

17UY0296-3/00 KASİYER
TEORİK SINAV SORULARININ KAPSADIĞI KONULAR

17UY0296-3/A1 İş Sağlığı ve Güvenliği, Kalite ve Çevre

Sıra	Konu (Ölçülmesi planlanan bilgi)
01	Çalışma ortamında bulunması gereken sağlık ve güvenlik işaretlerini tanımlar.
02	Kullandığı malzeme ve ekipmanla ilgili temizlik aşamalarını açıklar.
03	İş kazası risklerine karşı çalışma ortamında alınması gereken İSG önlemlerini açıklar.
04	Çalışmaya hazırlık sürecinde uygulanması gereken İSG önlemlerini açıklar.
05	İş süreçlerinde uyulması gereken İSG kurallarını açıklar.
06	İşyerinde uygulanması gereken acil durum önlemlerini açıklar.
07	Acil durumlarda yapması gereken faaliyetleri (acil durum ekip çalışmalarına katılma, verilen görevleri yerine getirme, acil durumlarda ilgili birimi bilgilendirme, müdahalelere iştirak etme, ilk yardım personeli bilgilendirme) açıklar.
08	Acil durumlarda tahliye kural ve yöntemlerini açıklar.
09	Çalışma esnasında uygulaması gereken temel çevre ve gıda güvenliği önlemlerini açıklar.
10	Çalışma ortamında temizlik ve düzenin sağlanmasına ilişkin adımları açıklar.
11	Kullandığı ekipmanın güvenliğini sağlamakla ilgili talimatları açıklar.
12	Kullandığı ekipmanın yaratacağı olası risklere karşı alması gereken önlemleri açıklar.
13	Kasanın temel özellik ve ekipmanını (bilgilendirme mesajlarını kontrol etme, kasa ekipmanlarını değiştirme) tanımlar.
14	Kasa kullanımı sırasında oluşacak aksaklıklarla ilgili izlenecek adımları açıklar.
15	Satış ve tahsilat işlemleri esnasında uygulaması gereken çalışma alanı güvenlik kurallarını açıklar.
16	Satış ve tahsilat işlemleri esnasında, kasa kullanımıyla ilgili uygulaması gereken güvenlik tedbirlerini açıklar.
17	İşyeri emniyet ve güvenlik talimatları gereği, satış ve tahsilat işlemleri sonrasında yapması gereken işlemleri açıklar.
18	İşyeri yönetim sistemlerine göre satış süreçleriyle ilgili tutması gereken kayıtları listeler.
19	Satış süreçleriyle ilgili iç ve dış denetimlerde sorumluluklarının neler olduğunu açıklar.
20	Satış işlemleri esnasında, işyeri kalite yönetim talimatlarını nasıl uygulayacağını açıklar.
21	Kalite denetimleri sonrasında satış süreçleriyle ilgili gerekli iyileştirmelerin nasıl yapılacağını açıklar.
22	Kasa işlemlerinde kullanılan bilgi teknolojileri sisteminin temel özelliklerini açıklar.
23	Bilgi teknolojileri sistemlerini işinde nasıl kullanacağını açıklar.

17UY0296-3/A2 Kasa İşlemleri

Sıra	Konu (Ölçülmesi planlanan bilgi)
01	Kasanın nakit ihtiyacı ile ilgili yapılması gerekenleri açıklar.
02	Kasada biriken nakitle ilgili yapılması gereken işlemleri açıklar.
03	Kasayı satışa hazırlamak için temin etmesi gereken malzemeleri listeler.
04	Satış sürecinde müşteriye aktarılması gereken mesajları (kampanya, promosyon, indirim bilgileri gibi) açıklar.
05	İşletmenin yeni ürün ve uygulamalarını nasıl takip edeceğini açıklar.
06	Kasa açılış işlem adımlarını listeler.
07	Kasa aktivasyonunun nasıl yapıldığını açıklar.
08	Kasa ve POS cihazlarının nasıl güncellendiğini açıklar.
09	Sözlü iletişimin temel kurallarını açıklar.
10	Beden diliyle ilgili temel prensipleri açıklar.
11	Temel ikna tekniklerini açıklar.
12	Aktif dinleme yöntemlerini açıklar.
13	Satış işlemi sonunda müşteriye teslim edilmesi gereken belge türlerini açıklar.
14	Satış süreçleriyle ilgili vergi mevzuatını temel düzeyde açıklar.
15	Ürünlerin satışa uygunluğuyla ilgili temel mevzuatı açıklar.
16	Satış süreciyle ilgili vergi mevzuatının gereklerini nasıl uygulayacağını açıklar.
17	Temel KDV düzenlemesiyle ilgili uyması gereken kriterleri açıklar.
18	Satış belgesi (fiş, fatura, irsaliye, gider pusulası gibi) iptalinde dikkat edilmesi gereken hususları açıklar.
19	Ürün barkod okutma sürecini açıklar.
20	Satışı sonlandırmadan önce müşteriye ne tür bilgilendirmeler yapılması gerektiğini açıklar.

21	Kampanyalar, promosyonlar ve önerisel satışlar hakkında müşterileri bilgilendirme yöntemlerini açıklar.
22	Kasada fiyat farkı tespit edilmesi durumunda izlenmesi gereken adımları açıklar.
23	Müşterinin tercih edebileceği temel ödeme yöntemlerini açıklar.
24	Ürün ve belge iptal sürecinin adımlarını sıralar.
25	Ürün iade sürecinin adımlarını açıklar.
26	Ürün değişim sürecinin adımlarını açıklar.
27	Ürün iade ve değişim işlemleri sonunda düzenlenmesi gereken belgeleri listeler.
28	Nakit tahsilat işlem adımlarını açıklar.
29	Kartla tahsilat işlem adımlarını açıklar.
30	Kredi kartıyla tahsilatta, işlem güvenlik adımlarını açıklar.
31	Dövizle ödeme işlem adımlarını açıklar.
32	Banka kartıyla tahsilât işlem adımlarını açıklar.
33	Hediye çeki gibi alternatif ödeme araçlarıyla tahsilât işlem adımlarını açıklar.
34	Satışı sonlandırma sürecinin işlem adımlarını açıklar.
35	Satış sonunda düzenlenmesi gereken belgeleri tanımlar.
36	POS cihazıyla alınan rapor türlerini sıralar.
37	POS cihazıyla ayrıntılı rapor, işlem dökümü ve gün sonu raporlarının nasıl alındığını açıklar.
38	Yazar kasa ve benzeri cihazlarda ara ve kapanış raporunun nasıl alındığını açıklar.
39	Kasa kapama işlem adımlarını açıklar.
40	Kasanın açık veya fazla vermesinin nedenlerini açıklar.
41	Ödeme belgelerinin nasıl kontrol edileceğini açıklar.

17UY0296-3/A3 İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim

Sıra	Konu (Ölçülmesi planlanan bilgi)
01	İş planı oluşturma ve takip etme aşamalarını açıklar.
02	Bilgi paylaşımı ve takım çalışmasının temel ilkelerini açıklar.
03	Önerisel satışla ilgili hazırlık aşamalarını açıklar.
04	Veri toplama, arşivleme ve veri güvenliğinin temel kriterlerini açıklar.
05	Envanter sayımının nasıl yapıldığını açıklar.
06	Envanter sayımının nasıl yapıldığını açıklar.
07	Aktif dinlemenin temel aşamalarını açıklar.
08	Problem çözme yaklaşımlarını ve adımlarını açıklar.
09	Bireysel ve mesleki gelişimine yönelik çalışmaları (eğitim ihtiyacını belirleme, ilgili birimden talepte bulunma, eğitimlere katılma ve benzeri) tanımlar.
10	İş ve mesleğiyle ilgili yenilikleri (mevzuat değişiklikleri, sektörel gelişmeler, iş yapma şeklindeki değişiklikler ve benzeri) hangi kaynaklardan nasıl takip edeceğini açıklar.
11	Ekip arkadaşlarının mesleki gelişimine yönelik eğitim çalışmalarını (işle ilgili bilgi ve deneyimleri aktarma, iş talimatları hakkında bilgi verme, iş başında uygulamalı eğitim ve benzeri) tanımlar.