

### B4 KÜÇÜK EV ALETLERİ VE KİŞİSEL BAKIM CİHAZLARININ SERVİS İŞLEMLERİ YETERLİLİK BİRİMİ

B4 Küçük Ev Aletleri ve Kişisel Bakım Cihazlarının 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 karışılması muhtemel olumsuz durumları açıklar.
02	İş alanının olumsuz özelliklerinin iyileştirmesine nasıl katkı vereceğini açıklar
03	İş için gerekli çalışma düzenini nasıl belirleyeceğini ve bu 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	Küçük ev aletleri ve kişisel bakım cihazlarının arızalı donanımının ve araçların (Anahtar, rezistans, dişli, bıçak, magnet bobin, termostat, ütü tabanı, buhar swich, elekler, cımbız başlıkları, fan 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	Küçük ev aletleri ve kişisel bakım cihazlarının donanımında yapılacak bakım ve temizlik işlemlerini sıralar.
13	Bakım ve temizlik faaliyetlerinde kullanılmak amacıyla kendine verilen malzemeleri (Gres yağı, kimyasal çözücü ve spreyler, temizlik bezleri, fırça çeşitleri, ve benzeri) uygun şekilde nasıl depolayacağını açıklar.
14	Küçük ev aletleri ve kişisel bakım cihazlarının ölçü ve muayene aletlerinin (Ampermetre, voltmetre, ohmmetre, avometre, wattmetre) kalibrasyonlarının sistematik olarak yapılmasını takip etmeyi açıklar.
15	Araç ve donanımdaki bozulma, yıpranma türünden olumsuzluklar ile ilgili kayıt işlem ve süreçlerini sıralar.
16	Küçük ev aletleri ve kişisel bakım cihazlarındaki donanımın genel durumu ile ilgili bilgilendirmeyi nasıl yapması gerektiğini tarif eder.
17	Servis elemanları ile amir arasındaki günlük servis programının hazırlık sürecini sıralar.
18	Yerinde servis hizmeti verilecek adresleri belirlemede dikkat edeceği kriterleri sıralar.
19	Yapılacak işlemlerle ilgili dokümanları iş yeri içinde paylaşmayı ve ilgili hazırlıkları yapıma süreçlerini açıklar.
20	İşlemlerin özelliklerine göre tahmini servis süresini nasıl tespit edeceğini açıklar.
21	İşlemlerin özelliklerine göre yerinde servis hizmeti verilecek adreslerle ilgili detaylı bilgiyi nasıl tespit edeceğini açıklar.
22	İşlemlere başlamadan önce yapması gereken dokümantasyon süreçlerini tarif eder.
23	Günlük servis programında yer alan alet ve cihazları nasıl belirleyeceğini açıklar.
24	Küçük ev aletleri ve kişisel bakım cihazlarında gerçekleştirilmesi muhtemel tamir işlemlerinde ve rutin servis işlemlerinde kullanılan malzeme ve yedek parçaları (Anahtar, rezistans, dişli, bıçak, magnet bobin, termostat, ütü tabanı, buhar swich, elekler, cımbız başlıkları, fan ve benzeri) stoklardan almayı ve taşımaya uygun şekilde istiflemeyi açıklar.
25	Teslim alınan malzeme ve yedek parçalarla ilgili stok kayıt formlarının doldurulmasını açıklar.
26	Küçük ev aletleri ve kişisel bakım cihazlarda 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	Küçük ev aletleri ve kişisel bakım cihazlarında 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	Üzerinde kesici, karıştırıcı, sıkıcı ve benzeri parça, kısım veya düzenekler bulunan alet veya cihazlarda bu parçaların çalışma durumunun standartlara uygunluğunu açıklar.
36	Tespit edilen tüm arıza ve kusurları, gerçekleştirilecek ayar işlemlerini ve parçaların listesini ilgili dokümanlara nasıl kayıt tutması gerektiğini açıklar.
37	Küçük ev aletleri ve kişisel bakım cihazlarının periyodik bakım işlemlerinde filtre, conta, kayış, rulman gibi parçalardan kullanım ömrünü dolduranları yenisi ile değiştirme süreçlerini açıklar.
38	Tüketici istek ve şikayetleri doğrultusunda değişim gerektiren parçayı uygun özellikteki parçalar ile nasıl değiştirmesi gerektiğini açıklar.
39	Değiştirilen parçalar sonrası küçük ev aletleri ve kişisel bakım cihazlarının temel ayarlarını yapılma ve gerekli şekilde çalıştırılma süreçlerini açıklar.
40	Sistemin genel durumu hakkında tüketiciye bilgi verilmesini ve işçilik ücretlerinin hesaplanmasını açıklar.
41	Tüm işlemler için tüketici onayı alınması gerekliliği süreçlerini açıklar.
42	Parçaların stok durumunun kontrol edilmesi, stoktaki parçaların alet veya cihazla tam uyumlu olmasında dikkat etmesi gereken kriterleri açıklar.
43	Küçük ev aletleri ve kişisel bakım cihazlarının üzerindeki elektriksel ve mekaniksel bağlantılarının talimatlarda belirtilen standartlara uyumluluğunun kontrolü, uyumsuz bağlantı ve ayarların düzeltilmesini süreçlerini açıklar.
44	Küçük ev aletleri ve kişisel bakım cihazlarının çalışma performansının kontrol edilmesini ve tüketiciye gerekli bilgi ve önerilerin verilmesini açıklar.
45	Ortaya çıkan atıkların uygun şekilde kaldırılmasını açıklar.
46	Yapılan işlemler sonucunda tüketiciye bilgi verme ve tüketicinin sorularını cevaplamada dikkat etmesi gereken hususları sıralar
47	Gerçekleştirilen servis hizmetine ilişkin ilgili rapor ve dokümanlar ile kullanılan malzeme ve yedek parçalara ilişkin stok kayıt fişlerini nasıl doldurulması gerektiğini açıklar.
48	Tüketiciye verilecek hizmet fişi, fatura, garanti belgesi ve benzeri dokümanları standartlarına uygun şekilde nasıl doldurulması gerektiğini açıklar.
49	Servis hizmeti verilen alet veya cihaz üzerinde kontrol kartı/bakım kartı varsa ilgili kısımları uygun şekilde doldurmayı açıklar.
50	Yetkileri dâhilinde üretici firmaya sık karşılaşılan ve önemli arızalar (Motor, dişli, fan, kablo, anahtar, potansiyometre arızaları, ve benzeri) ile alternatif sistem geliştirme konularında rapor hazırlanmayı açıklar.

### B4 KÜÇÜK EV ALETLERİ VE KİŞİSEL BAKIM CİHAZLARININ SERVİS İŞLEMLERİ YETERLİLİK BİRİMİ

B4 Küçük Ev Aletleri ve Kişisel Bakım Cihazlarının 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 (Fırça, maske, eldiven, iş önlüğü ve benzeri) uygun ve çalışır şekilde bulundurur.
03	Gerekli cihaz ve ekipmanı (Ampermetre, voltmetre, ohmmetre, avometre, termometre, wattmetre) çalışmaya hazır hale getirir.
04	Gerekli 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	Küçük ev aletleri ve kişisel bakım cihazlarının tamir bakım işlemlerinde kullanılacak ölçme aletleri ve donanımları (Ampermetre, voltmetre, ohmmetre, avometre, termometre, wattmetre) belirler ve talimatlara uygun şekilde hazırlar.
07	Küçük ev aletleri ve kişisel bakım cihazlarının arıza çeşitlerini belirleyip güvenlik önlemlerini alarak şikâyet sebebi arızanın durumunu tespit eder.
08	Küçük ev aletleri ve kişisel bakım cihazlarına ait priz, anahtarın, komütatör anahtarın, ısıtıcı elemanın, motorun, dişlinin, kayışın, kasnak sistemlerin, fanın, pervanenin, fırçanın ve benzeri kontrollerini gerçekleştirir.
09	Küçük ev aletleri ve kişisel bakım cihazının ilgili parçasını veya tamamını demonte eder.
10	Arızaya sebep olabilecek yanma, kopma, kırılma gibi fiziki sorunları tespit eder.
*11	Arızalı parça ve sistemi belirler.
*12	Değiştirilmesine ihtiyaç duyulmayan ve tamir işlemi gerçekleştirilmesine karar verilmiş parçaları gerekli onarım işlemlerini talimatlara göre uygulayarak çalışır duruma getirir.
13	Parçaları talimatlarda belirtilen şekilde değiştirir, bağlantı ve ayarlarını yapar.
14	Küçük ev aletleri ve kişisel bakım cihazlarının bağlantı, monte ve ayar işlemlerini gerçekleştirerek sistemi çalıştırır.
*15	Sistemi deneme amacıyla çalıştırarak 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.

\* İşaretili 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