

T.C.  
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI  
Çıraklık ve Yaygın Eğitim Genel Müdürlüğü

## HALKLA İLİŞKİLER VE ORGANİZASYON HİZMETLERİ

### MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ MODÜLER PROGRAMI (YETERLİĞE DAYALI)

2008  
ANKARA

## ÖN SÖZ

Günümüzde mesleklerin değişim ile karşı karşıya olması ve daha karmaşık bir yapıda bulunmaya başlaması nedeniyle, meslekî yeterliklerin de geniş tabanlı bilgilere, becerilere ve tavırlara dayalı olmasını ve programların buna göre geliştirilmesini zorunlu hâle getirmektedir.

Program çalışmalarını kapsamında yapılan sektör tarama ve inceleme çalışmaları sonucunda sektörde faaliyet gösterilen meslekler saptanarak, bu meslekler ikinci, üçüncü ve dördüncü seviye meslek gruplarına ayrılmıştır. Sektörde çalışan kişilerin görüş ve önerilerinden yola çıkılarak her meslek dalına ait anket soruları hazırlanmış, daha sonra anketler yurdun çeşitli bölgelerinde uygulanarak mesleklere özgü yeterlikler belirlenmiştir.

Program geliştirme sürecinin her aşamasında üniversitelerin ve ülkemizin önde gelen sektör temsilcileri ile iş birliği yapılmış kişi ve kurumların program çalışmalarına doğrudan katkıları sağlanmıştır. Sektör ve yükseköğretim kurumlarının beklentileri programa yansıtılarak, mesleklere ait belirlenen yeterlikler öğretim programları ve modüllerin temel dayanağını ve içeriğini oluşturmuştur.

Uluslararası düzeyde meslek elemanlarından beklenen yeterlikler çeşitli araştırmalar ve yerli/yabancı uzman görüşlerine dayanılarak tespit edilmiş, elde edilen sonuçlar program çalışmalarına aktarılmıştır.

Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri alanı öğretim programları, gelişmelere bağlı olarak esnek ve sürekli güncellenmeye uygun bir yapıda tasarlanmıştır. Bireyler kazandıkları güncel meslekî yeterlikler doğrultusunda istihdam edilebileceklerdir.

Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri alanı altında yer alan mesleklerde ulusal ve uluslararası düzeyde standartlara uygun, her yaşta ve düzeyde bireye meslekî yeterlikler kazandıracak eğitim ve öğretim olanağı sunulmuştur.

## İÇİNDEKİLER

ÖN SÖZ .....	1
MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ PROGRAMINA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR.....	3
MESLEK ELEMANI TANIMI.....	3
GİRİŞ KOŞULLARI .....	3
İSTİHDAM ALANLARI .....	3
EĞİTİM-ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI .....	3
EĞİTİMCİLER.....	3
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	3
BELGELENDİRME .....	4
YATAY VE DİKEY GEÇİŞLER.....	4
EĞİTİM SÜRESİ.....	4
ÖĞRETİM YÖNTEM VE TEKNİKLERİ .....	4
İŞ BİRLİĞİ YAPILACAK KURUM VE KURULUŞLAR .....	4
ÖĞRENCİ/KURSIYER KAZANIMLARI .....	5
EĞİTİM-ÖĞRETİM FAALİYETLERİ .....	5
MESLEKİ GELİŞİM MODÜLLERİ .....	5
MODÜL VE İÇERİKLERİ.....	6
YETERLİK VE MODÜL TABLOSU .....	6

## MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ PROGRAMINA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR

**ALAN** : HALKLA İLİŞKİLER VE ORGANİZASYON  
HİZMETLERİ  
**MESLEK** : MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ  
**MESLEK SEVİYESİ** : 4. SEVİYE

### MESLEK ELEMANI TANIMI

Şirketleri müşterilere, müşterileri şirketlere tanıtan ve kaliteli müşteri ilişkilerini yürütme bilgi ve becerisine sahip nitelikli kişidir.

### GİRİŞ KOŞULLARI

1. İlköğretimi tamamlamış olmak.
2. Mesleğin gerektirdiği işleri ve yeterlikleri yapacak bedensel ve fiziksel özelliklere sahip olmak.

### İSTİHDAM ALANLARI

Mesleğin gerektirdiği yeterlikleri kazanan bireyler Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri Alanında;

1. Halkla ilişkiler ve tanıtım ajansları,
2. Şirketlerin halkla ilişkiler, kurumsal iletişim, tanıtım bölümleri,
3. Görsel ve işitsel medya kuruluşları,
4. Reklam ajansları,
5. Çağrı merkezleri,
6. Şirketlerin müşteri ilişkileri birimleri,
7. Organizasyon ve fuar şirketleri,
8. Turizm şirketlerinde vb. yerlerde çalışabilirler.

### EĞİTİM-ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI

1. Mesleki Eğitim Merkezleri, Halk Eğitimi Merkezleri ve sektördeki işletmelerde eğitim verilmektedir.
2. Programın uygulanabilmesi için Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri alanı standart donanımları ve mesleklerin gerektirdiği ekipmanlar sağlanmalıdır.

### EĞİTİMCİLER

1. Programın uygulanmasında Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri alanında eğitim almış ve tercihen sektör deneyimi olan alan öğretmenleri görev almalıdır.
2. Programın uygulanmasında gerektiğinde Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri alanında sektör deneyimi olan teknisyen ve meslek elemanlarından yararlanılabilir.
3. Usta öğretici ; bu programla ilgili modül ve yeterlikleri almış olmalıdır.

### ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Bireylerin, çeşitli ölçme araçları kullanılarak;

1. Modüllerin sonunda kazandığı yeterlikler ölçülecektir.
2. Modüller ile kazandıkları bilgi, beceri ve tavırları ölçülecektir.
3. Ölçme sonuçları program sonunda değerlendirilecektir.
4. Eğitim kurumunda, işletmede ve kendi kendilerine yaptıkları tüm öğrenim faaliyetleri değerlendirilecektir.

## **BELGELENDİRME**

Sertifika programlarında; meslek elemanlarının sahip olduğu yeterlikleri kazandırmaya yönelik eğitim ve öğretim verilir. Bu programlarda mesleğin yeterliklerine sahip meslek elemanları yetiştirmek amaçlanmaktadır.

- Sertifika öğretim programı sürecinde bireylerin tamamladığı modüller, aldığı eğitimin tümü ve kazandıkları yeterlikler belgelendirilir.
- Öğretim programının sonunda mesleğin yeterliklerini kazanan bireylerin aldığı belgeler mevzuat doğrultusunda sertifikada değerlendirilir. Bireyler mesleğin düzeyine göre mesleğinde sertifika alabilir.
- Bireyler gelecekte meslek değiştirmek veya mesleğin ilişkili olduğu diğer mesleklere geçmek amacıyla eğitim almak isterse, kazandığı yeterlikler değerlendirilecektir.
- Fark modüllerini tamamlayanlar ikinci bir meslekte kendini yetiştirebilecektir.
- Öğretim programından ayrılan bireyin kazandığı yeterlikler belgelendirilerek istendiğinde diğer sertifika programlarında değerlendirilir.
- Mesleğin seviyesine ve yeterliklerine sahip olanlar sertifika almaya hak kazanır ve ilgili iş yerlerinde çalışabilirler.

## **YATAY VE DİKEY GEÇİŞLER**

Mesleğe yönelik geniş tabanlı yeterlikler kazandırmak hedeflenmiştir.

1. Eğitimin sonunda, mesleğinde sertifika alan birey gerektirdiğinde fark eğitimi olarak diploma programını tamamlayabilir.
2. Meslekî eğitim alan veya bitirmiş olan birey; gerekli modülleri tamamlayarak alandaki diğer meslekler arasında geçiş yapabilir.

## **EĞİTİM SÜRESİ**

1. Meslek programının toplam eğitim süresi 2120/1392 saat olarak planlanmıştır. Bu süreye 440/224 saatlik Mesleki Gelişim Modülleri ile 864 saatlik Mesleki Uygulamalar süreleri ilave edilecektir.
2. Eğitim süresinin okul, işletme ve bireysel öğrenme için ayrılmış dağılımı, modüller ile ilgili açıklamalarda belirtildiği gibi uygulanır.

## **ÖĞRETİM YÖNTEM VE TEKNİKLERİ**

Modüler öğretime yönelik olarak bireysel öğrenme yöntem ve teknikleri uygulanır.

1. Eğitimciler bireylere rehberlik eder.
2. Bireyler kendi kendine öğrenmeye teşvik edilir.
3. Bireylerin aktif olması sağlanır.
4. Bireyler araştırmaya yönlendirilir.
5. Bireyler kendi kendilerini değerlendirebilir.
6. Bireylere meslekî yeterlik kazandırmaya yönelik yöntem ve teknikler uygulanır.

## **İŞ BİRLİĞİ YAPILACAK KURUM VE KURULUŞLAR**

Bireyler, programın gerektirdiği öğretim faaliyetleri, istihdam olanakları ve planlama konularında, çevredeki üniversiteler, sivil toplum örgütleri, medya kuruluşları ve meslek elemanları ile iş birliği yapılarak yönlendirilir.

## ÖĞRENCİ/KURSIYER KAZANIMLARI

- Programın sonunda mesleğe yönelik olarak öğrenci / kursiyer;
1. Mesleğin ait olduğu alandaki temel bilgi ve becerileri kazanabilecektir.
  2. Alanın gerektirdiği temel yeterliklere sahip olabilecektir.
  3. Mesleğin gerektirdiği işleri yapabilecektir.
  4. Mesleğin gerektirdiği özel mesleki yeterlikleri kazanabilecektir.
  5. Öğrenci/Kursiyer merkezli daha aktif ve kendi hızına göre öğrenme olanağı tanıyan kazanımlara sahip olabilecektir.

## EĞİTİM-ÖĞRETİM FAALİYETLERİ

1. Sertifika programında yer alan modüllerde öngörülen eğitim öğretim uygulamaları yapılır.
2. Her merkez, 864 saatlik Mesleki Uygulamaların içeriğini ağırlıklı olarak mesleğe ait modüllerden olmak üzere, sektörün beklentilerini yansıtacak modüllerden oluşturur. Mesleki uygulamalar, modüllerdeki öğrenme faaliyetlerinin uygulamalarından oluşur.

## MESLEKİ GELİŞİM MODÜLLERİ

1. Öğrenci/kursiyerin yaşam boyu kullanabileceği ve mesleki gelişmesine yararlı olabilecek, üretken, bilim ve teknoloji üretimine yatkın, beceri düzeyi yüksek olarak yetiştirilmesi, iyi ilişkiler kurabilmesi, işe uyum sağlayabilmesi gibi genel bilgi ve becerilerin kazandırıldığı modüllerdir.
2. Bu modüller ile öğrenci/kursiyerlere ulusal ve uluslararası iş gücünden beklenen yeterlikleri kazandırmak amaçlanmaktadır.
3. Meslekî Gelişim modül tablosundan, çevrenin istihdam durumu, öğrenci/kursiyerlerin hazır bulunuşluk düzeyi göz önüne alınarak modüller seçilecek ve yeterlik tablosunda yer alan süreye ilave edilecektir.
4. Dördüncü seviye meslek elemanları, bütün Mesleki Gelişim modüllerini tamamlamış olacaklardır.
5. Meslekî gelişim modülleri programlardan bağımsız olarak da kullanılabilir.

KAZANDIRILAN YETERLİKLER		DERSİN MODÜLLERİ	SÜRE
1	Sosyal hayatta sağlıklı ve etkili iletişim kurmak ve sürdürmek	Sosyal Hayatta İletişim	40/16
2	İş hayatında sağlıklı ve etkili iletişim kurmak ve sürdürmek	İş Hayatında İletişim	40/16
3	Türkçe'yi doğru konuşmak	Diksiyon-1	40/32
4		Diksiyon-2	40/32
5	Mesleği ile ilgili gelişmeleri izlemek ve kendini kişisel olarak sürekli geliştirmek	Kişisel Gelişim	40/16
6	İşletme, finansman, pazarlama, reklam, satış, iş hukuku, kariyer gelişimi ve iş kurma becerileri kazanmak	Girişimcilik	40/24
7	Çevreye karşı duyarlı olmak ve	Çevre Koruma	40/16

	çevreyi korumak		
8	Meslek etiği gereklerine uymak	Meslek Etiği	40/16
9	İş yerinde plan, program ve iş organizasyonu yapmak	İş Organizasyonu	40/16
10	İşçi sağlığı mevzuatına uymak ve iş güvenliği önlemlerini almak	İş Güvenliği ve İşçi Sağlığı	40/24
11	Temel düzeyde araştırma yapmak	Araştırma Teknikleri	40/16

### MODÜL VE İÇERİKLERİ

- Öğrenme süresi her modül için toplam 40 saattir.
- Kazandırılacak yeterliğe bağlı olarak her modül 40/8, 40/16, 40/24, 40/32, 40/40 olarak yapılabilir.
- Modüllerde önerilen bu süreler öğrenme faaliyetlerindeki teorik ve uygulamalı tüm içeriği kapsar.
- Modül içeriğindeki öğrenme faaliyetinin uygulanması imkânı olmadığında, diğer okullarla ve işletmelerle iş birliği çerçevesinde uygulamalar yapılabilir.
- Kursiyer/öğrencinin önceden kazandığı yeterlikleri tekrar alma zorunluluğu yoktur.
- Modül ve yeterlikler programdaki uygulama sırasına göre alınacaktır.
- Programda yer alan modül ve yeterliklerin uygulama sırası zümre kararı ile belirlenir.

NOT: Müşteri Temsilcisi programı yeterlikler tablosu ve modülleri aşağıda verilmiştir.

### YETERLİK VE MODÜL TABLOSU

YETERLİKLER		MODÜLLER	SÜRE
1	Halkla ilişkiler kavramını incelemek	Halkla İlişkiler Kavramı	40/16
2	Halkla ilişkilerin ilişkili olduğu alanlar ile ilgili dosya hazırlamak	Halkla İlişkilerin ilişkili olduğu alanlar	40/16
3	Organizasyon hizmet alanları ile ilgili dosya hazırlamak	Organizasyon hizmet alanları	40/16
4	Kurumsal organizasyon dosyası hazırlamak	Kurumsal organizasyon	40/16
5	Sosyal ve kültürel organizasyon dosyası hazırlamak	Sosyal ve kültürel organizasyonlar	40/16
6	Ulusal ve uluslararası organizasyon dosyası hazırlamak	Ulusal ve uluslararası organizasyonlar	40/16
7	İletişim sürecini incelemek ve iletişim türlerini kullanmak	İletişim Süreci ve Türleri	40/24
8	Kitle iletişim sürecini çözümlenmek	Kitle İletişimi	40/32

9	Telefonda İletişimi sağlamak	Telefonda İletişim	40/32
10	Etkin ve hızlı okumak	Etkin ve hızlı okuma	40/24
11	Planlı ve etkili Yazmak	Planlı ve Etkili Yazma	40/24
12	Mesleki yazıları yazmak	Mesleki Yazıları Yazma	40/16
13	Türkçe'yi doğru konuşmak	Diksiyon 1	40/32
14	Türkçe'yi doğru konuşmak	Diksiyon 2	40/32
15	Beden dilini etkili kullanmak	Beden Dili	40/16
16	Hukuk kurallarına uygun davranmak	Toplumsal Düzen	40/24
17	Anayasal haklarına ve sorumluluklarına uygun davranmak	Anayasal Hak ve Sorumluluklar	40/24
18	Bilgisayarda metin dosyası oluşturmak	Kelime İşlemci	40/24
19	Bilgisayarda seri yazı yazmak	F Klavye 1	40/32
20	Bilgisayarda seri yazı yazmak	F Klavye 2	40/32
21	Bilgisayarda matematiksel ve mantıksal dosya oluşturmak	Elektronik tablo	40/32
22	Reklam kavramı ile ilgili özellikleri analiz etmek	Reklamcılıkta Temel Kavramlar	40/32
23	Reklam ortamını çözümlemek	Reklam Ortamları	40/32
24	Reklamla ilgili araştırma ve durum analizi yapmak	Reklamcılıkta Araştırma	40/32
25	Reklam planlaması yapmak	Reklamcılıkta Planlama	40/32
26	İnternet üzerinden bilgiye ulaşmak	İnternet	40/24
27	Fikir haklarına uygun hareket etmek	Fikir Hakları	40/16
28	Haberleşme ile ilgili yasal düzenlemelere uymak	Basın Suçları	40/32
29	Gündemi takip etmek	Gündem Organizasyonu	40/24
30	Haber yazmak	Haber Yazmak 1	40/32
31	Müşteri Özelliklerini Belirlemek	Müşteri Özellikleri	40/24



32	Müşteri Memnuniyetini Arttırmak	Müşteri Memnuniyeti	40/24
33	Müşteri ile Sağlıklı İletişim Kurmak	Müşteri İletişimi	40/24
34	Günlük satış programı hazırlamak	Satışa Hazırlık	40/24
35	İşletmenin amaçlarını ve piyasa şartlarını incelemek	İşletme ve Piyasa Şartları	40/24
36	Sergi ve fuarlarda firmayı temsil etmek	Sergi ve Fuarlarda Firma Tanıtımı	40/24
37	Yazılı basında yaratıcı çalışmalarını takip etmek	Yazılı Basında Yaratıcı Faaliyetler 1	40/32
38		Yazılı Basında Yaratıcı Faaliyetler 2	40/32
39	Görsel/İşitsel medyada yaratıcı çalışmalarını takip etmek	Görsel/İşitsel Medyada Yaratıcı Faaliyetler	40/32
40	Etkin iletişim kurmak	Etkin İletişim	40/24
41	Sağlıklı İletişim Kurmak	Sağlıklı İletişim	40/32
42	Sunu oluşturmak	Sunu	40/32
43	Sunum yapmak	Sunuş	40/32
44	Beden dili ile iletişim kurmak	Beden Dili	40/32
45	Mesaj kanalları kullanarak mesajları iletmek	Yaratıcı Drama	40/32
46	Grup İletişimi kurmak	Grup İletişimi	40/16
47	Örgüt iletişimi kurmak	Örgüt İletişimi	40/16
48	İş planı yapmak	İş planı	40/24
49	Kaynak taraması ve gözlem yapmak	Kaynak Taraması ve Gözlem	40/32
50	Basının toplumsal gelişme üzerindeki etkisini yorumlamak	Basının Doğuşu ve Gelişimi	40/32
51	Türkiye’de basının doğuşu ve gelişimini incelemek	Türk Basınının Doğuşu ve Gelişimi	40/32
52	Küçük ve orta format fotoğraf makinelerini hazırlamak	Fotoğraf Makineleri	40/32
53	Fotoğraf makinesini ayarlamak	Fotoğraf Makinesi Ayarları	40/32
54	Kompozisyon kurallarına uygun fotoğraf çekmek	Fotoğrafta Işık ve Kompozisyon	40/16

<b>TOPLAM</b>	<b>2120/1392</b>
<b>MESLEKİ UYGULAMALAR</b>	<b>864</b>
<b>MESLEKİ GELİŞİM MODÜLLERİ</b>	<b>440/224</b>
<b>GENEL TOPLAM</b>	<b>2480 Saat</b>