ ve/veya yakıt sızıntısı olup olmadığının kontrol edilmesi, sızıntı tespit edilmesi durumunda ilgililere bilgi verilmesi gerektiği vurgulanır.</i> • <i>Aydınlatma ve ikaz ışıkları ile fren, korna ve aynaların kontrol edilmesi; bu unsurlarda eksiklik tespit edilmesi durumunda ilgililere bilgi verilmesi ve basit arızaların giderilmesi konuları üzerinde durulur.</i> • <i>Öğrenme-öğretme sürecinde sorumluluk değerine yer verilir.</i>	Uygulamalı Eğitim Süresi: -
--	--	---

G. İLK YARDIM 1. Temel İlk Yardım Bilgisi 2. Hastayı/Yaralıyı ve Olay Yerini Değerlendirme 3. Temel İlk Yardım Uygulamaları 4. Taşıma Teknikleri	G.1.1. İlk yardımla ilgili temel bilgileri açıklar. • <i>İlk yardım, ilk yardımcı, acil tedavi, hayati tehlikeyi ortadan kaldırma, insan vücudunu oluşturan sistemler, hayat kurtarma zinciri, yaşamsal fonksiyonların sürdürülmesini sağlama, hasta/yaralının durumunun kötüleşmesini önleme, iyileşmeyi kolaylaştırma, kırık/şok/kanama durumlarına ilk yardım müdahaleleri ve Koruma-Bildirme-Kurtarma (KBK) konuları üzerinde durulur.</i> • <i>Öğrenme-öğretme sürecinde sorumluluk, yardımseverlik, saygı, temizlik, sağlıklı yaşam, merhamet, mahremiyet ve duyarlılık değerlerine yer verilir.</i> G.2.1. Hastayı/yaralıyı ve olay yerini değerlendirmede dikkat edilecek hususları sıralar. • <i>Trafik kazasına müdahale, kurtarma ekiplerinin (AFAD, itfaiye, ambulans) müdahale alanları, acil durum hâlindeki davranış, durum değerlendirmesi, bir kazanın komplikasyonlarını önleme, yangın durumunda tepki, kamyonadaki/otobüsteki kişilerin/yolcuların tahliyesi, tüm yolcuların güvenliğinin sağlanması, saldırganlık durumundaki tepki ve kaza raporunun hazırlanmasının temel ilkeleri konuları üzerinde durulur.</i>	Teorik Eğitim Süresi: 2 Ders Saati Uygulamalı Eğitim Süresi: 1 Ders Saati
---	---	---

- *Öğrenme-öğretme sürecinde sorumluluk, yardımseverlik, saygı, temizlik, sağlıklı yaşam, merhamet, mahremiyet ve duyarlılık değerlerine yer verilir.*

G.3.1. Duruma uygun temel ilk yardım uygulamasını yapar.

- *Kırık, şok ve kanama durumlarına uygun ilk yardım uygulamasını yapması beklenir.*
- *Öğrenme-öğretme sürecinde sorumluluk, yardımseverlik, saygı, temizlik, sağlıklı yaşam, merhamet, mahremiyet ve duyarlılık değerlerine yer verilir.*

G.4.1. Duruma uygun hasta/yaralı taşıma tekniğini uygular.

- *Acil taşıma teknikleri, sürükleme yöntemi, Rentek Manevrası, kısa mesafe taşıma teknikleri, sedye üzerine yerleştirme teknikleri, sedye ile taşıma kuralları ve çıplak elle taşıma yöntemini uygulaması yapması beklenir.*
- *Öğrenme-öğretme sürecinde sorumluluk, yardımseverlik, saygı, temizlik, sağlıklı yaşam, merhamet, mahremiyet ve duyarlılık değerlerine yer verilir.*

I. HİJYEN KURALLARI 1. Kurye Hizmetlerinde Kişisel Hijyen Kuralları 2. Gönderi Ulaştırma Hijyen Kuralları	I.1.1. Kurye hizmetlerinde dikkat edilmesi gereken kişisel hijyen kurallarını açıklar. <i>El hijyeni, kişisel bakım, uygun iş kıyafeti kullanımı ile kask, eldiven gibi koruyucu donanımların temizliğine ilişkin temel hijyen kuralları üzerinde durulur.</i> I.1.2. Kurye hizmetlerinde kişisel hijyen kurallarına uygun davranır. I.2.1. Gönderi taşıma sürecinde dikkat edilmesi gereken hijyen kurallarını açıklar. <i>Hijyen Eğitimi Yönetmeliği üzerinde durulur.</i> I.2.2. Gönderi taşıma sürecinde mevzuatta tanımlanan hijyen kurallarına uygun davranır.	Teorik Eğitim Süresi: 1 Ders Saati Uygulamalı Eğitim Süresi: -
İ. MESLEK ETİĞİ VE MESLEKİ GELİŞİM FAALİYETLERİ 1. Meslek Etiği ve Ahilik Kültürü 2. Mesleki Gelişim Çalışmaları 3. Mesleki Bilgi ve İş Birliklerinin Paylaşımı	İ.1.1. Meslek etiğine ve ahilik kültürüne uygun çalışmanın önemini benimser. <i>Ahlaklı, dürüst, güvenilir, saygılı, sabırlı, güler yüzlü olma, hak ve hukuka riayet etme kavramları vurgulanır.</i> İ.2.1. Mesleği ile ilgili eğitimlere, çalışmalara ve faaliyetlere katılmaya istekli olur. <i>Çalışkanlık ve sorumluluk değerleri vurgulanarak mesleki gelişime yönelik çalışmalara düzenli ve istekli katılmanın önemi üzerinde durulur.</i>	Teorik Eğitim Süresi: 2 Ders Saati Uygulamalı Eğitim Süresi: -

	İ.2.2. Mesleğiyle ilgili mevzuat güncellemelerini takip eder. <i>Kurye hizmetleri ile ilgili kanun, yönetmelik ve yönergelerde yapılan güncellemeleri takip etmesi beklenir.</i> İ.2.2. Sektörel gelişmeleri ve gelişim sağlayan aktiviteleri takip eder. <i>Mesleki bilgi ve becerileri güncel tutma sorumluluğunun, görevleri bilinçli ve etkin bir şekilde yerine getirmedeki rolü vurgulanarak sorumluluk değeri desteklenir.</i> İ.2.1. Bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere aktarır. <i>Bilgi ve deneyimlerin birlikte çalışılan kişilerle paylaşılmasının iş ortamında verimliliği artırdığı, ekip ruhunu güçlendirdiği vurgulanarak yardımseverlik değerinin kazandırılması sağlanır.</i>	
TOPLAM SÜRE:		25 Ders Saati

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME İLE İLGİLİ ESASLAR

SRC Kurye Kurs Programı'nın sonunda Millî Eğitim Bakanlığı Özel Ulaştırma Hizmetleri Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursları Yönetmeliği çerçevesinde ölçme ve değerlendirme yapılır.

BELGELENDİRME

Millî Eğitim Bakanlığı Özel Ulaştırma Hizmetleri Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursları Yönetmeliği çerçevesinde belge düzenlenir.

PROGRAMIN UYGULANMASINDA KULLANILACAK ÖĞRETİM ARAÇ GEREÇİ

1. Eğitim videoları
2. Ders notları
3. Eğitim şemaları
4. Görseller
5. Dijital eğitim içerikleri
6. Taşınabilir bilgisayar
7. Projeksiyon cihazı ve perdesi ya da etkileşimli tahta
8. İlk yardım kiti
9. İnsan maketi/modeli
10. Yolbul uygulaması