



HAP BİLGİLER

SRC Kurye Mesleki Yeterlilik Eğitimi

Konu Konu Özet Kartları

11 Ünite — Tüm Kritik Bilgiler

Hızlı tekrar + sınav öncesi son bakış

İÇİNDEKİLER

BU KİTAPÇIK NEDİR? Her ünite iki bölümden oluşur: **Konu Bazlı Hap Bilgiler** (ünite içindeki vurgulu kutular — mavi) ve **Ünite Özet Kartları** (en kritik 10-15 bilgi — sarı). Sınavdan önce mutlaka göz gezdirin.

- A ÜNİTE A** — Kuryelik Mesleği ile İlgili Temel Bilgiler
- B ÜNİTE B** — Yasal Haklar ve Mesleki Yükümlülükler
- C ÜNİTE C** — Müşteri Memnuniyeti ve İletişim
- Ç ÜNİTE Ç** — İSG, Çevre Koruma Önlemleri ve Kalite Gereklilikleri
- D ÜNİTE D** — İş Organizasyonu
- E ÜNİTE E** — Gönderi Ulaştırma
- F ÜNİTE F** — Araç Bakımı ve Kontrolü
- G ÜNİTE G** — İlk Yardım
- H ÜNİTE H** — Trafik Adabı
- I ÜNİTE I** — Hijyen Kuralları
- İ ÜNİTE İ** — Meslek Etiği ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri

A ÜNİTE A — Kuryelik Mesleği ile İlgili Temel Bilgiler

KONU BAZLI HAP BİLGİLER

► SRC KURYE BELGESİ ZORUNLU HALE GELDİ!

SRC Kurye belgesi olmayan kurye, uygulamalar üzerinden sipariş alamaz. Sigorta şirketleri de kazada ödeme yapmayı reddedebilir.

► KURYELİK MESLEĞİNİN ÖNEMİ

Kuryelik artık sadece "motor sürmek" değil, mesleki yeterlilik gerektiren profesyonel bir iştir.

► Kazanım A.5.1 ve A.5.2

Doğru lastik basıncı tek başına yakıtı %5 azaltır.

ÜNİTE ÖZET HAP BİLGİ KARTLARI

- 1 Belgesiz çalışma: 15.058 TL — Son tarih: 15 Mayıs 2026
- 2 P1 = İşletme, SRC Kurye = Sürücü — İKİSİ DE ZORUNLU
- 3 Kask: 1.246 TL + 15 puan — Kayış bağlı değilse = takılmamış
- 4 6 kırmızı ışık (1 yıl) = EHLİYET İPTALİ
- 5 Kaldırım: 5.000 TL + ehliyet 60 gün + araç 30 gün
- 6 APP plaka: 140.000 TL + hapis riski
- 7 Çanta projesi yoksa: 7 gün → OTOMATİK BAĞLAMA
- 8 Wheelie/drift: 46.000 TL + 60 gün men
- 9 Artçı kasksızsa ceza SÜRÜCÜYE
- 10 Alkol testi reddi: 150.000 TL + 5 yıl ehliyet
- 11 Kaza yerini terk: 46.000 TL + ehliyet 2 yıl
- 12 Hız toleransı KALDIRILDI — 1 km = ceza
- 13 Motor bağlanırsa: ceza + otopark + iş kaybı = 10.000 TL+
- 14 SRC = 9.500 TL / Belgesiz yakalanma = 15.058 TL + iş kaybı
- 15 Psikoteknik rapor da zorunlu — ikisini birlikte halledin

B ÜNİTE B — Yasal Haklar ve Mesleki Yükümlülükler

KONU BAZLI HAP BİLGİLER

► ÜNİTE B: YASAL HAKLAR VE MESLEKİ YÜKÜMLÜLÜKLER

Haklarını bilmeyen işçi kolayca mağdur olur. Yükümlülüklerini bilmeyen kurye hem kendini hem müşterisini riske atar. Bu ünite, meslek hayatınızın yasal zırhıdır.

► İŞ KANUNU KAPSAMINDA HAKLAR (4857 SAYILI KANUN)

İş sözleşmenizi mutlaka YAZILI yapın! Sözlü anlaşmalar ispat gücünü yaratır. Bir nüshasını SAKLAMA hakkınız vardır.

Ücretiniz geç veya eksik ödenirse 20 gün içinde iş sözleşmenizi haklı nedenle feshedebilirsiniz (Madde 24/II-e). Geciken ücrete mevduata uygulanan en yüksek faiz uygulanır.

Yıllık izin VAZGEÇİLEMEZ bir haktır. Kullanılmayan izinler YANMAZ. İş sözleşmesi sona erdiğinde kullanılmayan izinlerin ücreti ödenmek zorundadır (Madde 59).

► SOSYAL GÜVENLİK HAKLARI (5510 SAYILI KANUN)

Sigortasız çalışırken kaza geçirirseniz haklarınızı KAYBETMEZSİNİZ. SGK'ya kendiniz başvurabilirsiniz. Ancak sigortasız çalıştıran işverene SGK ayrıca ceza keser.

► KARAYOLU TAŞIMA YÖNETMELİĞİ YÜKÜMLÜLÜKLER

Yasak eşya taşıma = 50 uyarma! Uyarma puanı 500'e ulaşırsa faaliyet geçici olarak DURDURULUR.

► E. TAŞINMASI RİSKLİ GÖNDERİLER

Gönderici kapsam kontrolünü reddederse gönderi KABUL EDİLMEZ. Bu kural istisnasızdır!

► 6698 SAYILI KVKK

Müşterinin numarasını kişisel amaçla kullanmak = KVKK İHLALİ. Cezası: 5.000 TL'den 1.000.000 TL'ye kadar + adli süreç.

ÜNİTE ÖZET HAP BİLGİ KARTLARI

- 1 İş sözleşmesini YAZILI yapın, bir nüshasını SAKLAYIN
- 2 Ücret en geç ayda bir, banka hesabına ödenmeli
- 3 1 yıl çalışınca 14 gün yıllık izin — VAZGEÇİLEMEZ, YANMAZ
- 4 Teslimat yolunda kaza = İŞ KAZASI — SGK'ya 3 gün içinde bildirin
- 5 İşsizlik ödeneği: 600 gün prim + 30 gün İŞKUR başvurusu
- 6 Esnaf kurye de Bağ-Kur + SRC + P1 belgesi almak ZORUNDA
- 7 Müşteri numarasını kişisel amaçla kullanmak = KVKK İHLALİ
- 8 Müşterinin izinsiz fotoğrafı = CEZA + İŞTEN ÇIKARMA
- 9 30 kg / 300 dm³ üzeri gönderi = YASAK + TEHLİKELİ
- 10 Yasak madde taşıma = 50 uyarma; 500 uyarma = faaliyet durdurma
- 11 Gönderici kontrolü reddederse = GÖNDERİ KABUL EDİLMEZ

12 Ödeme şartlı gönderide tahsilat ÖNCE, teslim SONRA

13 Posta gönderisini izinsiz açmak = YASAL SUÇ

14 Şikâyet kayıtları en az 2 yıl saklanmalı

15 Kask + yelek üzerine "KURYE" ibaresi ve U-Net numarası ZORUNLU

C ÜNİTE C — Müşteri Memnuniyeti ve İletişim

KONU BAZLI HAP BİLGİLER

► ÜNİTE C: MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE İLETİŞİM

Bir memnun müşteri ortalama 3 kişiye anlatır. Bir memnuniyetsiz müşteri ise ortalama 11 kişiye anlatır. Sosyal medya çağında bu sayı yüzlerle çarpılır.

► MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN İŞLETMEYE VE KURYEYE ETKİSİ

Platformlarda 4.5 altı puana düşen kuryeye daha az sipariş yönlendirilir. 4.0 altına düşen kuryenin hesabı askıya alınabilir. Puanınız = geliriniz.

► FİZİKSEL DAYANIKLILIK

"Ben gencim, bana bir şey olmaz" demeyin. RSI yaralanmaları yıllar içinde birikir ve kalıcı hale gelir. Mola sırasında 2 dakikalık esneme, yıllar sonra ameliyat masasından kurtarır.

► KURYE HİZMETLERİNDE SIK KARŞILAŞILAN ŞİKÂyetLER

Şikâyetlerin büyük çoğunluğu iletişim eksikliğinden kaynaklanır. Gecikeceğinizi haber verseniz, müşterinin %70'i anlayış gösterir. Haber vermezseniz %90'ı şikâyet eder.

ÜNİTE ÖZET HAP BİLGİ KARTLARI

1 Memnun müşteri 3 kişiye, memnuniyetsiz müşteri 11 kişiye anlatır

2 Platform puanınız = geliriniz. 4.5 altı = az sipariş

3 Gecikecekseniz MUTLAKA haber verin — habersiz gecikme şikâyetin 1 numaralı nedeni

4 Kızgın müşteriye karşı sesinizi DÜŞÜRÜN — onlar yükselttikçe siz düşürün

5 "Bu benim sorunum değil" DEMEYİN — "Firmama iletayım" DEYİN

6 Hatanız varsa KABUL EDİN — dürüstlük en güçlü iletişim aracıdır

7 4-4-6 nefes: 4 sn al, 4 sn tut, 6 sn ver — anında sakinleştirir

8 Her 2 saatte 15 dk mola + esneme = RSI yaralanmalarından korunma

9 Müşteriyle konuşurken telefona BAKMAYIN — göz teması kurun

10 Tartışmaya GİRMEYİN — sorun ne olursa olsun profesyonel kalın



ÜNİTE Ç — İSG, Çevre Koruma Önlemleri ve Kalite Gereklilikleri

KONU BAZLI HAP BİLGİLER

► ÜNİTE Ç: İSG, ÇEVRE KORUMA ÖNLEMLERİ VE KALİTE GEREKLİLİKLERİ

İSG kurallarına uymayan kurye sadece kendini değil, trafikteki herkesi tehlikeye atar. Eksik bakımlı motosiklet, aşınmış lastik veya gevşek fren = potansiyel ölüm senaryosu.

► KİŞİSEL KORUYUCU DONANIMLAR (KKD)

Kask takmama cezası 1.246 TL ama kask takmamanın bedeli hayatınız olabilir. DSÖ verilerine göre kask, kazada ölüm riskini %40 azaltır.

► MOTOSİKLET BAKIM VE PERİYODİK KONTROLLER

Aşınmış lastik = fren mesafesinin 2 katına çıkması. Lastik diş derinliği 1.6 mm'nin altına düşmüşse DERHAL değiştirin.

► "RAMAK KALA" OLAYLARIN RAPORLANMASI

Ramak kala olayını bildirmek "ayıp" veya "zayıflık" değildir. Her ramak kala raporu, birinin hayatını kurtarabilecek bir bilgidir. Raporlamayan = riski tekrarlayan.

► SÜREÇ İYİLEŞTİRME VE MESLEKİ KATKI

"Ben sadece kuryeyim, görüşüm önemli değil" diye düşünmeyin. En iyi iyileştirme fikirleri sahadan gelir. Geri bildirim vermek hem mesleğinizi hem hizmet kalitesini yükseltir.

ÜNİTE ÖZET HAP BİLGİ KARTLARI

- 1 İSG = iş kazalarını önlemek + sağlığı korumak + güvenli çalışma ortamı
- 2 Her sürüş öncesi: lastik, fren, far, sinyal, ayna, korna KONTROL
- 3 Kask + eldiven + yelek = MİNİMUM KKD. Eksik çıkma!
- 4 Yazın havalandırmalı, kışın su geçirmez ekipman seç
- 5 Lastik diş derinliği 1.6 mm altına düşmüşse DERHAL değiştir
- 6 Kaza yerini TERK ETME! 46.000 TL + ehliyet 2 yıl
- 7 Ramak kala olaylarını raporla — her rapor bir hayat kurtarabilir
- 8 Motor yağını lavaboya dökme = ÇEVRE SUÇU
- 9 Modifiye egzoz = 16.000 TL ceza + 30 gün araç men
- 10 PUKÖ: Planla-Uygula-Kontrol et-Önlem al = sürekli iyileşme

D ÜNİTE D — İş Organizasyonu

KONU BAZLI HAP BİLGİLER

► İş Organizasyonunun Tanımı ve Önemi

Güzergâh optimizasyonu yapan kurye, yapmayan kuryeye göre günde ortalama %20 daha fazla teslimat yapabilir — aynı saatte, aynı yakıtla, daha az yorulur.

► İŞ ÖNCESİ HAZIRLIK SÜRECİ

Hazırlık sürecindeki eksiklikler, taşıma sırasında gecikmelere ve güvenlik risklerine neden olur. 10 dakikalık hazırlık, günün tamamını kurtarır.

► BELGE KONTROLÜ VE YASAL SORUMLULUKLAR

Belge kontrolünün düzenli yapılması yasal uygunluğu sağlar. Denetimde eksik belge = ceza + trafikten men. Yola çıkmadan ÖNCE tüm belgeleri kontrol edin.

► DİJİTAL GÜVENLİK

"Hesabınız kapatılacak" diyen her mesaj sahte olabilir. Resmi platformlar şifrenizi mesajla ASLA istemez. Şüphe duyduğunuz anda link tıklamadan firmayı arayın.

► KAYIT TUTMA SÜRECİ

Kayıt tutmayan kurye = iz bırakmayan kurye. Sorun çıktığında (hasar, kayıp, şikâyet) elinizde kanıt yoksa sorumluluk tamamen size kalır. Kayıt = güvence.

► RAMAK KALA OLAY RAPORU

Ramak kala raporlamak "zayıflık" değildir. Bugün raporladığınız tehlikeli kavşak, yarın bir meslektaşınızın kazasını önleyebilir.

ÜNİTE ÖZET HAP BİLGİ KARTLARI

- 1 İş öncesi hazırlık: araç kontrol + belge kontrol + görev inceleme + ekipman
- 2 10 dk planlama = günün tamamını kurtarır. Plansız çıkma!
- 3 En kısa yol ≠ en hızlı yol. Trafik + yol durumu + mesafe birlikte değerlendir
- 4 Zamana duyarlı gönderileri ÖNCELİKLE teslim et
- 5 Yedek navigasyon + çevrimdışı harita + powerbank her zaman yanında
- 6 Sahte mesajlara TIKLAMAY — resmi platformlar şifreyi mesajla istemez
- 7 Denetimde eksik belge = ceza + trafikten men. Yola çıkmadan kontrol et
- 8 Kayıt tutmayan kurye = kanitsız kurye. Sorun çıkınca sorumluluk sende
- 9 Kaza raporu: fotoğraf + tanık + tutanak + SGK'ya 3 gün
- 10 Ramak kala raporu — bugünkü raporun yarın bir hayat kurtarır

E ÜNİTE E — Gönderi Ulaştırma

KONU BAZLI HAP BİLGİLER

► ÜNİTE E: GÖNDERİ ULAŞTIRMA

Gönderi taşıma süreci 8 aşamadan oluşur. Her aşamada yapılacak bir hata, zincirin tamamını etkiler. Doğru teslim alma → doğru taşıma → doğru teslim etme = başarılı kurye.

► ULAŞIM HAZIRLIĞI KONTROL LİSTESİ

Belge ve ekipman kontrolü 2 dakika sürer. Denetimde eksik belge = ceza + trafikten men + iş kaybı. 2 dakika kontrol, tüm günü kurtarır.

► İŞ EMRİ DEĞERLENDİRME SÜRECİ

İş emrini reddetmek "tembellik" değildir. Güvenli olmayan koşullarda reddetmek SORUMLULUKTUR.

► TESLİM ALMA SÜRECİ (ADIM ADIM)

Teslim alma anında gönderinin hasarını KONTROL EDİN. Hasarlı gönderiyi kontrol etmeden teslim alırsanız, hasar sorumluluğu SİZE geçer.

► ULAŞTIRMA SÜRECİ

Gecikecekseniz müşteriyi ÖNCEDEN bilgilendirin. Habersiz gecikme = 1 yıldız. Haberli gecikme = anlayış.

► TESLİM ETME SÜRECİ (ADIM ADIM)

Dijital onay almadan teslimat TAMAMLANMIŞ SAYILMAZ. Onaysız gönderi "kayıp" olarak işlem görür.

► Kazanım E.6.1 ve E.6.2

Doğru sınıflandırma = doğru önceliklendirme = verimli teslimat. Sınıflandırmadan yola çıkmak, her noktada çantayı karıştırarak zaman kaybetmek demektir.

► Kazanım E.7.1 ve E.7.2

İade nedenini yanlış kaydetmek = sorumluluk size ait. Her iade adımını belgeleyin.

► ELDE KALAN GÖNDERİ İŞLEMLERİ

Elde kalan gönderiyi AÇMAK, kullanmak veya sahiplenmek YASAL SUÇTUR. Emanet sorumluluğu bitmez, prosedür tamamlanana kadar sürer.

ÜNİTE ÖZET HAP BİLGİ KARTLARI

- 1 Yola çıkmadan: yakıt + ekipman + belge + KKD KONTROL
- 2 İş emrini reddetmek tembellik değil, güvensiz koşullarda SORUMLULUKTUR
- 3 Teslim alırken dış görünümü kontrol et — hasarı tespit et, not düş
- 4 4925 s.K.: sorumluluk gönderiyi teslim aldığı AN başlar
- 5 Kapıda ödeme: ÖNCE tahsil, SONRA teslim
- 6 Dijital onay almadan teslimat TAMAMLANMIŞ SAYILMAZ

7 Teslim edilemeyen = aynı sürede göndericiye iade (KTY 43/A)

8 İade nedenini doğru kaydet, fotoğraf çek, belge tut

9 Elde kalan gönderiyi açmak = YASAL SUÇ

10 Gecikeceksen ÖNCEDEN bilgilendir — habersiz gecikme = 1 yıldız

F ÜNİTE F — Araç Bakımı ve Kontrolü

KONU BAZLI HAP BİLGİLER

► Araç Bakımı ve Kontrolünün Önemi

Küçük bir bakım ihmalinin bedeli: arıza çekici 2.000+ TL, kaza masrafı 50.000+ TL, muayenesiz araç cezası 2.719 TL. Oysa günlük kontrol 5 dakikadır.

► MOTOSİKLETİN TEMEL PARÇALARI VE SİSTEMLERİ

Bu sistemlerden herhangi birinde oluşacak arıza, sürüş güvenliğini doğrudan etkiler. Aracınızı tanıyın, sesini dinleyin, değişiklikleri fark edin.

► LASTİK KONTROLÜ

Doğru basınç = %5 yakıt tasarrufu. Aşınmış lastik = fren mesafesi 2 KATI. Lastik kontrolü = hayat kontrolü.

► ARAÇ ALTI VE SIVI KONTROLLERİ

Yakıt sızıntısı olan motosikleti çalıştırmak = yangın daveti. Sıcak egzoz + benzin buharı = alev.

► AYDINLATMA VE ELEKTRİK SİSTEMLERİ

Kırmızı = DUR ve kontrol et. Sarı = yakında servise git. Görmezden gelmek motor hasarına veya kazaya neden olabilir.

► E. TAHRİK SİSTEMİ (ZİNCİR / KAYIŞ / ŞAFT) KONTROLÜ

Bakımsız zincir = güç kaybı + yakıt israfı + kopma riski. Zincir kopması sürüş sırasında arka tekerin kilitlemesine neden olabilir — hayati tehlike!

► BASİT ARIZALARIN GİDERİLMESİ

Basit arızaları kendiniz giderin ama CİDDİ arızalara (fren, motor, yakıt) DOKUNMAYIN. Yanlış müdahale sorunu büyütür.

ÜNİTE ÖZET HAP BİLGİ KARTLARI

- 1 Günlük kontrol = kurye, periyodik bakım = yetkili servis
- 2 Her sürüş öncesi 5 dk: lastik, fren, far, sinyal, ayna, korna, zincir
- 3 Lastik basıncını SOĞUKKEN ölç — haftada en az 1 kez
- 4 Diş derinliği 1.6 mm altı = DERHAL değiştir
- 5 Balonlu lastikle YOLA ÇIKMA — her an patlayabilir
- 6 Yakıt sızıntısı = motoru ÇALIŞTIRMA, yangın riski
- 7 Kırmızı ikaz = DUR. Sarı ikaz = yakında servise git
- 8 Zincir bakımı: her 500-1.000 km yağla, kopma riski = hayati tehlike
- 9 Basit arızayı kendin gider, ciddi arızaya DOKUNMA
- 10 Plaka okunamıyor = 140.000 TL ceza riski

G ÜNİTE G — İlk Yardım

KONU BAZLI HAP BİLGİLER

► ÜNİTE G: İLK YARDIM

İlk yardım TEDAVİ değildir. Amaç: Hayati tehlikeyi ortadan kaldırmak, durumun kötüleşmesini önlemek ve profesyonel yardım gelene kadar yaralıyı korumaktır.

► KBK — KORUMA, BİLDİRME, KURTARMA

KBK sırasını ASLA bozma. Önce KORUMA, sonra BİLDİRME, en son KURTARMA. Kendi güvenliğinin sağlanmadan müdahale = 1 yaralı yerine 2 yaralı.

► KURTARMA EKİPLERİNİN MÜDAHALE ALANLARI

112'yi aradığınızda tüm ekiplere (ambulans, itfaiye, polis) yönlendirme yapılır. Tek numara yeterlidir.

► KIRIK DURUMUNDA İLK YARDIM

Kırık şüphesinde ALTINKURAL: "Şüphelen varsa kırık gibi davran." Yanlış müdahale kırığı daha da kötüleştirir. Sabitle ve 112'yi bekle.

► YANIK DURUMUNDA İLK YARDIM

Yarıktaki en etkili ilk yardım: 20 dk akan çeşme suyu. Buz DEĞİL, diş macunu DEĞİL, yağ DEĞİL — sadece AKAN SU. Elektrik yanığında ise su KESİNLİKLE kullanılmaz.

► HASTA/YARALI TAŞIMA

Yaralıyı taşımak SON çaredir. Mümkünse taşımayın, 112'yi bekleyin. Taşımak ZORUNDAYSANIZ baş-boyun hizasını MUTLAKA koruyun.

ÜNİTE ÖZET HAP BİLGİ KARTLARI

- 1 KBK: Önce KORUMA, sonra BİLDİRME (112), en son KURTARMA
- 2 İlk yardım TEDAVİ değildir — amaç durumu stabilize etmektir
- 3 Kendi güvenliğinin ÖNCE — sen de yaralanırsan yardım edemezsin
- 4 Kanama: temiz bezle BASKI uygula, en az 10-15 dk sürdür
- 5 Şok pozisyonu: sırt üstü, bacaklar 30-40 cm yukarı
- 6 Kırık: HAREKET ETTİRME, sabitle (atel), 112'yi bekle
- 7 Yanık: 20 dk akan çeşme suyu. Buz/diş macunu/yağ DEĞİL
- 8 Elektrik yanığında su KESİNLİKLE kullanma — önce akımı kes
- 9 Kaskı ÇIKARMA — sadece nefes alamıyorsa ve deneyimli biri varsa
- 10 Yaralıya yiyecek/içecek VERME
- 11 Taşımak SON çare — mümkünse taşıma, 112'yi bekle
- 12 112 tek numara: ambulans + itfaiye + polis hepsine yönlendirir

H ÜNİTE H — Trafik Adabı

KONU BAZLI HAP BİLGİLER

► ÜNİTE H: TRAFİK ADABI

Türkiye'de trafik kazalarının %90'dan fazlası insan hatasından kaynaklanır. Kural bilmek yetmez, davranışa dönüştürmek gerekir.

► KURYE İÇİN TRAFİK ADABI

"Ben kuryeyim, acelem var" trafik adabını ihlal etme gerekçesi DEĞİLDİR.

ÜNİTE ÖZET HAP BİLGİ KARTLARI

- 1 Kural cezadan korur, adap kazadan korur
- 2 Kazaların %90'ı insan hatası — kural bilmek yetmez, davranışa dönüştür
- 3 "Sabrın sonu selamettir" — bir dakikalık sabır felaketi önler
- 4 Yola top yuvarlanırsa DERHAL fren — çocuk uzakta değildir
- 5 Öfke tutuşturulmuş ateştir — mesafe al, provokasyona kapılma
- 6 Trafik görevlisi işareti trafik lambasından ÖNCELİKLİDİR
- 7 Engelli park yerine park etmek = hak ihlali + ceza
- 8 Geçiş üstünlüğü olan aracın arkasına takılma = adap/hak ihlali
- 9 "Ben kuryeyim, acelem var" adap ihlali gerekçesi DEĞİLDİR
- 10 Trafikte davranışınız tüm kurye mesleğinin imajını etkiler

1 ÜNİTE I — Hijyen Kuralları

KONU BAZLI HAP BİLGİLER

► ÜNİTE I: HİJYEN KURALLARI

Hijyen kurallarına uymak yalnızca kişisel bir sorumluluk değil, aynı zamanda toplum sağlığı, hizmet kalitesi ve meslek etiği açısından önemli bir görevdir.

► EL HİJYENİ

20 saniyelik el yıkama, hastalık bulaşma riskini %80'e kadar azaltır. Dezenfektan yedek çözümdür — asıl çözüm su ve sabundur.

► KORUYUCU DONANIMLARIN VE EKİPMANLARIN TEMİZLİĞİ

Hiç yıkanmamış kask astarı, tuvalet kapağından daha fazla bakteri barındırabilir. Haftada bir kask astarı yıkamak = hem sağlık hem konfor.

ÜNİTE ÖZET HAP BİLGİ KARTLARI

- 1 20 sn el yıkama = hastalık bulaşma riskini %80 azaltır
- 2 Dezenfektan yedek çözümdür — asıl çözüm su ve sabun
- 3 Cebinde her zaman küçük dezenfektan bulundur
- 4 Gıda teslim almadan ÖNCE elleri yıka/dezenfekte et
- 5 Sıcak gıda sıcak, soğuk gıda soğuk — KARIŞTIRMA
- 6 Soğuk zincir kırıldıysa gıdayı TESLİM ETME
- 7 Çanta her vardiya sonunda silinmeli, haftada bir detaylı temizlik
- 8 Kask astarı haftada bir yıka — bakteri yuvası olmasın
- 9 Ortak ekipman: her kullanım önce/sonra temizle
- 10 Temiz kurye = güvenilir kurye = yüksek puan = fazla sipariş

ÜNİTE İ — Meslek Etiği ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri

KONU BAZLI HAP BİLGİLER

► Meslek, İş ve Meslek Mensubu

Meslek etiği, sizi yaptırımlardan koruyan bir zırh değil; sizi doğru yapan bir pusuladır. Etik kurallara uyan kurye, hem müşterinin hem firmanın hem de mesleğin güvenini kazanır.

► KURYE MESLEĞİNDE ETİK KURALLAR

Sahte teslimat onayı girmek hem meslek etiği ihlali hem dolandırıcılık suçudur. İşten çıkarma + cezai sorumluluk + tazminat.

► SEKTÖREL GELİŞMELER VE MESLEĞİN GELECEĞİ

Sektör değişiyor — siz de değişmezseniz geride kalırsınız. Güncel kalmak bir tercih değil, mesleki zorunluluktur.

► MENTORLUK VE YENİ KURYEYE REHBERLİK

"Bilgiyi paylaştıkça çoğalır" — 5 dakikalık paylaşım, yeni kuryenin 5 saatlik deneme-yanılmasını önler. Paylaşmak zayıflık değil, ustalıktır.

ÜNİTE ÖZET HAP BİLGİ KARTLARI

- 1 Meslek = bilgi/yetkinlik, İş = uygulaması. Meslek sahibi olmak bilinçli çalışmayı gerektirir
- 2 Ahilik: "Eline, Beline, Diline sahip ol" — hırsızlık yapma, namuslu ol, yalan söyleme
- 3 Sahte teslimat onayı = etik ihlal + dolandırıcılık + işten çıkarma
- 4 Gönderi emanettir — açmak, kullanmak, sahiplenmek YASAKTIR
- 5 Karayolu taşımacılığı: esnek, hızlı, kapıdan kapıya — en yaygın taşıma türü
- 6 Mevzuat değişiyor — takip etmezseniz ceza veya hak kaybı
- 7 "Zaten biliyorum" demeyin — her eğitimde yeni şey öğrenebilirsiniz
- 8 Bilgiyi paylaştıkça çoğalır — 5 dk paylaşım, 5 saat hatayı önler
- 9 Mentorluk = ustalık. Ahi geleneğindeki usta-çırak ilişkisi
- 10 Sektör değişiyor — elektrikli araç, yapay zeka, temassız teslimat. Güncel kalın