

SRC KURYE DETAYLI HAP BİLGİLER

MESLEKİ YETERLİLİK SINAVI

★ KAPSAMLI SINAV HAZIRLIĞI ★

Bu rehber, SRC Kurye Mesleki Yeterlilik Sınavı'na hazırlık için hazırlanmış **detaylı ve kapsamlı bir özet** niteliğindedir.

İçerik:

- 11 ünite — tümü yapılandırılmış
- Kanun maddeleri ve yasal dayanaklar
- Tüm kritik rakamlar, cezalar, süreler
- Sıralamalar, tablolar, tanımlar
- Her ünitenin sonunda **Altın Kurallar**

Kapsam: 4925 sayılı KTK, KTY (15.05.2025 + 29.01.2026 + 04.02.2026), 4857 İş Kanunu, 5510 SGK, 4447 İşsizlik, 6698 KVKK, 6502 Tüketici, 6475 Posta, 2918 KTK, 7574 sayılı Kanun (2026 cezaları).

İÇİNDEKİLER

Ünite A	Kuryelik Mesleği ile İlgili Temel Bilgiler	3 Saat Teorik
Ünite B	Yasal Haklar ve Mesleki Yükümlülükler	5 Saat Teorik
Ünite C	Müşteri Memnuniyeti ve İletişim	1 Saat Teorik
Ünite Ç	İSG, Çevre Koruma Önlemleri ve Kalite Gereklilikleri	1 Saat Teorik
Ünite D	İş Organizasyonu	1 Saat Teorik + 1 Saat Uygulama
Ünite E	Gönderi Ulaştırma	2 Saat Teorik + 2 Saat Uygulama
Ünite F	Araç Bakımı ve Kontrolü	1 Saat Teorik
Ünite G	İlk Yardım	2 Saat Teorik + 1 Saat Uygulama
Ünite H	Trafik Adabı	2 Saat Teorik
Ünite I	Hijyen Kuralları	1 Saat Teorik
Ünite İ	Meslek Etiği ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri	2 Saat Teorik



ÜNİTE A

Kuryelik Mesleği ile İlgili Temel Bilgiler

3 Saat Teorik

Bu ünite, **Kuryelik Mesleği ile İlgili Temel Bilgiler** konusuna dair sınava yönelik tüm kritik bilgileri içerir: tanımlar, kanun maddeleri, rakamlar, tablolar, sıralamalar ve altın kurallar.

Eğitim Süresi: 3 Saat Teorik

TEMEL TANIMLAR (KTY Madde 4 & 4925 s.K.)

KURYE

Kurye gönderisini taşıyan kişiyi veya şoförü ifade eder. (KTY Md.4, bent çççç)

KURYE GÖNDERİSİ

Tek parçada en fazla **30 kg** ağırlığında ve/veya **300 dm³** hacminde, tasnif/aktarma yapılmaksızın, taşımacı tarafından ayrıca paketlenmeden taşınan eşya. (KTY Md.4, bent dddd)

KURYE İŞLETMECİSİ

Posta Sektörüne İlişkin Yetkilendirme Yönetmeliği kapsamında yetkilendirilen veya ticari/hususî taşımacılık yapan, kurye gönderisinin kendi gözetiminde taşınmasını/dağıtılmasını sağlayan gerçek/tüzel kişi. (KTY Md.4, bent eeee)

SRC KURYE

Sadece motosiklet veya motorlu bisiklet (Moped) ile kurye gönderisi taşımacılığı yapan sürücüler için tanımlanan özel mesleki yeterlilik belgesi. (29 Ocak 2026, 33152 sayılı RG)

TAŞIMA

Yolcunun veya eşyanın bir noktadan başka bir noktaya **ücret karşılığı** karayolu ile götürülmesi. (4925 Md.3)

TAŞIMACI

Yetki belgesi olarak **ticari amaçla** taşıma işi yapan gerçek veya tüzel kişi. (4925 Md.3)

KARGO

Paketlenmiş ticari gönderi.

KURYE LİSTESİ

P türü yetki belgesi sahiplerinin faaliyetlerini yürüten kuryeleri gösteren belge.

PSİKOTEKNİK RAPOR

Sürücünün dikkat, refleks, algı ve stres yönetimi yetkinliklerini ölçen sağlık değerlendirmesi. Kurye "Ticari Şoför" statüsünde olduğu için ZORUNLUDUR. (KTY Md.34/e)

SON MİL TESLİMATI (Last Mile Delivery)

Gönderinin dağıtım merkezinden müşteriye ulaştırıldığı son aşama — kurye mesleğinin esas alanı.

P1 vs SRC KURYE — İKİ AYRI BELGE (İKİSİ DE ZORUNLU)

ÖZELLİK	P1 YETKİ BELGESİ	SRC KURYE BELGESİ
Kime verilir?	İŞLETMEYE (vergi levhası)	SÜRÜCÜYE (kişiye)
Ne için?	Ticari faaliyet izni	Mesleki yeterlilik
Kapsam	İl içi kurye işletmeciliği	Motosiklet/moped ile kurye taşıma
Zorunlu mu?	EVET	EVET
Yasal dayanak	15 Mayıs 2025 değişikliği	29 Ocak 2026 değişikliği

🔗 Kendi şirketinizle çalışıyorsanız HER İKİ BELGEYİ DE almanız gerekir.

YETKİ BELGESİ TÜRLERİ (KTY Md.6/Fıkra 12)

BELGE	KAPSAM
M	Kargo işletmeciliği
P1	Kurye işletmeciliği: İl içi veya komşu ilçeler arası
P2	Kurye işletmeciliği: Bir veya birden fazla ilde
G	Eşya ve kargo acenteliği
R	Taşıma işleri organizatörü
Posta Hizmet Sağlayıcısı Lisansı	Posta Hizmetleri Kanunu kapsamı

🔗 Eski "dağıtım işletmeciliği" → "kurye işletmeciliği" olarak güncellendi. M1 → P1, M2 → P2 faaliyetlerinde de yetkilidir.

KRİTİK RAKAMLAR — EZBERLE!

Kurye gönderisi max ağırlık	30 kg
Kurye gönderisi max hacim	300 dm³
SRC Kurye zorunluluk tarihi	15 Mayıs 2026
SRC Kurye yönetmelik RG tarihi	29 Ocak 2026 / Sayı: 33152
P1 yetki belgesi RG tarihi	15 Mayıs 2025
Eldiven zorunluluğu RG tarihi	4 Kasım 2025
Psikoteknik rapor yenileme	Her 5 yılda bir
Kurye üst yaş sınırı	69 yaş
Kurye 66+ yaş için	Sağlık raporu ile geçerlilik
Çanta projesi yoksa süre	7 gün — yapılmazsa OTOMATİK BAĞLAMA

2026 TRAFİK CEZALARI (7574 sayılı Kanun – 27.02.2026)

İHLAL	CEZA	EK YAPTIRIM
SRC belgesiz çalışma	4.392 - 43.920 TL	Firmaya da ayrıca ceza
Belgesiz yakalanma (idari)	15.058 TL	İş kaybı + sigorta iptali riski
Kask takmama (1. ihlal)	1.246 TL + 15 puan	2. ihlal 5.000 / 3.+ 10.000 TL
Kaldırımında motosiklet	5.000 TL	Ehliyet 60 gün + araç 30 gün men
Akrobatik (wheelie/drift)	46.000 TL	Ehliyet 60 gün + araç 60 gün men
APP (Araç Pul Plaka) plaka	140.000 TL	Araç 30 gün men + TCK 204 (2-5 yıl hapis)
Ehliyetsiz kullanma	40.000 TL	Araç trafikten men
Ehliyeti iptalken kullanma	200.000 TL	—
Plakasız motosiklet	46.000 TL	Araç 30 gün + ehliyet 30 gün
Sahte plaka	140.000 TL	Araç 30 gün + adli işlem
Alkollü sürüş (0.50+ promil)	25.000 TL	Ehliyet geri alınır
Alkol testini reddetme	150.000 TL	Ehliyet 5 yıl
Seyir halinde telefon	2.720 TL	—
Muayenesiz araç	2.719 TL	—
Kaza yerini terk	46.000 TL	Ehliyet 2 yıl (ölümlüde 3 yıla kadar hapis)
Sosyal medyada ihlal özendirme	25.000 TL	—
Modifiye egzoz (gürültü)	16.000 TL	Araç 30 gün men
Çanta projesi yok	1.246 TL + 10 puan	7 gün süre, yapılmazsa BAĞLAMA
Tek elle gidon tutma	5.000 TL	—
Plaka okunamıyor	140.000 TL	Araç 30 gün men
Hız toleransı	KALDIRILDI	1 km bile aşılsa ceza kesilir

KIRMIZI IŞIK – KADEMELİ CEZA SİSTEMİ (1 YIL İÇİNDE)

- 1. ihlal:** 5.000 TL
- 2. ihlal:** 10.000 TL
- 3. ihlal:** 15.000 TL + Ehliyet 30 gün
- 4. ihlal:** 20.000 TL + Ehliyet 60 gün
- 5. ihlal:** 30.000 TL + Ehliyet 90 gün
- 6. ihlal:** 80.000 TL + **EHLİYET İPTAL**

KTY MADDE 34 – KURYEDE ARANAN NİTELİK VE ŞARTLAR

- 1. **Uygun sınıf ehliyet** (A1, A2, A veya B)
- 2. **SRC Kurye Belgesi** (MEB onaylı kurs + sınav)
- 3. **Psikoteknik rapor** — bedeni ve psiko-teknik sağlık (Md.34/e)
- 4. **Temiz adli sicil** (TCK belirli maddelerinden hüküm giymemiş olmak)
- 5. **Mesleki saygınlık** (29 Ocak 2026 yönetmeliği ile zorunlu)
- 6. **Yaş sınırı:** Üst sınır 69. 66+ için sağlık raporu zorunlu.

ZORUNLU KORUYUCU EKİPMANLAR (KTK Md.78)

- **Kask:** ECE 22.06 sertifikalı, çene kayışı **bağlı** olmalı. Kola takmak ≠ takılmış.
- **Koruyucu gözlük:** Vizörsüz kasklarda zorunlu.
- **Eldiven:** 4 Kasım 2025 yönetmelik değişikliğiyle zorunlu. Darbe emici, motosiklete uygun.
- **Reflektif yelek:** Üzerinde "**KURYE**" ibaresi + firmanın **U-Net numarası** yazılmalı.
- **Koruyucu mont/pantolon:** Darbe koruyuculu, su geçirmez.
- **Sürüş botu:** Bilekten yüksek, kaymaz taban.

☞ Artçı kasksızsa ceza SÜRÜCÜYE kesilir (KTY Md.150).

MOTOSİKLET BAĞLANMASI — MEN SÜRELERİ

- **Ehliyetsiz kullanma:** Süresiz (eksiklik giderilinceye kadar)
- **Plakasız:** 30 gün
- **Sahte/APP plaka:** 30 gün (tekrarda 60 gün)
- **Akrobatik hareketler:** 60 gün
- **Kaldırımında kullanma:** 30 gün
- **Muayenesiz:** Eksiklik giderilinceye kadar
- **Çanta projesi yok:** 7 gün süre, yapılmazsa otomatik bağlama
- **Alkollü sürüş:** Ehliyet + araç men

MOTORU GERİ ALMA ŞARTLARI (7574 sayılı Kanun)

1. **Tüm cezaların TAMAMEN ödenmesi**
2. **Men süresinin dolması**
3. **Psikoteknik değerlendirme** (alkol, akrobatik, kaldırım vb. ihlallerde)
4. **Psikiyatri raporu** (gerekli durumlarda)
5. **Eksikliklerin giderilmesi** (plaka, muayene, çanta projesi)
6. **5 yıl içinde 2. kez ehliyet geri alınırsa = EHLİYET İPTALİ**

☞ Men süresinde otopark ücreti SİZE aittir. 30 gün = binlerce TL!

GÜVENLİ SÜRÜŞ TEKNİKLERİ — KRİTİK DEĞERLER

- **Frenleme oranı:** Ön %70 + Arka %30, kademeli
- **Islak zeminde fren mesafesi:** 2 KAT
- **Takip mesafesi (KTK Md.54):** Kuru 2 sn / Islak 4 sn / Gece 3 sn
- **Yağmurda:** %30 yavaşla — beyaz çizgi, demir kapak kaygan
- **Sis:** İlk 15 dk en tehlikeli dönem
- **Dinlenme:** Her 2 saatte 15 dk mola — Yorgunsan SÜRME
- **Viraj tekniği:** Dış-İç-Dış; virajda fren yapma, önce yavaşla

TAŞIMA ÇANTASI PROJESİ — 4 ADIM

1. Ruhsat → Yetkili mühendis → **Projelendirme**
2. **TSE Araç Kontrol Merkezi** → Onay
3. **TÜVTÜRK muayenesi**
4. **Noterde ruhsata işletme** (2026 ücreti: 1.968 TL)

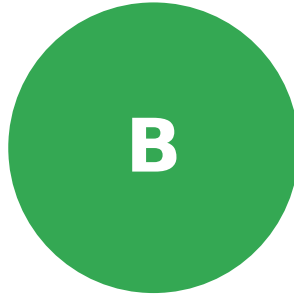
☞ TSE standartları: Rijit malzeme, şasiye vida/kızakla bağlantı, sivri köşe YOK, su geçirmez, ısı yalıtımlı, bölmeli, reflektörlü.

KURYE MESLEK DEĞERLERİ (13 Değer)

- **Adalet** — Her müşteriye eşit ve dürüst davranmak
- **Çalışkanlık** — Görevi özveriyle yerine getirmek
- **Duyarlılık** — Çevreye, trafiğe, insanlara hassas olmak
- **Dürüstlük** — Paketleri eksiksiz teslim etmek
- **Mahremiyet** — Müşteri bilgilerini KVKK kapsamında korumak
- **Mütevazılık** — Alçakgönüllü olmak
- **Sabır** — Trafikte ve zor koşullarda sabırlı olmak
- **Sağlıklı yaşam** — Yeterli uyku, beslenme
- **Saygı** — Yayalara, sürücülere, müşterilere saygı
- **Sorumluluk** — İşini ciddiye almak, kurallara uymak
- **Tasarruf** — Yakıt, zaman, kaynak verimli kullanımı
- **Temizlik** — Araç, ekipman, kişisel temizlik
- **Vatanseverlik + Yardımseverlik**

☆ ALTIN KURALLAR — ÜNİTE A ☆

1. SRC belgesiz çalışan kurye, uygulamadan sipariş ALAMAZ + sigorta kazada ÖDEMEYEBİLİR.
2. P1 = İşletme; SRC Kurye = Sürücü. İkisi de zorunlu.
3. Kask kayışı bağlı değilse "takılmamış" sayılır — 1.246 TL.
4. 6 kırmızı ışık (1 yıl içinde) = EHLİYET İPTALİ + 80.000 TL.
5. APP plaka = 140.000 TL + 2-5 yıl hapis riski (TCK 204).
6. 1 yılda 2. kez ehliyet geri alınır = EHLİYET İPTALİ.
7. Hız toleransı KALDIRILDI — 1 km bile aşılsa ceza.



ÜNİTE B

Yasal Haklar ve Mesleki Yükümlülükler

5 Saat Teorik

Bu ünite, **Yasal Haklar ve Mesleki Yükümlülükler** konusuna dair sınava yönelik tüm kritik bilgileri içerir: tanımlar, kanun maddeleri, rakamlar, tablolar, sıralamalar ve altın kurallar.

Eğitim Süresi: 5 Saat Teorik

KURYE MESLEĞİNİ DÜZENLEYEN TEMEL MEVZUAT (10 KANUN)

KANUN / YÖNETMELİK	KAPSAM
4925 Karayolu Taşıma Kanunu	Ticari taşımacılık, yetki belgeleri
KTY (Karayolu Taşıma Yönetmeliği)	Prosedürler, personel nitelikleri
4857 İş Kanunu	İşçi hakları, sözleşme, ücret, izin
5510 SGK Kanunu	Sosyal güvenlik, iş kazası, meslek hastalığı
4447 İşsizlik Sigortası K.	İşsizlik ödeneği
2918 KTK	Trafik kuralları, ekipman, sürücü yükümlülükleri
6698 KVKK	Kişisel veri koruma
6502 Tüketicinin Korunması K.	Tüketici hakları, tazminat
6475 Posta Hizmetleri K.	Posta lisansı, evrensel hizmet
Posta Hizmetleri Yönetmeliği	Gönderi gizliliği, hak ve yükümlülük

İŞ KANUNU TEMEL KAVRAMLARI (4857 S.K.)

İŞÇİ (Md.2)

İş sözleşmesine dayanarak çalışan kişi. Firmaya bağlı kurye = işçi.

İŞVEREN (Md.2)

İşçi çalıştıran gerçek/tüzel kişi. Kurye firması, kargo şirketi = işveren.

İŞ SÖZLEŞMESİ (Md.8)

İşçi-işveren arasında çalışma koşullarını (süre, ücret, görev, izin, yer) belirleyen anlaşma.

DENEME SÜRELİ SÖZLEŞME

En fazla **2 ay** deneme süresi.

İŞE İADE DAVASI

En az **6 ay** kıdemli olan + işyerinde **30+ işçi** → geçerli sebep olmadan çıkarılma → işe iade davası.

KIDEM TAZMİNATI

En az **1 yıl** çalışma + koşullar → her tam yıl için **1 aylık brüt ücret**.

İHBAR (BİLDİRİM) SÜRELERİ — İŞ KANUNU MADDE 17

ÇALIŞMA SÜRESİ	BİLDİRİM SÜRESİ
0 - 6 ay	2 hafta
6 ay - 1.5 yıl	4 hafta
1.5 - 3 yıl	6 hafta
3 yıl üzeri	8 hafta

ARA DİNLENME SÜRELERİ — MADDE 68

GÜNLÜK ÇALIŞMA	ARA DİNLENME
4 saate kadar	15 dakika
4 - 7.5 saat	30 dakika
7.5 saat üzeri	60 dakika (1 saat)

YILLIK ÜCRETLİ İZİN – MADDE 53

ÇALIŞMA SÜRESİ	MİNİMUM İZİN
1 - 5 yıl (5 dahil)	14 gün
5 - 15 yıl	20 gün
15 yıl ve üzeri	26 gün
18 yaş altı / 50 yaş üstü	En az 20 gün

Yıllık izin VAZGEÇİLEMEZ – YANMAZ – sözleşme bitince ücreti ödenir (Md.59). Hafta tatili (Md.46): kesintisiz 24 saat + tam ücret. Resmi tatilde çalışana: her gün için 1 günlük ek ücret.

ÜCRET HAKKI – MADDE 32 & MADDE 24/II-e

- Ücret en geç **ayda bir** ödenir.
- Ödeme **Türk Lirası** ve **banka hesabına** yapılır.
- Asgari ücret altı** ücret belirlenemez (Md.39).
- Ücretin **20 günden fazla** gecikmesi → işçi iş sözleşmesini **haklı nedenle** feshedebilir (Md.24/II-e).
- Geciken ücrete **mevduata uygulanan en yüksek faiz** uygulanır.

5510 SGK – İŞ KAZASI TANIMI (MADDE 13) – KURYE İÇİN KRİTİK

- a)** Sigortalının **işyerinde** bulunduğu sırada
- b)** İşveren tarafından yürütülen iş nedeniyle
- c)** İşverene bağlı sigortalının görevli olarak işyeri dışında bulunduğu sırada
- d)** İşverence sağlanan **taşıtla işe gidiş-geliş** sırasında
- e)** Sigortalıyı bedenen/ruhen engelli hâle getiren olay

Teslimat sırasında, güzergâhta veya işveren aracılıyla yolda kaza = İŞ KAZASI. **3 iş günü içinde SGK'ya bildirim ZORUNLU.**

İŞ KAZASI/MESLEK HASTALIĞI HAKLARI – MADDE 16

- a)** Geçici iş göremezlik ödeneği: Yatarak tedavide **günlük kazancın yarısı**, ayaktan **üçte ikisi**
- b)** Sürekli iş göremezlik geliri: İş gücünü en az **%10** kaybedenlere
- c)** Hak sahiplerine gelir: Vefatta eş/çocuk/anne-baba
- d)** Evlenme ödeneği: Gelir bağlanmış eş/çocuklara
- e)** Cenaze ödeneği

KURYEDE MESLEK HASTALIKLARI (Md.14)

- Titreşime bağlı hastalıklar
- Kas-iskelet bozuklukları (bel/boyun fıtığı)
- Egzoz gazı maruziyeti → solunum yolu hastalıkları
- Bilek/el sorunları (karpal tünel vb.)
- Stres bozuklukları

İŞSİZLİK SİGORTASI – 4447 SAYILI KANUN (Md.47-50)

PRİM (Son 3 Yıl)	ÖDENEK SÜRESİ
600 gün	180 gün (6 ay)
900 gün	240 gün (8 ay)
1080 gün +	300 gün (10 ay)

☞ **Koşullar:** (1) Kendi isteği/kusuru dışında işsiz kalmak, (2) Son 3 yılda **en az 600 gün** prim, (3) İşten ayrılmadan önce son **120 gün kesintisiz**, (4) Fesihden itibaren **30 gün içinde İŞKUR'a başvuru**. Kendi isteğiyle istifa + disiplin nedeni çıkarılma ÖDENEK ALMAZ. Ödenek: günlük prime esas kazancın **%40'ı** (asgari ücret brütün %80'ini geçemez).

SERBEST (ESNAF) KURYE YÜKÜMLÜLÜKLERİ

- **Vergi:** Vergi mükellefiyeti aç + fatura/e-fatura düzenle + beyanname ver
- **SGK: Bağ-Kur (4/B)** kapsamında prim ödeme ZORUNLU
- **Taşımacılık: P1 Yetki Belgesi + SRC Kurye Belgesi** ZORUNLU
- **Araç:** Teknik bakım, ekipman güvenliği sorumluluğu kendisinde

KTY MADDE 43/A – KURYE İŞLETMECİSİ YÜKÜMLÜLÜKLER VE UYARMA PUANLARI

YÜKÜMLÜLÜK	YAPTIRIM
Her kuryeyi kurye listesine kaydetmek	5 uyarma
Teslimi mümkün olmayan adreslere gönderi kabul etmemek	10 uyarma
Gönderiyi makul sürede alıcısına ulaştırmak	10 uyarma
Teslim edilemeyen gönderiyi aynı sürede göndericiye iade	10 uyarma
Alıcının açma talebini karşılamak	5 uyarma
Koruyucu ekipman sağlamak ve takip etmek	10 uyarma
Reflektif yelek + kaska "KURYE" + U-Net no yazmak	3 uyarma
Yasak eşya taşımamak	50 uyarma (!)
Kurye faaliyet belgesiz çalıştırma	Kurye başına 3 uyarma

☞ Uyarma toplamı **500'e ulaşırsa** → faaliyet **geçici olarak durdurulur**. Bozulabilir gıdada soğuk zincir tedbirleri zorunlu.

TAŞINMASI YASAK / RİSKLİ GÖNDERİLER

- **Patlayıcı, yanıcı** maddeler
- **Tehlikeli kimyasal** maddeler
- **Radyoaktif** maddeler
- **Uyuşturucu** ve yasadışı maddeler (tıbbi izinli hariç)
- **Silah ve mühimmat**
- Hakaret/küçük düşürücü ifade içeren gönderiler
- Genel ahlaka aykırı / suç teşvik edici gönderiler
- **Canlı hayvanlar** (arı, ipek böceği, sülük gibi izinliler HARIÇ)
- **30 kg üzeri / 300 dm³ üzeri** gönderiler
- Motosikletin dengesini bozacak yükler

☞ Değerli eşya (altın, mücevher, kıymetli evrak) MUTLAKA değer konulmuş veya sigortalı olarak taşınmalı. Gönderici kapsam kontrolünü reddederse → GÖNDERİ KABUL EDİLMEZ (istisnasız).

KARGO/POSTA FAALİYETLERİNİN 5 AŞAMASI

- 1. KONTROL VE KABUL** — Tartım, ölçüm, kapsam kontrolü (gönderici huzurunda), barkodlama, ücretlendirme (ağırlık ve hacimden **YÜKSEK** olana göre)
- 2. TOPLAMA VE SINIFLAMA** — Bölgesel aktarma merkezlerine taşıma
- 3. SEVKİYAT** — Varış iş yerlerine sevk
- 4. DAĞITIM VE TESLİM** — Kuryeye **zimmetlenerek** teslim, kimlik kontrolü, imza
- 5. DÜŞÜM VE İADE** — Teslim kaydı, teslim edilemeyenlerin iadesi

🔔 **U-ETDS sistemi:** Kabul saatinden sonra **en geç 1 saat içinde** Bakanlık sistemine işlenmeli.

TESLİM EDİLEBİLECEK KİŞİLER (SIRASIYLA)

- 1. Alıcının kendisi** — Tanınıyorsa kimlik şart değil; değerli/sigortalı/ödeme şartlıda **mutlaka** kimlik
- 2. Alıcının vekili/mutemedi** — Vekaletname veya yetki belgesiyle
- 3. Birlikte oturan 18 yaş üstü aile üyesi**
- 4. Aynı adreste yetkili personel** — Mal sahibi, müdür vb.
- 5. Tüzel kişilerde mutemet/yetkili** — Yazılı atama + imza sirküleri

🔔 Kimlik **ZORUNLU** olanlar: değer konulmuş, sigortalı, ödeme şartlı (tahsilatlı/kapıda ödeme), tebligat.

ÖZEL DURUMLARDA TESLİMAT

DURUM	KURAL
Haciz konulmuş gönderi	Ücretler tahsil sonrası haczi koyan birime
Hacir altındaki kişi	Kanunla yetkili kişiye
Velilik/vasilik altındaki	Veli/vasi
Alıcısı ölmüş gönderi	Mirasçıya VERİLMEZ ; göndericiye sor; 30 gün cevap yoksa iade
18 yaş altı (değerli/sigortalı)	Mümeyyiz ise kendi, değilse veli
Okuma yazma bilmeyen	Parmak izi alınır
Görme engelli	Kimlik + imza, isterse tanık
Hasar görmüş gönderi	Teslimden önce bilgi + üç kişilik kurul huzurunda açılır

KAPIDA ÖDEME (ÖDEME ŞARTLI) KURALLARI

- Teslimattan **ÖNCE** satış bedeli tahsil edilir
- Tahsilat yapılmadan gönderi **TESLİM EDİLMEZ**
- Alıcı ödemeyi reddederse → iade sürecine alınır
- Tahsil edilen bedeller + belgeler **aynı gün** iş yerine zimmetle teslim
- Mutlaka kimlik tespiti** yapılır

KVKK (6698 s.K.) – KURYENİN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

- Müşteri bilgilerine **sadece teslimat amacıyla** erişmek
- Bilgileri iş dışı amaçlarla KULLANMAMAK
- Telefon/uygulamada **şifre** kullanmak
- Müşteri bilgisini üçüncü kişilerle PAYLAŞMAMAK
- Sosyal medyada müşteri bilgi/adres/sipariş PAYLAŞMAMAK
- Kurye uygulamasını açık BIRAKMAMAK

⚠ KVKK ihlali cezası: **5.000 TL'den 1.000.000 TL'ye** kadar + adli süreç.

POSTA GİZLİLİĞİ – KESİNLİKLE YASAK

- Posta ilişkilerini **açığa vurmak**
- Gönderileri **izinsiz açmak**
- Eşyayı **araştırmak/inceleme**
- Üçüncü kişilere gönderi hakkında **bilgi vermek**
- Gönderileri **zapt veya yok etmek**
- İzinsiz fotoğraf/video çekmek (mahremiyet ihlali)
- Müşteri bilgisini sosyal medyada paylaşmak

⚠ Her servis ve kademedeki TÜM personel (kabul, ayırım, sevk, dağıtım, taşıma, temizlik, güvenlik, yüklenici) gönderi gizliliğinden sorumludur.

6502 TÜKETİCİ HAKLARI – 6 TEMEL HAK

- Doğru ve eksiksiz bilgiye erişim**
- Tüketici mahremiyeti** — izinsiz foto/video YASAK
- Güvenli hizmet**
- Kusurlu hizmette tazminat**
- Yanıtıcı uygulamalara karşı korunma**
- Ayırım gözetilmeme** (dil, ırk, cinsiyet, din, mezhep)

SDR (Özel Çekme Hakkı) TAZMİNAT SİSTEMİ

DURUM	TAZMİNAT
Kayıtlı gönderi kaybı	SDR üzerinden belirlenen üst limite kadar
Sigortalı/değerli gönderi	Beyan edilen gerçek değere kadar
Kusur hizmet sağlayıcıda	Yükümlülük hizmet sağlayıcıda
Yanlış beyan	Tazminat ödenmeyebilir
Mücbir sebep (deprem, sel, yangın, savaş, terör, salgın)	Sorumluluk doğmaz

⚠ Tazminat ÖDENMEZ: kullanıcıdan kaynaklanan hata (yanlış adres, yasak madde gizleme, yetersiz ambalaj), gönderinin özelliği gereği bozulma, kayıtsız gönderiler.

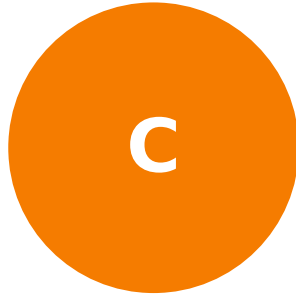
ŒİKÂYET YÖNETİMİ – KURYE İÇİN 5 ADIM

- 1. Œikâyeti **sakin ve saygılı** karşıla
- 2. Kendi yetki dahilindeyse **çözmeye** çalış
- 3. Çözemezse **firmayı/müşteri hizmetlerini** devreye sok
- 4. **Tartışmaya girme**, provokasyona kapılma
- 5. Œikâyeti **kayıt altına al**

Œikâyet kayıtları **en az 2 yıl** saklanır. Kanallar: firma müşteri hizmetleri, tüketici hakem heyeti, **ALO 175** Ticaret Bakanlığı, e-Devlet.

☆ ALTIN KURALLAR – ÜNİTE B ☆

- İş sözleşmesini YAZILI yapın, bir nüshasını saklayın.
- Ücret 20 günden fazla gecikince → haklı fesih hakkı (Md.24/II-e).
- İş kazası = SGK'ya 3 iş günü içinde bildirim.
- İşsizlik ödeneği: 600/900/1080 prim → 180/240/300 gün ödenek.
- Esnaf kurye: Bağ-Kur + P1 + SRC zorunlu.
- Müşteri numarasını kişisel amaçla kullanmak = KVKK ihlali.
- Yasak eşya taşıma = 50 uyarma (tek seferde). 500 uyarma = faaliyet durdurma.
- Kapıda ödeme = ÖNCE tahsil, SONRA teslim.
- Posta gönderisini izinsiz açmak = yasal suç.
- Œikâyet kayıtları 2 yıl saklanır.



ÜNİTE C

Müşteri Memnuniyeti ve İletişim

1 Saat Teorik

Bu ünite, **Müşteri Memnuniyeti ve İletişim** konusuna dair sınava yönelik tüm kritik bilgileri içerir: tanımlar, kanun maddeleri, rakamlar, tablolar, sıralamalar ve altın kurallar.

Eğitim Süresi: 1 Saat Teorik

MÜŞTERİ BEKLENTİLERİ (7 TEMEL)

BEKLENTİ	AÇIKLAMA
Zamanında teslimat	Söz verilen sürede, gecikmesiz
Hasarsız teslimat	Paket bozulmadan, ezilmeden
Doğru adrese teslimat	Yanlış kapı/kişisi YOK
Saygılı ve profesyonel iletişim	Güler yüzlü, kibar, mesafeli
Bilgilendirme	Gecikme olursa önceden haber
Güvenli gıda teslimatı	Sıcak sıcak, soğuk soğuk
Mahremiyet	Ne sipariş ettiğinin gizli kalması

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN EKONOMİK ETKİSİ

Memnun müşteri kaç kişiye anlatır?	Ortalama 3 kişi
Memnuniyetsiz müşteri kaç kişiye anlatır?	Ortalama 11 kişi
Platform puan eşiği (az sipariş)	4.5 altı
Platform puan eşiği (hesap askıya alma)	4.0 altı
Habersiz gecikmede şikâyet oranı	%90
Haberli gecikmede anlayış oranı	%70

4-4-6 NEFES TEKNİĞİ (STRES YÖNETİMİ)

- 4 saniye burundan al
- 4 saniye tut
- 6 saniye ağızdan yavaşça ver
- 3-4 kez tekrarla

☺ Kalp atışını yavaşlatır, zihni sakinleştirir, ani tepkileri önler.

MOLA VE DİNLENME KURALLARI

- Her 2 saatte en az 15 dk mola ver
- Mola sırasında telefondan uzaklaş, gözlerini dinlendir
- Su iç, hafif atıştır
- Kısa yürüyüş yap, kaslarını gevşet

RSI (Tekrarlayan Zorlanma Yaralanmaları) – KURYE İÇİN 5 RİSK

YARALANMA	NEDEN	KORUNMA
Karpal tünel sendromu	Uzun süre gidon kavrama	Titreşim sönmüleyici eldiven, bilek egzersizi
Bel fıtığı	Yanlış oturuş, titreşim	Doğru duruş, lomber destek yastığı
Boyun tutulması	Kask ağırlığı, öne eğik poz	Hafif kask, boyun egzersizi
Omuz sıkışması	Çanta, gergin kol	Ergonomik çanta, omuz egzersizi
Bilek tendiniti	Gaz/fren tekrarı	Uygun eldiven, bilek bantlığı

DOĞRU MOTOSİKLET OTURUŞ POZİSYONU

- Sırt **düz**, omuzlar rahat (çökmüş omuz = bel ağrısı)
- Dirsekler hafif kırık (gergin kol = bilek ağrısı)
- Dizler yakıt deposuna hafifçe temas (denge)
- Baş dik, çene yere paralel (boyun düz)
- Ağırlık **kalçalarda**, ayaklarda değil

ETKİLİ İLETİŞİMİN 7 UNSURU

- Aktif dinleme** — Sözü kesme, kısa onaylar ("Anladım"), özet yap
- Empati** — Kendini yerine koy, duygusunu onayla
- Olumlu dil** — "Bu benim sorunum değil" YERİNE "Firmama iletayım"
- Beden dili** — Güler yüz, dik duruş, göz teması, kolları kavuşturma
- Net ve açık iletişim** — Kısa cümleler, teknik terim YOK
- Ses tonu/hız** — Sakin, orta ton; **müşteri yükseltirse sen DÜŞÜR**
- Teknoloji** — Navigasyon, uygulama bildirimi (seyirde DEĞİL, durakta)

OLUMLU DİL ÖRNEKLERİ

× YANLIŞ	✓ DOĞRU
"Bu benim sorunum değil"	"Firmamıza iletayım"
"Geç kaldım, trafik vardı"	"En kısa sürede ulaşmaya çalıştım"
"Bilmiyorum"	"Sizin için öğreniyim"
"Yapamam"	"Birlikte bir çözüm bulalım"
"Hep böyle oluyor"	"Bu sefer farklı bir durum, düzeltelim"

İLETİŞİM ENGELLERİ VE ÇÖZÜMLERİ

ENGEL	ÇÖZÜM
Fiziki (gürültü, zayıf bağlantı)	Sessiz köşeye geç, mesaj at
Dil farklılıkları	Basit kelime, el işareti, çeviri uygulaması
Algı farklılıkları	Açık konuş, teyit al
Farklı müşteri profilleri	Her profile uygun yaklaşım
Zaman baskısı	Aceleyi belli etme, kısa iletişim
Dikkat dağınıklığı	Telefona BAKMA

MÜŞTERİ PROFİLLERİNE YAKLAŞIM

PROFİL	YAKLAŞIM
Yaşlı müşteri	Yavaş ve net konuş, sabırlı ol, paketi kapıya taşı
Sabırsız	Hızlı ve çözüm odaklı, "Hemen halledelim"
Kızgın	Sakin ol, sözünü kesme, empati, "Sizi anlıyorum"
Çekingen	Sıcak, güven verici, seçenekleri açık sun
Konuşkan	Kibar ama kararlı, konuyu teslimata getir

ŞİKÂYET YÖNETİMİ — 6 ADIM

- 1. DİNLE VE ANLA** — Sözünü kesme, savunmaya geçme, "Sizi dinliyorum"
- 2. PROFESYONEL KAL** — Ses yükseltme, kişisel alma, "Haklısınız, can sıkıcı"
- 3. ÇÖZÜM ODAKLI YAKLAŞ** — "Bunu nasıl düzeltebilirim?"
- 4. AÇIK İLETİŞİM** — "Bakarız" YERİNE "Firmam 30 dk içinde arayacak"
- 5. ZAMANINDA GERİ DÖN** — Söz verilen sürede dönüş sağla
- 6. DÜRÜST VE ŞEFFAF OL** — Hatanız varsa KABUL EDİN, bahane üretmeyin

SIK GÖRÜLEN ŞİKÂYET TÜRLERİ

ŞİKÂYET	OLASI NEDEN
Geç teslimat	Trafik, yanlış güzergâh, çok sipariş
Hasarlı ürün	Sabitlememe, düşürme, sert fren
Eksik ürün	Restoranda eksik hazırlanma
Yanlış adres teslimatı	Adres karışıklığı, dikkatsizlik
İletişim sorunu	Stres, yorgunluk, kişisel sorun
Ücret sorunu	Sistem hatası, yanlış bilgi
Teslimatta özensizlik	Acele, önemsememe

☆ ALTIN KURALLAR — ÜNİTE C ☆

- Memnun müşteri 3 kişiye, memnuniyetsiz 11 kişiye anlatır.
- Platform puanı 4.5 altı = az sipariş. 4.0 altı = hesap askıya.
- Gecikecekseniz önceden haber verin — %70 anlayış gösterir.
- Kızgın müşteri sesini yükseltirse siz DÜŞÜRÜN.
- Hatanızı kabul edin — dürüstlük en güçlü iletişim aracıdır.
- Müşteriyle konuşurken telefona BAKMAYIN.
- Her 2 saatte 15 dk mola + esneme = RSI'dan korunma.
- Tartışmaya girmeyin — profesyonel kalın.



ÜNİTE Ç

İSG, Çevre Koruma Önlemleri ve Kalite Gereklilikleri

1 Saat Teorik

Bu ünite, **İSG, Çevre Koruma Önlemleri ve Kalite Gereklilikleri** konusuna dair sınava yönelik tüm kritik bilgileri içerir: tanımlar, kanun maddeleri, rakamlar, tablolar, sıralamalar ve altın kurallar.

Eğitim Süresi: 1 Saat Teorik

TEMEL TANIMLAR

İSG (İş Sağlığı ve Güvenliği)

Çalışanların iş sırasında karşılaşılabilecekleri tehlike ve risklere karşı korunmasını sağlayan tüm önlemler sistemi.

MOPED

50 cc altı ve azami hız **45 km/s altı** motorlu bisiklet. Otoyol ve şehirlerarası yollarda KULLANILAMAZ. Kask ve KKD zorunlu.

RAMAK KALA

Kazaya dönüşmeden atlatılan ancak farklı koşullarda ciddi sonuçlar doğurabilecek olay.

ACİL DURUM

Yangın, kaza, patlama, doğal afet veya tehlikeli olay sonucu acil müdahale gerektiren durum.

ZORUNLU KKD (KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM) – 6 PARÇA

DONANIM	ÖZELLİK
Kask	ECE 22.06, tam yüz tercih, çene kayışı bağlı
Koruyucu gözlük	Vizörsüz kasklarda ZORUNLU
Eldiven	Darbe emici, kavrama güçlü (4 Kasım 2025)
Reflektif yelek	Fosforlu, "KURYE" + U-Net no
Koruyucu mont/pantolon	Darbe koruyuculu, su geçirmez
Sürüş botu	Bilekten yüksek, kaymaz taban

🔔 Kask kazada ölüm riskini **%40 AZALTIR** (DSÖ verisi).

MEVSİME GÖRE KKD SEÇİMİ

MEVSİM	ÖNERİ
YAZ	Havalandırılmalı kask (vent açık), delikli eldiven, havalandırılmalı mont, güneş vizörü, BOL SU (sıvı kaybı = dikkat kaybı)
KIŞ	Pinlock (buğu önleyici) vizör, su geçirmez termal eldiven, termal mont + iç katman, boyun bandı/balıklava
YAĞMUR	Su geçirmez takım, su geçirmez eldiven, vizöre su itici sprej, çizme kılıfı. Görünürlük %50 düşer

GÜNLÜK ARAÇ KONTROL LİSTESİ (Her Sürüş Öncesi)

KONTROL	NE
Lastik basıncı	Görsel + haftada bir ölçüm
Fren	Ön ve arka test, balata kalınlığı
Aydınlatma	Far, sinyal, stop, gündüz farı
Aynalar	Pozisyon, kırık/çatlak
Motor yağı	Seviye kontrol
Zincir	Gerginlik + yağlama
Korna	Çalışıyor mu
Yakıt	Yeterli mi
Taşıma çantası	Bağlantı + kapak

PERİYODİK BAKIM TAKVİMİ

BAKIM	PERİYOT
Motor yağı değişimi	3.000-5.000 km
Hava filtresi	5.000-10.000 km
Buji	5.000-10.000 km
Zincir yağlama	500-1.000 km
Fren balatası kontrol	5.000 km
Araç muayenesi (TÜVTÜRK)	Yılda 1 (ceza: 2.719 TL)
Fren hidroliği	2 yılda bir
Soğutma sıvısı	2 yılda bir

RİSK DEĞERLENDİRMESİ — 14 RİSK

RİSK	ÖNLEM
Lastik patlaması	Düzenli basınç kontrolü
Fren arızası	Günlük test, balata takibi
Zincir kopması	Gerginlik + yağlama
Far arızası	Yedek ampul
Islak/buzlu zemin	Hız düşür, ani manevra YOK
Çukur/rögar kapağı	Öngörülü sürüş
Açılan araba kapısı	Park halindeki araçlardan mesafe
Kör noktalar	Omuz kontrolü, kör noktada durma
Aşırı yük	30 kg / 300 dm³ sınırı
Görüş azalması (sis/yağmur)	Far + hız düşür + mesafe
Yoğun trafik	Takip mesafesi + öngörü
Yol düzensizlikleri	Alternatif güzergâh
Sıcak egzoz (yanık)	Bacak korumalı mont
Yorgunluk	2 saatte 15 dk mola, yeterli uyku

KAZA ANINDA MOTOSİKLET PROSEDÜRÜ

1. **DURDUR** — Güvenli dur, sakinleş
2. **DÖRTLÜ İKAZ** — Lambaları aç
3. **GÜVENLİ ALANA ÇEK** — Mümkünse yoldan çek
4. **REFLEKTÖR ÜÇGEN** — 30-50 m geriye
5. **KONTAĞI KAPAT** — Yangın riski
6. **HASAR TESPİT** — Sürülebilir mi?

KAZA ANINDA KİŞİSEL PROSEDÜR

1. **KENDİNİ KONTROL ET** — Yaralı mısın? Hareket edebiliyor musun?
2. **112'Yİ ARA** — Konum + yaralı sayısı
3. **DİĞER YARALILARA BAK** — Kaskı ÇIKARMA (omurga)
4. **OLAY YERİNİ TERK ETME** — 46.000 TL + ehliyet 2 yıl
5. **TUTANAK TUT** — Plaka, ehliyet, sigorta
6. **FİRMAYI BİLGİLENDİR** — İş kazası ise SGK 3 gün
7. **FOTOĞRAF ÇEK** — Kaza yeri, hasar

İLK YARDIM ABC KURALI

- **A — Airway (Havayolu):** Kontrol et, aç
- **B — Breathing (Solunum):** Nefes alıyor mu? Almıyorsa 112
- **C — Circulation (Dolaşım):** Kanama var mı? Baskılı pansuman

☞ Kaza yerinde: **DURDUR → KORU → BİLDİR (112) → MÜDAHALE ET**

ATIK YÖNETİMİ — KURYE ATIK TÜRLERİ

ATIK	BERTARAF
Kullanılmış motor yağı	TEHLİKELİ ATIK — Yetkili toplama
Aşınmış lastik	Lastikçi / belediye toplama
Eski akü	TEHLİKELİ ATIK — Akü satıcısı
Kullanılmış buji	Metal atık
Hava/yağ filtresi	Kontamine — yetkili servis
Fren hidroliği	TEHLİKELİ ATIK
Yırtık KKD	Geri dönüşüm / tekstil
Ambalaj	Mavi geri dönüşüm

☞ **1 litre motor yağı = 1 milyon litre içme suyunu kirletir.** Motor yağını lavaboya dökmek ÇEVRE SUÇUDUR.

GÜRÜLTÜ/HAVA KİRLİLİĞİ ÖNLEME

- **Orijinal egzoz kullan** — Modifiye egzoz: **16.000 TL** + 30 gün men
- Gereksiz korna **çalma**
- Gece yerleşim alanlarında motor devrini düşük tut
- Uzun rölantide kalma — motoru kapat
- Düzenli egzoz bakımı (katalitik konvertör)
- Ani hızlanma/sert frenleme emisyonu artırır
- Doğru yakıt (üretici oktan değeri)
- TÜVTÜRK muayenesi = emisyon kontrol

KALİTE GÖSTERGELERİ – 8 HEDEF

GÖSTERGE	HEDEF
Zamanında teslimat oranı	%95+
Hasarsız teslimat oranı	%99+
Müşteri memnuniyet puanı	4.5/5.0+
Doğru adrese teslimat	%99.5+
Şikâyet oranı	%2 altı
Soğuk zincir uyumu	%100
KKD kullanım oranı	%100
Günlük araç kontrolü	%100

PUKÖ DÖNGÜSÜ – SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

- P – PLANLA:** Hedefleri belirle
- U – UYGULA:** Planı hayata geçir
- K – KONTROL ET:** Sonuçları değerlendir
- Ö – ÖNLEM AL:** Düzelt, standardı yükselt

★ ALTIN KURALLAR – ÜNİTE Ç ★

- Kask kazada ölüm riskini %40 azaltır (DSÖ).
- Lastik diş derinliği 1.6 mm altı = DERHAL değiştir.
- Aşınmış lastik = fren mesafesi 2 KAT.
- Kaza yerini TERK ETME = 46.000 TL + ehliyet 2 yıl.
- Ramak kala rapor et = bugünkü rapor, yarın hayat kurtarır.
- Motor yağını lavaboya dökme = ÇEVRE SUÇU (1L yağ, 1 milyon L su kirletir).
- Modifiye egzoz = 16.000 TL + 30 gün men.
- PUKÖ: Planla-Uygula-Kontrol-Önlem.



ÜNİTE D

İş Organizasyonu

1 Saat Teorik + 1 Saat Uygulama

Bu ünite, **İş Organizasyonu** konusuna dair sınava yönelik tüm kritik bilgileri içerir: tanımlar, kanun maddeleri, rakamlar, tablolar, sıralamalar ve altın kurallar.

Eğitim Süresi: 1 Saat Teorik + 1 Saat Uygulama

İŞ ÖNCESİ HAZIRLIK KONTROL LİSTESİ (8 MADDE)

KONTROL	DETAY
Araç teknik kontrol	Lastik, fren, far, sinyal, ayna, korna, zincir, yağ
Temizlik ve donanım	Çanta temizliği, bağlantı, reflektör
Belge kontrolü	Ehliyet, SRC, psikoteknik, ruhsat, sigorta
Görev ve rota bilgisi	Liste, adresler, öncelikler, özel talimat
Ekipman	Kask, eldiven, yelek, powerbank, kablo
Dijital araçlar	Telefon şarj, uygulama, navigasyon
Hava durumu	Meteoroloji, mevsimsel ekipman
Termal çanta	Soğuk zincir gönderisi varsa

ZORUNLU BULUNDURULACAK 7 BELGE

- **Sürücü belgesi (Ehliyet)** — A1/A2/A/B
- **SRC Kurye Belgesi** — MEB onaylı
- **Psikoteknik rapor**
- **Araç ruhsatı** (Trafik ve tescil)
- **Zorunlu trafik sigortası**
- **P1/P2 yetki belgesi kartı**
- **Araç muayene belgesi** — TÜVTÜRK

🔍 Denetimde eksik belge = ceza + trafikten men + iş kaybı.

BİLGİ AMAÇLI DİĞER BELGELER

- **Taşıma senedi / İrsaliye** — Gönderici-alıcı-gönderi bilgisi
- **CMR Belgesi** — Uluslararası karayolu taşıma (sorumluluk)
- **FIATA Belgeleri** — Lojistik dokümanlar
- **Nakliyeciyi Makbuzu** — Taşıma komisyoncu belgesi
- **Paket Postası Makbuzu** — Posta mal belgesi
- **TIR Karnesi** — Uluslararası gümrük belgesi

GÜZERGÂH PLANLAMA — 4 AŞAMA

1. **ÇALIŞMA BÖLGESİ ANALİZİ** — Yol çalışmaları, trafik akış/yoğunluğu, meteoroloji
2. **TESLİMAT ÖNCELİKLENDİRME** — Zamana duyarlı (sıcak yemek, ilaç) önce, soğuk zincir, aynı bölge grup, kapıda ödeme dikkat
3. **ROTA OPTİMİZASYONU** — En kısa mesafe ≠ en kısa süre. Trafik + yol + mesafe birlikte
4. **İŞ PLANI** — Günlük hedef, tampon süre, mola, yakıt, acil iletişim

KURYE UYGULAMALARI – ROTA OPTİMİZASYON İPUÇLARI

- **Çoklu rota** — Birden fazla teslimat noktası aynı anda
- Anlık trafik bilgisiyle dinamik değişiklik
- **"En kısa süre" modu** — En kısa mesafe DEĞİL!
- Sık adresleri favorilere ekle
- **Dijital onay = yasal kanıt** — eksiksiz yapın

DİJİTAL GÜVENLİK — OLTALAMA (PHISHING)

- **"Hesabınız askıya alındı, şifrenizi girin"** mesajlara TIKLAMA
- Resmi uygulama dışı sipariş bildirimleri sahte olabilir
- **"Para iadesi için link"** mesajları dolandırıcılıktır
- Resmi platformlar şifrenizi mesajla **ASLA istemez**
- Şüpheli mesajı firma bilişim birimine bildir
- Her platform için **farklı şifre**
- Otomatik ekran kilidi: **30 sn - 1 dk**

TEKNİK SORUN ÇÖZÜM TABLOSU

SORUN	ÇÖZÜM
Uygulama çalışmıyor	Kapat-aç, kaldır-yükle, destek hattı
GPS sinyali kayboldu	Açık alan, telefonu yeniden başlat, yedek navigasyon
İnternet yok	Offline harita , Wi-Fi/hotspot
Telefon şarjı bitiyor	Powerbank / araç şarj kablosu
Telefon bozuldu	Başka telefondan destek ara, teslimatları raporla
Dijital imza yok	Manuel imza al (kağıt form yedek)

📌 Yanında her zaman bulundur: powerbank/kablo, 2 yedek navigasyon, offline harita, firma destek numarası (hafızada), kağıt yedek form.

GÜNLÜK KAYIT TÜRLERİ

KAYIT	NE ZAMAN
Teslimat kaydı	Her teslimat sonrası
Teslim edilemeyen	Teslim edilemeyince
Kapıda ödeme	Tahsilat anında
Hasar/sorun	Sorun anında
İade	İade yapılırca
Vardiya özeti	Vardiya sonunda

KAZA RAPORU İÇERİĞİ

- **Tarih ve saat**
- **Konum** (adres, kavşak, GPS)
- **Taraflar** (ad, plaka, ehliyet, sigorta)
- **Olay tanımı** (yön, hız)
- **Hasar durumu** (motor, karşı araç, yaralanma)
- **Tanıklar** (ad, telefon)
- **Gönderi durumu**
- **Fotoğraflar**
- **Resmi işlemler** (polis tutanak, hastane)

İş kazası → **SGK'ya 3 iş günü** içinde bildirim.

RAPORLAMA TAKVİMİ

RAPOR	ZAMAN	KİM
Teslimat	Her teslimat sonrası	Uygulama
Vardiya sonu	Vardiya bitiminde	Vardiya sorumlusu
Tahsilat	Vardiya sonunda	Muhasebe
Kaza	Anında + 24 saat	Firma + İSG + SGK (3 gün)
Ramak kala	Olay günü	Firma İSG
Gönderi hasar	Hasar anında	Operasyon
Müşteri şikâyeti	Şikâyet anında	Müşteri hizmetleri
Araç arıza	Tespitte	Teknik servis

★ ALTIN KURALLAR — ÜNİTE D ★

1. 10 dk planlama günün tamamını kurtarır.
2. En kısa yol ≠ en hızlı yol.
3. Zamana duyarlı gönderiler **ÖNCELİKLE** teslim.
4. Offline harita + powerbank + yedek navigasyon **ŞART**.
5. Sahte mesajlara **TIKLAMA**, firmayı ara.
6. Kayıt tutmayan kurye = kanıtsız kurye.
7. Kaza: fotoğraf + tanık + tutanak + SGK 3 gün.
8. U-ETDS bildirim: kabul sonrası en geç 1 saat.



ÜNİTE E

Gönderi Ulaştırma

2 Saat Teorik + 2 Saat Uygulama

Bu ünite, **Gönderi Ulaştırma** konusuna dair sınava yönelik tüm kritik bilgileri içerir: tanımlar, kanun maddeleri, rakamlar, tablolar, sıralamalar ve altın kurallar.

Eğitim Süresi: 2 Saat Teorik + 2 Saat Uygulama

GÖNDERİ ULAŞTIRMA — 8 AŞAMALI SÜREÇ

1. **Ulaşım için hazırlık** (yakıt, ekipman, belge, KKD)
2. **İş emrini değerlendirme**
3. **Gönderiyi teslim alma**
4. **Teslimat adresine ulaştırma**
5. **Gönderiyi teslim etme**
6. **Gönderileri sınıflandırma**
7. **İade işlemleri**
8. **Elde kalan gönderiler**

🔔 **4925 s.K.:** Taşımacının sorumluluğu gönderiyi **teslim aldığı andan itibaren** başlar.

İŞ EMRİNDE OLUMSUZ GERİ BİLDİRİM NEDENLERİ

NEDEN	AÇIKLAMA
Ağırlık/hacim aşımı	30 kg / 300 dm ³ sınırını aşıyor
Kötü hava	Fırtına, buzlanma — güvensiz
Güzergâh kapalı	Ulaşılamaz
Tehlikeli/yasak madde	Şüpheli içerik
Ekipman eksikliği	Termal çanta yok ama soğuk zincir lazım
Taşınamaz büyüklük	Motosikletle taşınamaz

🔔 İş emrini reddetmek **TEMBELLİK** değil, güvensiz koşulda **SORUMLULUKTUR**.

TESLİM ALMA — 6 ADIM

1. **ADRESİ TESPİT** — Harita/navigasyon, adres doğrulama
2. **GÜZERGÂH BELİRLEME + REVİZE** — Trafik + hava
3. **ADRESE ULAŞMA** — Trafik kuralı + güvenli sürüş
4. **GÖNDERİ KONTROLÜ + TESLİM ALMA** — Ambalaj, hasar, barkod, ağırlık/hacim, tutanak
5. **MOTOSİKLETE YERLEŞTİRME + SABİTLEME** — Düşmez, hareket etmez, denge korur, gıda dik
6. **BİLDİRİMDE BULUNMA** — Uygulama üzerinden "teslim alındı" onayı

🔔 Hasarlı gönderiyi kontrol etmeden alırsanız, hasar sorumluluğu **SİZE** geçer.

TESLİM ETME — 5 ADIM

1. **UYGUN PARK** — Trafik akışı, yaya güvenliği engellenmez. Kilit + kontak kapalı.
2. **ALICIYI BELİRLEME + KİMLİK DOĞRULAMA** — Gerçek/tüzel kişi ayrımı
3. **TESLİM TUTANAĞI** — Dijital imza/onay, fotoğraflı onay, QR
4. **ÖDEME İŞLEMLERİ** — **ÖNCE tahsil, SONRA teslim.** Aynı gün zimmetle teslim.
5. **İŞLETMEYE BİLDİRİM** — "teslim edildi" onayı, özel durum notu

🔔 Dijital onay almadan teslimat **TAMAMLANMIŞ SAYILMAZ** — onaysız "kayıp" olarak işlem görür.

TESLİMAT: GERÇEK vs TÜZEL KİŞİ

TÜR	KİMLİK / ONAY
Gerçek kişiye	Alıcı kendisi veya yetkili; değerli/sigortalı/ödeme şartlıda MUTLAKA kimlik
Tüzel kişiye	Mutemet, yetkili personel, imza sirkülerindeki kişi; kurumun kaşe+imza

SINIFLANDIRMA KRİTERLERİ (7 KRİTER)

KRİTER	SINIFLAR
Teslim bölgesi	Bölge / semt / mahalle
Teslim süresi	Acil / standart / ekonomik
Gönderi türü	Evrak / gıda / ticari / kırılacak / değerli
Hassasiyet	Normal / soğuk zincir / dikkatli
Ödeme	Ödemeli (kapıda) / peşin / alıcı ödemeli
Hizmet türü	Değer konulmuş / sigortalı / tebligat / alma haberli
Kayıt	Kayıtlı (takip no) / kayıtsız

İADE — KTY MADDE 43/A

- Fıkra 2:** P1/P2 teslimi mümkün olmayan adreslere **gönderi kabul EDEMEZ**
- Fıkra 4:** Teslim edilemeyen gönderiyi **aynı süre içinde göndericiye iade** etmek zorunda

TESLİM EDİLEMEME NEDENLERİ

NEDEN	AÇIKLAMA
Alıcı yok	Evde/iş yerinde bulunamadı
Adres hatalı/eksik	Bina yıkılmış, numara yok
Teslim almayı reddetti	Ürünü istemediğini belirtti
Ödemeyi reddetti	Kapıda ödemeyi kabul etmedi
Güvenlik riski	Adres/çevre güvensiz

İADE PROSEDÜRÜ — 4 ADIM

- 1. NEDENİ KAYIT AL** — Doğru/eksiksiz sisteme işle, fotoğraf çek, haber kağıdı bırak
- 2. GÖNDERİ GÜVENLİĞİNİ SAĞLA** — Muhafaza, hasar/kayıp koruması, bozulabilirde soğuk zincir
- 3. İADE SÜRECİNİ BAŞLAT** — Prosedürlere uygun, gecikmesiz, göndericiye/varış iş yerine
- 4. MÜŞTERİ VE İŞVEREN BİLGİLENDİR** — Haber kağıdı, uygulama bildirim, zamanında

ELDE KALAN GÖNDERİ – KURALLAR

- Güvenli alanda saklanır, bozulabilirde uygun sıcaklık, değerlide kasa
- Kayıt tutanağı: gönderi no, neden, bekleme tarihi
- **HİÇBİR KOŞULDA** kurye tarafından **açılmaz/kullanılmaz**
- İçerik merak amaçlı incelenemez
- Kayıp önleme: kilit + kamera + zimmet
- Bekleme süresi dolunca göndericiye iade
- Ardiye ücreti uygulanabilir

☞ Elde kalan gönderiyi açmak, kullanmak, sahiplenmek **YASAL SUÇTUR**.

GENEL AKIŞ – ELDE KALAN

1. Teslim edilememe → Haber kağıdı → Varış iş yerine getir → Bekleme süresi muhafaza → Süre dolunca göndericiye iade → Gönderici başvurmazsa → Elde kalmış gönderi prosedürü

★ ALTIN KURALLAR – ÜNİTE E ★

1. Sorumluluk gönderiyi teslim aldığı ANDA başlar (4925 s.K.).
2. Teslim alırken dış görünümü KONTROL ET — hasar notu düş.
3. 30 kg / 300 dm³ sınırını aşan gönderi KABUL EDİLMEZ.
4. İş emrini reddetmek = sorumluluk.
5. Kapıda ödeme: ÖNCE tahsil, SONRA teslim.
6. Dijital onay = yasal kanıt.
7. Teslim edilemeyen = aynı sürede göndericiye iade (KTY 43/A).
8. Elde kalan gönderiyi açmak = YASAL SUÇ.
9. Gecikekseniz önceden bilgilendirin.



ÜNİTE F

Araç Bakımı ve Kontrolü

1 Saat Teorik

Bu ünite, **Araç Bakımı ve Kontrolü** konusuna dair sınava yönelik tüm kritik bilgileri içerir: tanımlar, kanun maddeleri, rakamlar, tablolar, sıralamalar ve altın kurallar.

Eğitim Süresi: 1 Saat Teorik

BAKIM KATEGORİLERİ

KATEGORİ	YAPAN	KAPSAM
Günlük kontrol	KURYE / sürücü	Her sürüş öncesi temel güvenlik
Periyodik bakım	YETKİLİ SERVİS	Motor, fren, elektrik sistemi

MOTOSİKLETİN 8 TEMEL PARÇASI

PARÇA	GÖREVİ
Şasi (iskelet)	Ana taşıyıcı yapı — tüm parçalar bağlanır
Motor	Yakıt enerjisini harekete dönüştürür
Yakıt deposu	Motor yakıtını depolar
Şanzıman (Vites)	Motor gücünü tekerleklere iletir
Fren sistemi	Yavaşlama ve durma (ön + arka)
Lastikler	Yol tutuşu, denge, frenleme
Direksiyon (Gidon)	Yönlendirme
Sele	Oturma yeri

8 ARAÇ SİSTEMİ

SİSTEM	GÖREVİ	ARIZA BELİRTİSİ
Süspansiyon	Yol bozukluğunu azaltır	Sert/yumuşak sürüş, gıcırta
Elektrik	Far, sinyal, ikaz	Işıklar yanmaz, akü biter
Gösterge paneli	Hız, yakıt, devir	İkaz ışıkları yanar
Tahrik	Motor gücünü tekere iletir (zincir/kayış/şaft)	Zincir sesi, gevşeklik
Soğutma	Aşırı ısınmayı önler	Sıcaklık ikazı, buhar
Yakıt	Yakıtı motora iletir	Sızıntı, performans düşüşü
Hava emme	Temiz hava	Performans kaybı, yakıt artışı
Egzoz	Yanma gazlarını atar	Gürültü, sızıntı

LASTİK KONTROLÜ — KRİTİK RAKAMLAR

Minimum dış derinliği	1.6 mm (altı = DERHAL DEĞİŞTİR)
Basınç ölçüm sıklığı	Haftada en az 1 kez
Basınç ne zaman ölçülür?	Lastik SOĞUKKEN
Doğru basınç yakıt tasarrufu	%5
Aşınmış lastik fren mesafesi	2 KAT artar
Kış lastiği önerilen sıcaklık	7°C altı
Yaz lastiği önerilen sıcaklık	7°C üstü

LASTİK HASAR KONTROLÜ

DURUM	NE YAPILMALI
Patlak/sönük	SÜRME! Tamir çağır
Kesik/yarık	Derinse DEĞİŞTİR
Balon (şişkinlik)	TEHLİKELİ — DERHAL değiştir (patlama riski)
Çivi/vida	Çıkarma, tamirciye
Düzensiz aşınma	Hizalama kontrolü
Yanak deformasyonu	TEHLİKELİ — değiştir

DİŞ DERİNLİĞİ KONTROL YÖNTEMLERİ

- Diş derinliği ölçer** — Hassas ölçüm
- Aşınma göstergesi (TWI)** — Lastik üzerindeki üçgen işaret
- Madeni para testi** — 1 TL'nin kenarı oluğa sokulur; yazı tamamen görünüyorsa AŞINMIŞ

LASTİK MEVSİM TÜRLERİ

TÜR	ÖZELLİK	DÖNEM
Yaz	Sert hamur, yüksek sıcaklık	7°C üstü
Kış	Yumuşak hamur, M+S / kar tanesi	7°C altı, kar/buz
4 Mevsim	Her ikisine orta uyum	Şehir içi kabul edilebilir

SIZINTI TÜRLERİ — RENK VE TEHLİKE

SIZINTI	RENK / KOK	TEHLİKE / AKSİYON
Motor yağı	Koyu kahve/siyah, yağlı	ORTA — seviye, servis
Yakıt (benzin)	Açık, keskin koku, buharlaşır	YÜKSEK — SÜRME! Yangın
Fren hidroliği	Açık sarı/şeffaf, kaygan	YÜKSEK — SÜRME! Fren yok
Soğutma sıvısı	Yeşil/pembe/mavi	ORTA — servis

İKAZ IŞIKLARI — ANLAMLARI

RENK / İKAZ	ANLAM	NE YAPILMALI
● Motor uyarısı	Ciddi motor sorunu	SÜRME! Servise bildir
● Yağ basıncı	Yağ basıncı düşük	SÜRME! Yağ seviyesi
● Akü	Şarj sistemi sorunu	Kısa mesafe, servise
● Motor	Emisyon/performans	Yakında servise
● ABS	ABS devre dışı	Fren çalışır ama dikkatli
● Sıcaklık	Aşırı ısınma	DUR! Soğumaya bırak

🔴 Kırmızı = DUR ve kontrol. 🟡 Sarı = yakında servise git.

FREN KONTROLÜ

- **Ön fren (sağ kol):** Kol sık — süngerimsi ise **hidrolik sorunu**
- **Arka fren (sağ pedal):** Pedal direnci + etki
- **Balata:** Gözle kalınlık; **cızırtı/gıcırtı = balata bitmiş**
- **Hidrolik:** Seviye düşükse takviye/servis

ZİNCİR KONTROLÜ

KONTROL	NE
Gerginlik	2-3 cm oynama payı (çok gevşek/gergin YOK)
Yağlama	Her 500-1.000 km'de yağla
Aşınma	Uzamışsa, mafsalı gevşekse değiştir
Pas/kir	Temizle → yağla
Ses	Anormal ses = gevşeklik/aşınma

⚠ Zincir kopması = arka teker kilitlenir = HAYATİ TEHLİKE.

BASİT ARIZALAR — KURYE GİDEREBİLİR

ARIZA	ÇÖZÜM
Ampul yanması	Yedek ampul
Sigorta atması	Uygun amperli sigorta
Zincir gevşemesi	Zincir germe aparatı
Ayna gevşemesi	Anahtarla sık
Basınç düşük	Yakın istasyonda hava
Tel sertleşmesi	Ayar vidası
Aydınlatma bağlantı	Soket kontrol/sık

⚠ **Ciddi arızalara (fren, motor, yakıt) DOKUNMA** — yanlış müdahale sorunu büyütür.

KURYENİN YANINDA BULUNDURACAĞI ALETLER

- Yedek far ve sinyal ampülü
- Yedek sigorta seti (farklı amperler)
- Küçük Allen anahtar seti
- Bağlama teli / kablo bağı
- Lastik tamir spreyi
- El feneri
- Tornavida (düz + yıldız)
- Zincir yağı (sprey)

TEMİZLİK SIKLIK TAKVİMİ

- **Günlük:** Far/ayna/plaka silme
- **Haftalık:** Genel yıkama
- **Yağmur sonrası:** Tam temizlik + zincir bakımı
- Motosiklete özel yıkama şampuanı — basınçlı suda elektronik dikkat
- Zincire su sıktıktan sonra mutlaka zincir yağı

☆ ALTIN KURALLAR — ÜNİTE F ☆

1. Günlük kontrol = kurye. Periyodik bakım = yetkili servis.
2. Lastik basıncını SOĞUKKEN ölç, haftada 1.
3. Diş derinliği 1.6 mm altı = DEĞİŞTİR.
4. Balonlu lastikle yola ÇIKMA.
5. Yakıt sızıntısı = çalıştırma, yangın riski.
6. Kırmızı ikaz = DUR. Sarı ikaz = yakında servise.
7. Zincir kopması = hayati tehlike. 500-1.000 km yağla.
8. Basit arızayı kendin, ciddi arızaya DOKUNMA.
9. Plaka okunamıyor = 140.000 TL.



ÜNİTE G

İlk Yardım

2 Saat Teorik + 1 Saat Uygulama

Bu ünite, **İlk Yardım** konusuna dair sınava yönelik tüm kritik bilgileri içerir: tanımlar, kanun maddeleri, rakamlar, tablolar, sıralamalar ve altın kurallar.

Eğitim Süresi: 2 Saat Teorik + 1 Saat Uygulama

TEMEL TANIMLAR

İLK YARDIM

Kaza veya yaşamı tehlikeye düşüren durumda, sağlık görevlileri gelene kadar hayatın kurtarılması ve kötüleşmenin önlenmesi amacıyla yapılan uygulamalar. **TEDAVİ DEĞİLDİR.**

İLK YARDIMCI

İlk yardım bilgisine sahip, olay yerinde ilk müdahaleyi yapan kişi. **Doktor olmak GEREKMEZ.**

ACİL TEDAVİ

Doktor ve sağlık personeli tarafından yapılan tıbbi müdahale. İlk yardımdan FARKLIDIR.

HAYATİ TEHLİKE

Yaşamı doğrudan tehdit eden durum (solunum durması, ağır kanama, bilinç kaybı).

İLK YARDIMIN 4 AMACI

- 1. **Hayati tehlikeyi ortadan kaldırmak** — solunum, ağır kanama
- 2. **Yaşamsal fonksiyonları sürdürmek** — solunum, dolaşım, bilinç
- 3. **Durumun kötüleşmesini önlemek** — doğru pozisyon, hareket ettirmeme
- 4. **İyileşmeyi kolaylaştırmak** — yaranın korunması, sıcak tutma

İLK YARDIM NEDİR / NE DEĞİLDİR

✓ İLK YARDIM BUDUR	× İLK YARDIM BU DEĞİLDİR
Yaralıyı güvene almak	İlaç vermek
Kanamayı durdurmak	Kırığı yerine oturtmaya çalışmak
112'yi aramak	Doktor yerine karar vermek
Yaralıyı sakinleştirmek	Gereksiz hareket ettirmek
Solunum yolunu açmak	Ağızdan ağıza solunum (eğitimsiz)

VÜCUT SİSTEMLERİ

SİSTEM	GÖREVİ	İLK YARDIM ÖNEMİ
Solunum	O ₂ alımı, CO ₂ atımı	Tıkanıklık = dakikalar içinde ölüm
Dolaşım	Kan dolaşımı	Ağır kanama = şok → ölüm
Sinir	Beyin, omurilik	Omurga yaralanması = felç
Kas-iskelet	Hareket, destek	Kırık, çıkık, burkulma
Sindirim	Besin sindirimi	Zehirlenme

HAYAT KURTARMA ZİNCİRİ — 4 HALKA

1. **HALKA — Erken tanıma + 112 araması** (olay fark etme, tehlike değerlendirme, bildirim)
2. **HALKA — Erken ilk yardım** (olay yerinde havayolu, kanama, güvenliğe alma)
3. **HALKA — Erken ileri yaşam desteği** (ambulans: ilaç, defibrilatör, O₂)
4. **HALKA — Hastane bakımı** (ameliyat, yoğun bakım)

🔑 **Kuryenin rolü 1. ve 2. halkadadır.**

KBK — KORUMA, BİLDİRME, KURTARMA

- K — KORUMA: ÖNCE KENDİ GÜVENLİĞİN.** Dörtlü ikaz + reflektör üçgen (30-50 m). Yangın/patlama riski varsa uzaklaş. İkincil kazaları önle.
- B — BİLDİRME (112):** Kim (adı), Ne (olay), Nerede (tam adres/GPS), Kaç kişi, Bilinç durumu. **Operatör kapatmadan KAPATMA.**
- K — KURTARMA:** Havayolu aç, kanama durdur, şok pozisyonu, sakinleştir, yanında kal.

📌 KBK sırasını ASLA BOZMA. Kendi güvenliğin sağlanmadan müdahale = 1 yaralı yerine 2 yaralı.

DURUM DEĞERLENDİRMESİ — İLK 30 SANİYE

KONTROL	NASIL	SONUÇ
Bilinçli mi?	Omza dokun, "İyi misiniz?"	Cevap → bilinçli
Nefes?	Göğüs hareketi, ağız-buruna yakın	10 sn izle
Kanama?	Gözle hızlı tara	Ciddi → ÖNCE durdur
Kıpırdıyor mu?	"Ellerinizi kıpırdatın"	Kıpırdamıyor → omurga, HAREKET ETTİRME

KURTARMA EKİPLERİ — TELEFONLAR

EKİP	TELEFON	GÖREV
Ambulans / Tümü	112	Sağlık + yönlendirme
İtfaiye	110	Yangın, sıkışan kurtarma
AFAD	122	Doğal afet
Polis	155	Olay yeri güvenliği
Jandarma	156	Şehir dışı güvenlik

📌 112'yi arayınca tüm ekiplere yönlendirme yapılır — tek numara yeterli.

KANAMA TÜRLERİ

TÜR	ÖZELLİK	TEHLİKE
Atardamar (Arter)	Parlak kırmızı, fışkırarak	ÇOK YÜKSEK
Toplardamar (Ven)	Koyu kırmızı, sürekli	YÜKSEK
Kılcal damar	Sızıntı	DÜŞÜK

DIŞ KANAMA MÜDAHALESİ

- 1. BASKI UYGULA** (en etkili) — Temiz bez, elle SIKI BASTIR, **en az 10-15 dk** sürdür. Bez kanla ıslanırsa **kaldırma, üzerine yeni bez ekle.**
- 2. YARAYI YÜKSELT** — Kanayan bölge kalp seviyesinin üzerinde (yerçekimi azaltır)
- 3. TURNİKE** — SADECE hayati tehdit eden kanamada, yaranın **5-7 cm üstüne**, kas üzerine, **saati NOT ET**, eğitim aldıysan uygula

İÇ KANAMA BELİRTİLERİ

- Solgunluk, halsizlik, baygınlık
- Hızlı ve zayıf nabız
- Soğuk ve nemli cilt
- Karın bölgesinde şişlik/sertlik

İç kanamada: 112 ara, hareket ettirme, sıcak tut, şok pozisyonu.

ŞOK BELİRTİLERİ

- Solgunluk, soğuk ve nemli cilt
- Hızlı ve zayıf nabız
- Hızlı ve yüzeysel solunum
- Bilinç bulanıklığı, ajitasyon
- Susuzluk hissi
- Bulantı, kusma

ŞOK POZİSYONU (TRENDELENBURG)

- Sırt üstü yatır
- Bacaklar **30-40 cm yükseltilmiş** (kalp seviyesi üzerine)
- Baş ve gövde düz
- Üzerini ört, sıcak tut
- Ağızdan **HİÇBİR ŞEY VERME**
- 112'yi ara, yanında kal

DİKKAT: Baş/boyun/omurga yaralanması şüphesi varsa bacakları KALDIRMA.

KIRIK TÜRLERİ

TÜR	ÖZELLİK	BELİRTİ
Açık kırık	Kemik deriyi delmiş	Yara + kemik görünür + kanama
Kapalı kırık	Kemik kırık, deri bütün	Şişlik, morluk, deformasyon, hareket edememe

KIRIK MÜDAHALESİ — YAPILMALI / YAPILMAMALI

✓ YAPILMALI	× YAPILMAMALI
HAREKET ETTİRME	Yerine OTURTMAYA çalışma
Atel ile sabitle (tahta, karton, gazete)	Ovalama/masaj
Üst + alt eklemi de kapat	Kemik çıkıntıyı GERİ itirme
Açık kırıkta yarayı temiz bezle ört	Gereksiz hareket
Sıkı sarmaya dikkat (kan dolaşımı)	—
112'yi ara	—

ALTIN KURAL: "Şüphelen varsa kırık gibi davran."

YANIK NEDENLERİ VE DERECELERİ

DERECE	BELİRTİ	CİDDİYET
1. derece	Kızarıklık, ağrı, hafif ödem — ~48 saat	HAFİF
2. derece	Su dolu kabarcık (bül), ağrılı — kendiliğinden	ORTA
3. derece	Tüm katmanlar + kas/sinir/damar; beyaz-siyah; AĞRI YOK (sinir hasarı)	CİDDİ

☞ Yanık türleri: Fiziksel (sıcak su/buhar, egzoz, sürtünme, donma), Elektrik, Kimyasal (akü asidi), Işın (güneş, radyasyon).

ISI YANIĞI MÜDAHALESİ — 14 ADIM

- 1. Kişi yanıyorsa koşmasını ENGELLE
- 2. Battaniyeyle üzerini kapat, **yuvarla**
- 3. Yaşam belirtileri (ABC)
- 4. Solunum yolunun etkilendiğini kontrol
- 5. Yapışmamış giysiyi çıkar; **yapışanı BIRAK**
- 6. **En az 20 dk akan çeşme suyu**
- 7. Yüzük, bilezik, saat çıkar (ödem riski)
- 8. **Kabarcıkları PATLATMA**
- 9. İlaç/merhem/diş macunu/yağ **SÜRME**
- 10. Temiz bezle ört
- 11. Battaniye ile ört
- 12. Yanık bölgeler birbirine temas etmesin (sararken)
- 13. Yanık geniş ve sağlık uzaksa — bilinç açık/kusma yok ise ağızdan sıvı: **1 L su + 1 çay kaşığı karbonat + 1 çay kaşığı tuz**
- 14. 112'yi ara

YANIKTA YAPILMAYACAKLAR

× YAPMA	NEDEN
Buz koyma	Doku hasarı artırır
İlaç/merhem/diş macunu/yağ	Enfeksiyon, tedaviyi zorlaştırır
Kabarcıkları patlat	Enfeksiyon
Yapışmış giysiyi zorla çıkar	Deriyi koparır
Elektrik yangında SU	Elektrik iletir!
Yanıkları temas ettirerek sar	Yapışır, iyileşmeyi engeller

KİMYASAL YANIK MÜDAHALESİ

- Kimyasalın deri temasını en kısa sürede kes
- Bölgeyi bol, **tazyiksiz** suyla **15-20 dk** yumuşakça yıka
- Giysileri çıkar (kimyasal olabilir)
- Yaralıyı ört, 112'yi ara

ELEKTRİK YANIĞI MÜDAHALESİ

- **ÖNCE AKIMI KES**
- Akım kesilmiyorsa tahta/ıp gibi **yalıtkan** cisimle temas kes
- ABC değerlendirdir
- **KESİNLİKLE SU İLE MÜDAHALE ETME** (elektrik + su = iletken)
- Yaralıyı hareket ettirme
- Temiz bezle ört
- 112'yi ara

RENTEK MANEVRASI (Araçtan Çıkarma)

1. Yaralının arkasına geç
2. Bir el çenenin altında, diğer el ensede — baş-boyun hizasını koru
3. Kollarının altından kavra, kendine doğru çek
4. Sirtını göğsüne yasla
5. Baş-boyun hizası BOZULMAMAK üzere çıkar
6. Güvenli alana taşı, sırt üstü yatır

⚠ **SADECE** acil durumlarda (yangın, patlama, su basması) uygulanır. Acil yoksa yaralıyı araçta BIRAK, 112'yi bekle.

SEDYE İLE TAŞIMA KURALLARI

- Yaralı **ayak tarafı** gidiş yönünde olmalı (normal)
- **Yokuş yukarı:** BAŞ tarafı önde
- **Yokuş aşağı / Merdiven inerken:** AYAK tarafı önde
- **Merdiven çıkarken:** BAŞ tarafı önde
- Sedye her zaman YATAY
- Taşıyıcılar aynı adımla, koordineli

ÇIPLAK ELLE TAŞIMA

KİŞİ	TEKNİK
Tek kişi	İtfaiyeci taşımaları (omuzda), beşik, sürüklenme
İki kişi	Altın beşik (kollar birbirine geçirilir)
Üç-dört kişi	Kaşık yöntemi (tüm vücut desteklenir)

★ ALTIN KURALLAR — ÜNİTE G ★

1. KBK: Koruma → Bildirme → Kurtarma. Sırayı ASLA bozma.
2. İlk yardım TEDAVİ değildir.
3. Kendi güvenliğin ÖNCE.
4. Kanama: temiz bezle baskı, en az 10-15 dk.
5. Şok: sırt üstü, bacaklar 30-40 cm yukarı.
6. Kırık: HAREKET ETTİRME, sabitle.
7. Yanık: 20 dk akan çeşme suyu. Buz/macun/yağ DEĞİL.
8. Elektrik yangınında SU KESİNLİKLE YOK — önce akımı kes.
9. Kaskı ÇIKARMA — sadece nefes almıyorsa ve deneyimli biri.
10. Yaralıya yiyecek/içecek VERME.
11. Taşımak SON çare.
12. 112 tek numara: ambulans + itfaiye + polis.



ÜNİTE H

Trafik Adabı

2 Saat Teorik

Bu ünite, **Trafik Adabı** konusuna dair sınava yönelik tüm kritik bilgileri içerir: tanımlar, kanun maddeleri, rakamlar, tablolar, sıralamalar ve altın kurallar.

Eğitim Süresi: 2 Saat Teorik

TEMEL TANIMLAR

ADAP

Toplum töresine uygun davranma, ahlaki ve içtimai kuralların bütünü. Aksine davranış ayıp, terbiyesizlik sayılır.

ADABIMUAŞERET (Toplum Adabı)

Genel ahlak prensiplerinin tamamlayıcı unsuru; görgü kuralları.

TRAFİK ADABI

Uyulduğunda trafiği trafik kuralı kadar düzene sokan, **ceza korkusu olmadan nezaketen uyulan** hususlar.

TRAFİK KÜLTÜRÜ

Toplum tarafından benimsenen kurallar bütünü. Temel taşları: **saygı, sabır, hoşgörü, tahammül, yardımlaşma.**

ÖZ DENETİM

İnsanın iç dünyasını kendi iradesiyle kontrol edebilmesi, yönetmesi.

HAK

İnsanların hayatlarını sürdürmeleri ve toplum düzeni için faydalandıkları her şey.

HAK İHLALİ

Kanunlarla belirlenen hakları engelleme, kısıtlama, ulaşılamaz kılma.

KURAL vs ADAP

KURAL	ADAP
Kırmızı ışıkta durmak	Sarı ışıkta da yavaşlamak
Hız sınırına uymak	Okul önünde sınırın altında gitmek
Yayaya yol vermek	Yayaya gülümseyerek yol vermek
Korna kullanmak	Sadece güvenlik amaçlı, kısaca
Sinyal vermek	Sinyali yeterince önceden vermek

💡 **Kural sizi CEZADAN korur. Adap sizi ve başkalarını KAZADAN korur.**

ÖZ DENETİM — YOLA ÇIKMADAN 4 SORU

- Yapacağım hareket gerçeğe uygun mu?
- İlgili herkes için **adil** mi?
- İyi niyet ve dostluk sağlayacak mı?
- İlgili herkes için **yararlı** mı?

12 TEMEL DEĞER — TRAFİK

- 1. **Sorumluluk** — Yükümlülüklerini bilme, eylemin sonucunu üstlenme
- 2. **Adalet** — Eşit davranma, hakkaniyet
- 3. **Dostluk** — Diğerleri düşman değil, yol arkadaşı
- 4. **Duyarlılık** — Çevreye/insana hassasiyet
- 5. **Mahremiyet** — Kişisel alana saygı
- 6. **Mütevazılık** — Kibirden uzak
- 7. **Sabır** — "Sabrın sonu selamettir"
- 8. **Saygı** — Değer, ölçülü davranma
- 9. **Sevgi** — Hayata, insana, çevreye pozitif
- 10. **Tasarruf** — Kaynağı verimli kullanma
- 11. **Temizlik** — Kişisel + çevresel
- 12. **Yardımseverlik** — İhtiyacı olana yardım

EK DEĞERLER

TOLERANS (Hoşgörü/Tahammül)

Karşımızdakine ön yargısız bakarak anlayış gösterme.

DİĞERKÂMLIK

Başkalarının yararını kendi yararımız kadar gözetmek — "önce ben" yerine "**önce sen**".

FERAGAT

Hakkından kendi isteğiyle vazgeçmek.

DEZAVANTAJLI GRUPLARA DAVRANIŞ

GRUP	YAKLAŞIM
Engelliler	Engelli park yerine park ETME. Sarı bant üzerine park ETME. Her birey bir engelli adaydır .
Çocuklar	Tam gelişmemiş görüş. Yola top yuvarlanırsa DERHAL FREN — çocuk uzakta değil . Okul/yuva/oyun alanı çevresinde dikkat.
Diğer canlılar	Kırsalda hayvanlar, hayvan çıkabilir levhasında hız azalt.

TRAFİKTE İLETİŞİM ARAÇLARI

ARAÇ	KULLANIM
Sinyal	Dönüş, şerit değiştirme — önceden ver
Korna	Sadece güvenlik uyarısı — kısa ve tek basış
Far	Gece görünürlük, yol verme
El işareti	Teşekkür, yol verme, uyarı
Göz teması	Kavşaklarda diğer sürücü/yaya ile
Tebessüm	Stres ortamında sihirli değnek

ÖFKE KONTROLÜ — 3 YOL

- 1. **Görmezden gel** — Öfkeyi bastır, devam et
- 2. **Anla** — Neden böyle davrandığını düşün, sabret
- 3. **Kontrol et** — Öfkeni yönet, tepkini ölç

☞ En güvenli yol: **mesafe al, provokasyona kapılma, nefes al**. "Öfke tutuşturulmuş ateştir — hâkim olan söndürür, salıveren ilk yanan kendisi olur."

TRAFİK GÖREVLİSİ İLE İLETİŞİM

- Sakin ve saygılı ol, talimatlara uy
- Belgeleri hazır bulundur
- Tartışmaya girme — itirazı **yasal yollardan** yap
- Hakaret veya tehdit = **ağır cezai suç**
- Trafik görevlisinin işareti trafik lambasından ÖNCELİKLİDİR.**

HAK İHLALLERİ — 5 KATEGORİ

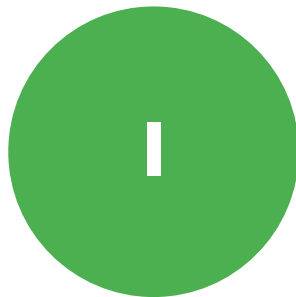
KATEGORİ	ÖRNEK	SONUÇ
YAŞAM	Kırmızı ışık, hız aşımı, alkol, kask YOK, slalom, yayaya yol vermeme	Ölüm, hapis, SRC iptal, ehliyet geri al, vicdan
ÇEVRE	Modifiye egzoz, emisyon, yağ sızıntısı, çöp atma	İdari ceza, çevre suçu, toplum sağlığı
BİREY	Yaya yolu kesme, engelli park, hakaret/tehdit, olay terki, geçiş üstünlüğü önleme	Tazminat, dava, mağduriyet
TOPLUM	Düzen bozma, gürültü, acil araçlara yol vermeme, okul bölgesi dikkatsizlik	İdari yaptırım, huzursuzluk
CANLI/DOĞA	Hayvanlara zarar, ekosistem bozma	İdari ceza, ekosistem

DİKKAT DAĞINIKLIĞI KAYNAKLARI

- Sürüş sırasında hararetli konuşma
- Müzik sesi açık
- Telefon kullanımı, mesaj okuma
-
- Tüm bu davranışlar **algılama kanallarını kapatır** ve kaza riskini artırır.

☆ ALTIN KURALLAR — ÜNİTE H ☆

- Kural cezadan korur, adap kazadan korur.
- Kazaların %90'ı insan hatası.
- "Sabrın sonu selamettir" — 1 dk sabır felaketi önler.
- Yola top yuvarlanırsa DERHAL FREN — çocuk uzakta değil.
- Öfke ateştir — mesafe al, provokasyona kapılma.
- Görevli işareti lambadan ÖNCELİKLİ.
- Engelli park = hak ihlali + ceza.
- "Ben kuryeyim, acelem var" ADAP İHLALİ gerekçesi değil.
- Diğerkâmlık: "Önce sen" diyebilmek.



ÜNİTE I

Hijyen Kuralları

1 Saat Teorik

Bu ünite, **Hijyen Kuralları** konusuna dair sınava yönelik tüm kritik bilgileri içerir: tanımlar, kanun maddeleri, rakamlar, tablolar, sıralamalar ve altın kurallar.

Eğitim Süresi: 1 Saat Teorik

HİJYEN KURALLARINA UYMAMANIN SONUÇLARI

- Hastalık yayılması
- Gönderi kirlenmesi
- Müşteri memnuniyet azalışı
- İSG ihlali
- Meslek etiği + hizmet kalitesi zedelenmesi

EL YIKAMA — NE ZAMAN?

- Göreve başlamadan ÖNCE
- Her **teslimat sonrası**
- Yemek öncesi/sonrası
- Tuvalet sonrası
- Kirli yüzey teması sonrası
- Hapşırma/öksürme/burun silme sonrası
- Para/kredi kartı teması sonrası
- **Gıda gönderisi teslim almadan ÖNCE**
- Sigara sonrası

DOĞRU EL YIKAMA — 10 ADIM (EN AZ 20 SANİYE)

1. Elleri ıslat
2. Yeterli miktarda sıvı sabun al
3. Avuç içlerini ovala
4. Parmak aralarını temizle
5. Parmak uçları ve tırnakları ovala
6. **Başparmakları ayrıca ovala**
7. Bilekleri temizle
8. Bol suyla durula
9. Tek kullanımlık kağıt havlu ile kurula
10. Musluğu kağıt havluyla kapat

🕒 20 sn el yıkama = hastalık bulaşma riskini **%80 azaltır**.

EL YIKAMA İMKANI YOKSA

- **En az %70 alkol içerikli** el dezenfektanı
- Tüm el yüzeyine uygula, kurumaya bırak
- **Görünür kir varsa dezenfektan ETKİSİZ** — ilk fırsatta sabunla yıka
- Cepte/çantada küçük dezenfektan bulundur

🕒 Dezenfektan yedek çözümdür — asıl çözüm su ve sabun.

KİŞİSEL BAKIM KURALLARI

- **Günlük temizlik** — banyo/duş
- Saçlar temiz, kask uygun
- Tırnaklar kısa ve temiz
- Sakal/bıyık bakımlı (uzun sakal kask fitini bozar)
- Ağız hijyeni — günde en az 2 kez diş fırçalama
- Kötü koku önleme — deodorant
- Ağır parfüm YOK
- Yara ve kesikler su geçirmez bandajla

KIYAFET DEĞİŞİM SIKLIĞI

KIYAFET	DEĞİŞİM
İç çamaşır / çorap	Her gün
T-shirt / gömlek	Her gün
Pantolon	2-3 günde bir
Reflektif yelek	Haftada bir (kirlenirse hemen)
Sürüş montu	2 haftada bir

KKD VE EKİPMAN TEMİZLİK TABLOSU

EKİPMAN	YÖNTEM	SIKLIK
Kask iç astarı	Ilık sabunlu su, gölgede kurut	Haftada bir
Kask vizörü	Yumuşak bez, çizilmemesine dikkat	Her gün
Kask dış yüzey	Nemli bez	Haftada bir
Tekstil eldiven	Ilık sabunlu su, elle	Haftada bir
Deri eldiven	Nemli bez + deri kremi	2 haftada bir
Reflektif yelek	Makine yıkama	Haftada bir
Sürüş botu	Dış sil, iç havalandır	Haftada bir
Taşıma çantası	Nemli bez + haftalık detaylı	Her gün + haftalık
Termal gıda çantası	Gıdaya uygun dezenfektan	Her kullanım sonrası
El terminali/POS	Alkollü mendil	Her vardiya başı/sonu
Telefon	Ekran + kasa dezenfekte	Günlük

❗ "Hiç yıkanmamış kask astarı, tuvalet kapağından daha fazla bakteri barındırabilir."

GÖNDERİ TAŞIMA HİJYEN KURALLARI

- Gönderilere **temiz ellerle** temas
- Kirlili yüzeylerle TEMAS ETTİRME
- Taşıma çantaları temiz
- Uygun paketleme
- Gönderileri **yere BIRAKMA**
- Yağmur/çamur/tozdan koru

ÇANTA TEMİZLİK TAKVİMİ

PERİYOT	NE
Günlük	Vardiya sonu: iç yüzey nemli bez, sızıntı varsa hemen, açık bırak (havalandır)
Haftalık	İç yüzey sıcak sabunlu su, gıda temasına gıdaya uygun dezenfektan, dış yüzey sil

ÇANTA KULLANIM KURALLARI

- Gıda ile gıda olmayan mümkünse **aynı bölmede YOK**
- Temizlik malzemesi/kimyasal gıda çantasında TAŞIMA
- Sızan/kokmuş/şüpheli gıdayı TESLİM ETME — firmaya bildir
- Kırık/yırtık/temizlenemez çantayı DEĞİŞTİR

GIDA TAŞIMA KURALLARI

- Gıda teslim almadan ÖNCE elleri yıka/dezenfekte
- Paketlerin KAPALI olduğunu kontrol
- Sıcak gıda sıcak, soğuk gıda soğuk — **KARIŞTIRMA**
- Gıda paketini yere KOYMA
- Kirli materyallerle TEMAS YOK
- Termal taşıma çantaları** kullan
- Teslimatta paketi AÇMA
- Teslim süresine dikkat — bozulabilir gıdayı bekletme

SOĞUK ZİNCİR KURALLARI

- Termal çantada taşı
- Buz aküsü/soğutucu jel kullan
- Teslim süresini kısa tut
- Termal çanta kapağını gereksiz AÇMA
- Soğuk zincir kırılmışsa (ürün ısınmış/erimiş) TESLİM ETME** — firmaya bildir

SICAK GIDA KURALLARI

- Termal/yalıtlımlı çantada taşı
- Devrilmesin diye sabitle
- Mümkünse **dik taşı** (çorba, içecek)
- Sıcak ile soğuk **aynı bölmede YOK**

TEMASSIZ TESLİMAT

- Gönderi kapıya bırakılır
- Alıcı uygulama/telefon ile bilgilendirilir
- Teslim bilgisi **fotoğraflı onay**
- Temas en aza indirilir
- Müşterinin **önceden onayı/talebi** olmalı

Ne zaman? Bulaşıcı hastalık dönemi (pandemi), müşteri talebi, alıcı yoksa güvenli nokta, platform/firma politikası.

BULAŞICI HASTALIK DURUMUNDA

- İshal, kusma, ateş, grip, deri enfeksiyonu → gıda teslimatı **YAPMA**
- Firmayı bilgilendir, sağlık raporu al
- Açık yara/kesik/enfeksiyon → su geçirmez bandaj
- El/kol/yüz cilt hastalığı → gıda teslimatından **muaf tutulma** talep et

HIJYEN EĞİTİMİ YÖNETMELİĞİ

İşverenin yükümlülüğü

Çalışanlarına hijyen eğitimi vermek ZORUNDADIR.

Kapsam

Gıda ile doğrudan veya dolaylı temas eden tüm personel.

Genel kural

Gıda taşıma araçları ve ekipmanları hijyenik koşullarda tutulmalı.

☆ ALTIN KURALLAR – ÜNİTE I ☆

1. 20 sn el yıkama = %80 risk azalması.
2. Dezenfektan yedektir; asıl çözüm su + sabun.
3. Görünür kir varsa dezenfektan ETKİSİZDİR.
4. Gıda öncesi mutlaka el yıka.
5. Sıcak ve soğuk gıdayı KARIŞTIRMA.
6. Soğuk zincir kırıldıysa TESLİM ETME.
7. Kask astarı haftada bir yıka.
8. Ortak ekipman: önce + sonra temizle.
9. Bulaşıcı hastalıkta gıda teslimatı YAPMA.
10. İşveren hijyen eğitimi vermek ZORUNDADIR.



ÜNİTE İ

Meslek Etiği ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri

2 Saat Teorik

Bu ünite, **Meslek Etiği ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri** konusuna dair sınava yönelik tüm kritik bilgileri içerir: tanımlar, kanun maddeleri, rakamlar, tablolar, sıralamalar ve altın kurallar.

Eğitim Süresi: 2 Saat Teorik

TEMEL TANIMLAR

MESLEK

Bireyin topluma yararlı mal/hizmet üretmek amacıyla belirli bir eğitim sonucu kazandığı bilgi ve becerilere dayalı faaliyet. **Ekonomik yaşamı sürdürmeyi** sağlar.

İŞ

Mesleğin **uygulamaya geçirilmiş** hali. (Meslek sahibi kişi, o işi yapıyor olmayabilir.)

MESLEK ETİĞİ

Bir mesleği icra ederken uyulması gereken doğru davranış kuralları.

AHİLİK

13. yüzyılda Anadolu'da kurulan, esnaf ve zanaatkarların mesleki, ahlaki ve sosyal eğitimini sağlayan teşkilat. Kurucu: **Ahi Evran**. "Ahilik" = kardeşlik.

MESLEK ETİĞİ – 7 TEMEL İLKE

İLKE	KURYE İÇİN ANLAMI
Ahlaklı olma	Gönderiyi açmama, müşteri bilgisi kötüye kullanmama
Dürüstlük	Doğru bildirim, sahte onay girmeme
Güvenilirlik	Güvenli taşıma, tahsilatı eksiksiz teslim
Saygı	Müşteri, meslektaş, trafik katılımcılarına
Sabır	Trafik, zor müşteri, olumsuz havada sakin
Güler yüzlü olma	Kapıda gülümseme, pozitif iletişim
Hak/hukuka riayet	Trafik, KVKK, tüketici, İSG

AHİLİK TEŞKİLATI – 8 TEMEL İLKE

- **Dürüstlük** — Hile yapmamak, aldatmamak
- **Kalite** — İşini en iyi şekilde yapmak
- **Helal kazanç** — Hakkından fazlasını almamak
- **Müşteri hakkı** — Müşteriyi aldatmamak
- **Dayanışma** — Meslektaşlarla yardımlaşmak
- **Emanete sadakat** — Teslim edilen malı korumak
- **Saygı ve nezaket**
- **Çıraklık → Kalfalık → Ustalık**

AHİLİK – "ELİNE, BELİNE, DİLİNE SAHİP OL"

ELİNE sahip ol

Hırsızlık yapma, hakkın olmayan şeyi alma.

BELİNE sahip ol

Namuslu ol.

DİLİNE sahip ol

Yalan söyleme, kötü konuşma.

AHİLİK – KURYELİK PARALELLERİ

AHİLİK	KURYELİK
Emanete sadakat	Gönderiyi güvenle taşıma, açmama
Dürüstlük	Teslimat bilgisi doğru giriş
Helal kazanç	Tahsilatı eksiksiz teslim
Müşteri hakkı	Bilgi koruma, saygılı davranma
Kaliteli iş	Zamanında, hasarsız, profesyonel
Dayanışma	Meslektaşlara yardım, bilgi paylaşımı
Çıracak → Usta	SRC → Deneyim → Uzmanlaşma

KURYE ETİĞİ – YAP / YAPMA

✓ YAPILMASI GEREKEN	× YAPILMAMASI GEREKEN
Emanet bilinciyle taşımak	Gönderiyi merak amaçlı açmak
Teslimat bilgisini doğru kaydetmek	Sahte teslimat onayı girmek
Müşteri bilgisini gizli tutmak	Müşteri numarasını kişisel kullanmak
Tahsilatı eksiksiz + zamanında teslim	Tahsilattan zimmet
Trafik/İSG'ye uymak	Müşteri fotoğrafı/videosu paylaşmak
Saygılı iletişim	Elde kalan gönderi sahiplenmek
Hatalı teslimat dürüst raporlama	Belgelerini güncel tutmamak
Arızalı aracı bildirmek	Başkasının SRC belgesiyle çalışmak

☞ Sahte teslimat onayı = meslek etiği ihlali + **dolandırıcılık suçu** + işten çıkarma + tazminat.

MESLEKİ BİLGİ KAYNAKLARI (5 TÜR)

KAYNAK	ÖRNEK
Kanun/yönetmelik/mevzuat	4925, KTY, KTK, İş Kanunu, KVKK
Mesleki eğitim programları	SRC Kurye, ilk yardım, İSG, hijyen
Kurum içi eğitimler	Firma hizmet içi, oryantasyon
Dijital uygulamalar	Navigasyon, kurye uyg., e-öğrenme
Sektörel yayınlar	Lojistik dergi, meslek kuruluşu

KATILINACAK EĞİTİMLER

EĞİTİM	KAPSAM	SIKLIK
SRC Kurye Yeterlilik	25 saatlik zorunlu mesleki eğitim	Belge alımı/yenileme
İlk yardım	KBK, kırık/kanama/şok/yanık	3 yılda bir tazeleme
İSG	Risk değerlendirme, güvenlik	Firma düzenli
Hijyen	Gıda/kişisel hijyen	Yönetmelik kapsamında
Güvenli sürüş	Defansif, manevra	Firma/platform
Dijital beceri	Uygulama, güvenlik	Güncelleme dönemi

TAKİP EDİLECEK MEVZUAT

MEVZUAT	NEDEN
KTY	SRC, yetki belgesi, kurye şartları
KTK + Trafik Yönetmeliği	Ceza, ekipman
İş Kanunu	Ücret, izin, tazminat
SGK	Prim, iş kazası, sağlık
KVKK	Veri koruma
Hijyen Yönetmeliği	Gıda taşıma kuralları
Trafik cezaları	Yeni ceza miktarları

🔗 Takip: Resmi Gazete (mevzuat.gov.tr, resmigazete.gov.tr), firma duyuruları, uygulama bildirimleri.

KARAYOLU TAŞIMACILIĞI — AVANTAJLAR

- **Esneklik** — Kapıdan kapıya (door-to-door)
- **Hız** — Özellikle şehir içi ve kısa mesafe
- **Erişilebilirlik** — Her noktaya ulaşım
- **Yaygınlık** — En çok tercih edilen

TAŞIMA MODLARI

MOD	ÖZELLİK
Karayolu	Esnek, hızlı, kapıdan kapıya, en yaygın
Demiryolu	Ekonomik, güvenli ama esnek değil
Denizyolu	Yüksek hacim, düşük maliyet, yavaş
Havayolu	Çok hızlı, yüksek maliyet, sınırlı

🔗 **İntermodal (Çok modlu) taşımacılık:** Karayolu + demiryolu + deniz + hava entegrasyonu.

KURYE SEKTÖRÜ — GÜNCEL GELİŞMELER

- **Elektrikli motosiklet/moped** — düşük emisyon, düşük maliyet
- **Drone teslimat** denemeleri
- **Yapay zeka** destekli rota optimizasyonu
- **Temassız teslimat** — pandemi sonrası kalıcı
- **IoT sensörlü termal çanta** — soğuk zincir takibi
- **Sürdürülebilir ambalaj**
- **Dijital takip** sistemleri

NE PAYLAŞILMALI?

ALAN	ÖRNEK
Güzergâh	"X sokak tek yön oldu", "Y kavşağı yoğun"
Müşteri deneyimi	"Z apartman kapı kodu", "Temassız istiyor"
Teknik	"Zincir gerginliği şöyle", "Fren sesi şu"
Güvenlik uyarıları	"A bölgede çukur", "B kavşak tehlikeli"
Uygulama	"Çoklu rota şöyle", "Offline harita"
Mevzuat	"Yeni ceza değişti", "APP plaka zorunlu"

PAYLAŞIM KANALLARI & KURALLARI

- Kanallar:** Vardiya toplantıları (5-10 dk), firma iç iletişim, ekip grupları (WhatsApp/Telegram — **gizli bilgi YOK**), mentorluk, eğitim oturumları
- Kurallar:** Doğru bilgi paylaş, gizli bilgi paylaşma, yapıcı ol (çözüm), düzenli paylaş, herkesi dahil et

MENTORLUK — DENEYİMLİ KURYE GÖREVLERİ

- İlk günlerde güzergâh tanıtımı
- Araç kontrol ve bakım alışkanlığı
- Müşteri iletişimi ipuçları
- Tehlikeli noktalar + güvenlik uyarıları
- Uygulama kullanım rehberliği
- Mevzuat ve hak bilgilendirmesi

🔑 Mentorluk = Ahilik geleneğindeki "**usta-çırak**" ilişkisi.

☆ ALTIN KURALLAR — ÜNİTE İ ☆

- Meslek = bilgi/yetkinlik, İş = uygulaması.
- Meslek etiği yaptırımdan koruyan zırh değil, doğru yapan pusuladır.
- Ahilik: "Eline, Beline, Diline sahip ol."
- Ahi Evran kurucu (13. yy).
- Sahte teslimat onayı = dolandırıcılık suçu.
- Gönderi emanettir; açmak/kullanmak/sahiplenmek YASAK.
- "Zaten biliyorum" DEMEYİN.
- Bilgiyi paylaşmak zayıflık değil, ustalıktır.
- Mevzuatı takip etmezseniz ceza veya hak kaybı.
- Karayolu: esnek, hızlı, kapıdan kapiya, en yaygın.
- Sektör değişiyor — elektrikli, AI, temassız. Güncel kalın.