

B2: TEMİZLEYİCİ VE YIKAYICILARIN SERVİS İŞLEMLERİ YETERLİLİK BİRİMİ

B2: Temizleyici ve Yıkayıcıların Servis İşlemleri Teorik Sınav Sorularının İçeriği;

(Liste içeriğinde yer alan konular ilgili Ulusal Yeterlilikten alınmıştır.)

Sıra No	Yapılacak uygulama sınavında aşağıdaki konularla ilgili beceri ve yetkinlikler değerlendirilecektir. Sınavda adayların aşağıda belirtilen işlemleri yapmaları gerekmektedir.
01	Çalışma alanında karşıması muhtemel olumsuz durumları açıklar.
02	İş alanlarının olumsuz özelliklerinin iyileştirmesine nasıl katkı vereceğini açıklar
03	İş için gerekli çalışma düzenini nasıl belirleyeceğini ve bunu durumu nasıl muhafaza edeceğini açıklar.
04	Kullanılacak malzemeleri nasıl hazır hale getireceğini ve kontrol-muayene cihazlarını nasıl kullanacağını açıklar.
05	İSG şartlarını gözeterek çalışma alanını düzenli ve temiz tutulmasını açıklar.
06	İş bitiminde donanım ve iş parçalarının temizlenmesini ve donanım, iş parçaları ile tehlikeli maddelerin depolanmasını açıklar.
07	Yapılan çalışma hakkında amirini ve ilgili operatörleri nasıl bilgilendirmesi gerektiğini açıklar.
08	Çalışma donanımının durumunu ve güvenlik düzeneklerinin denetlenmesi süreçlerini sıralar.
09	İş güvenliği, çevresel etkiler ve kaliteye ilişkin tehlikeli durumlarda çalışmayı bırakma ve yetkilileri bilgilendirme süreçlerini sıralar.
10	Temizleyici ve yıkayıcılarda arızalı donanımın ve araçların (su pompası motoru, açma-kapama anahtarı, su seviye anahtarı, kazan körüğü, tambur, kazan amortisörü, rulman, kayış ve benzeri) değişimi veya onarımı için ilgili kişilere haber verme süreçlerini sıralar.
11	Araç, gereç ve donanımdaki sorun ve arızaları nasıl gidermesi gerektiğini tarif eder.
12	Temizleyici ve yıkayıcıların donanımında yapılacak bakım ve temizlik işlemlerini sıralar.
13	Bakım ve temizlik faaliyetlerinde kullanılan malzemeleri (Pas sökücü, kireç çözücü, temizlik bezleri ve benzeri) uygun şekilde nasıl depolaması gerektiğini açıklar.
14	Temizleyici ve yıkayıcılarda kullanılan ölçü ve muayene aletlerinin (Ampermetre, voltmetre, ohmmetre, avometre, pensampermetre, termometre, wattmetre) kalibrasyonlarının sistematik olarak yapılmasını takip etmeyi açıklar.
15	Araç ve donanımdaki bozulma, yıpranma türünden olumsuzluklar ile ilgili kayıt işlem ve süreçlerini sıralar.
16	Temizleyici ve yıkayıcılarının donanımının genel durumu ile ilgili bilgilendirmeyi, prosedürlere uygun olarak yapmayı açıklar.
17	Temizleyici ve yıkayıcılarda kullanılan parçaların çalışma ömürlerini takip etme ve değiştirme süreçlerinde yapması gereken işlemleri sıralar.
18	Servis elemanları ile amir arasındaki günlük servis programının hazırlık sürecini sıralar.
19	Yerinde servis hizmeti verilecek adresleri belirlemede dikkat edeceği kriterleri sıralar.
20	Yapılacak işlemlerle ilgili dokümanları iş yeri içinde paylaşmayı ve ilgili hazırlıkları yapıma süreçlerini açıklar.
21	İşlemlerin özelliklerine göre tahmini servis süresini nasıl tespit edeceğini açıklar.
22	İşlemlerin özelliklerine göre yerinde servis hizmeti verilecek adreslerle ilgili detaylı bilgiyi nasıl tespit edeceğini açıklar.
23	İşlemlere başlamadan önce yapması gereken dokümantasyon süreçlerini tarif eder.
24	Günlük servis programında yer alan alet ve cihazları nasıl belirleyeceğini açıklar.
25	Tamir ve rutin servis işlemlerinde kullanılan malzeme ve yedek parçaları (Su pompası motoru, açma-kapama anahtarı, su seviye anahtarı, kazan körüğü, tambur, kazan amortisörü, rulman, kayış ve benzeri) taşıma, istifleme ve stok kayıt formlarını doldurma süreçlerini açıklar.
26	Temizleyici ve yıkayıcılarda donanımın uygunluğunu kontrol etme ve değiştirme ile ilgili kayıtları tutmayı açıklar.

27	Ölçme aletlerini kontrol etme ve gerekli kalibrasyonların yapılma süreçlerini açıklar.
28	Yaşanması muhtemel gecikmeyi müşteriye önceden haber verme süreçlerini açıklar.
29	Yerinde verilecek servis hizmetlerinde tüketici ile nasıl iletişim kurması gerektiğini açıklar.
30	Servis hizmetlerinde; galoş, önlük, bone ve benzeri kişisel hijyen gösterme, koruyucu önlem alma ve ortam temizliğine dikkat etme süreçlerini açıklar.
31	Alet veya cihazların; periyodik bakım listesinin belirlenmesini, elektrik bağlantısını kontrol etmeyi ve ölçüm uygunluğunu açıklar.
32	Gevşemesi muhtemel parça ve bağlantıları kontrol ederek sıkma ve sabitleme işlemlerini nasıl yapılması gerektiğini açıklar.
33	Temizleyici ve yıkayıcı alet veya cihaz üzerindeki elektriksel donanımın kontrollerini talimatlara göre, uygun donanımla yapılmasını açıklar.
34	AC, DC, step, servo ve diğer motor çeşitlerinin çalışma durumlarını, çalışır durumdaki ses desibellerini uygun donanım ile test etmeyi açıklar.
35	Kasnak, kayış ve benzeri aksam bulunan alet veya cihazlarda bu aksamın gerginlik ayarlarının ve aşınma durumlarının standart değerlere uygunluk süreçlerini sıralar.
36	Tüketici tarafından kullanılan katı, sıvı ve gaz kimyasallarının, üreticiler tarafından belirlenen standartlara uygunluğunun kontrolünü; tespit edilen tüm arıza ve kusurları, gerçekleştirilecek ayar işlemlerini ve değiştirilecek parçaların listesini ilgili dokümanlara kayıt etmeyi açıklar.
37	Çalışma ömrü limitli olan parçaları yenisi ile değiştirerek temel ayarlarını yapma ve çalıştırma süreçlerini açıklar.
38	Periyodik bakım işlemlerinde kullanım ömrü tamamlanan veya arıza tespit ettiği parçaları yenisi ile değiştirerek ayarlarını yapar.
39	Tüketici istek ve şikâyetleri doğrultusunda değişim gerektiren parçayı uygun özellikteki parçalar ile değiştirmeyi açıklar.
40	Muayene ve kalibrasyon işlemleri nasıl yapılması gerektiğini açıklar.
41	Sistemin genel durumu hakkında tüketiciye bilgi verme ve onay alma süreçlerini açıklar
42	Parçaların stok durumunun kontrol edilmesi, stoktaki parçaların alet veya cihazla tam uyumlu olmasında dikkat etmesi gereken kriterleri açıklar.
43	Temizleyici ve yıkayıcı sistemin kurulacağı konumla ilgili tüketici görüşünün alınmasını, istenilen konumun ve alet, cihaz veya sistemin bağlanacağı elektrik kaynağının üretici firma tarafından belirlenen standartlara uygunluğunu açıklar.
44	Temizleyici ve yıkayıcı alet, cihaz veya sistemin ambalajını kontrollü olarak açma, sistemin elektrik, temiz ve pis su, internet/wifi bağlantılarını gerçekleştirme, temel ayarlarını yapma ve deneme amacıyla çalıştırma süreçlerini sıralar.
45	Tüketiciye sistemin elektrik ve su bağlantıları, montajı, temizliği ve kullanımına ait temel bilgilerin verilmesi gerekliliğini açıklar.
46	Temizleyici ve yıkayıcı alet veya cihaz üzerindeki elektrik bağlantısını, ayak ayarlarını, temiz ve pis su gider bağlantısını, internet/wifi bağlantısını kontrol etme, uyumsuz bağlantı ve ayarların düzeltme süreçlerini açıklar.
47	Temizleyici ve yıkayıcı alet veya cihazın çalışma performansının kontrol edilmesini ve tüketiciye gerekli bilgi ve önerilerin verilmesini açıklar.
48	Yapılan işlemler sonucunda tüketiciye bilgi verme ve tüketicinin sorularını cevaplamada dikkat etmesi gereken hususları sıralar.
49	Gerçekleştirilen servis hizmetine ilişkin dokümantasyon süreçlerini açıklar.
50	Servis hizmeti verilen alet veya cihaz ile ilgili dokümanlı işlemlerini ve sık karşılaşılan önemli arızalar (Amortisör, sesli çalışma, temiz yıkamama, su almama / boşaltmama / kaçırma, kapak kilitlememe, ve benzeri) ile ilgili rapor hazırlama süreçlerini açıklar.

B2: TEMİZLEYİCİ VE YIKAYICILARIN SERVİS İŞLEMLERİ YETERLİLİK BİRİMİ

B2: Temizleyici ve Yıkayıcıların Servis İşlemleri Uygulama Sınav Sorularının İçeriği;

(Liste içeriğinde yer alan konular ilgili Ulusal Yeterlilikten alınmıştır.)

Sıra No	Yapılacak uygulama sınavında aşağıdaki konularla ilgili beceri ve yetkinlikler değerlendirilecektir. Sınavda adayların aşağıda belirtilen işlemleri yapmaları gerekmektedir.
*01	Yapılan işe uygun iş elbiseleri giyer ve yapılan işler sırasında önlenemeyen risklerden korunmak amacıyla uygun kişisel koruyucu donanımları kullanır.
02	İSG koruma ve müdahale araçlarını (El arabası, eldiven, çelik burunlu ayakkabı, caraskal / ağırlık kaldıracı ve benzeri) uygun ve çalışır şekilde bulundurur.
03	Gerekli cihaz ve ekipmanı (Ampermetre, voltmetre, ohmmetre, avometre, pensampermetre, termometre, wattmetre) çalışmaya hazır hale getirir.
04	Gerekli malzeme, araç ve gereçleri İSG talimatlarına uygun şekilde kontrol eder.
05	İlgili alet ve cihazlar ile ilgili teknik dokümanları, devre şemalarını ve diğer teknik çizimleri inceler, belirtilen müşteri şikayetleri doğrultusunda olası arızaları belirler.
06	Temizleyici ve yıkayıcıların tamir bakım işlemlerinde kullanılacak ölçme aletleri ve donanımları (Ampermetre, voltmetre, ohmmetre, avometre, pensampermetre, termometre, wattmetre, manometre) belirler ve talimatlara uygun şekilde hazırlar.
07	Temizleyici ve yıkayıcıların arıza çeşitlerini belirleyerek güvenlik önlemlerini alıp arızanın durumunu tespit eder.
08	Temizleyici ve yıkayıcı alet veya cihaz üzerinde dışarıdan içeriye doğru priz, açma-kapama, emniyet anahtarı, ana kart hatası ve benzeri kontrollerini gerçekleştirir.
09	Temizleyici ve yıkayıcı alet veya cihazın ilgili parçasını veya tamamını demonte eder.
10	Temizleyici ve yıkayıcı alet veya cihazda arızaya sebep olabilecek yanma, kopma, kırılma gibi fiziki sorunları tespit eder.
*11	Arızalı parça veya sistemi belirler.
*12	Değiştirilmesine ihtiyaç duyulmayan ve tamir işlemi gerçekleştirilmesine karar verilmiş parçaları gerekli onarım işlemlerini talimatlara göre uygulayarak çalışır duruma getirir.
13	Değiştirilecek parçaları talimatlarda belirtilen şekilde değiştirir, bağlantı ve ayarlarını yapar.
14	Temizleyici ve yıkayıcıların bağlantı, monte ve ayar işlemlerini gerçekleştirir.
*15	Temizleyici ve yıkayıcıların sistemini çalıştırır, son kontrol ve ayar işlemlerini yapar.
16	İşlemler sırasında kullandığı tüm donanım, parça ve yardımcı malzemeleri uygun şekilde kaldırır.
17	İşlemler sırasında ortaya çıkan atıkları(Ambalaj ve değişen parça atıkları ve benzeri) uygun şekilde kaldırır.

* İşaretli olan maddeler **KRİTİK KONTROL NOKTASIDIR**; bu noktalardan birinin gerçekleştirilmemesi veya gerekliliklere uygun yapılmaması halinde aday **BAŞARISIZ** sayılacaktır.



Uluslararası Belgelendirme & Denetim Ltd. Şti.
International Certification & Auditing Co. Ltd.

ELEKTRONİK VE ELEKTRİKLİ ÜRÜNLER SERVİSÇİSİ (SEVİYE 4) TEORİK VE UYGULAMA SINAVI SORULARININ İÇERİĞİ