

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	SERVİS GÖREVLİSİ SEVİYE 2 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 144B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 1 / 22

SERVİS GÖREVLİSİ SEVİYE 2

12UY0093-2

SINAV ŞARTNAMESİ

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM <i>TEMSİLCİSİ</i>	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR
--	--------------------------

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	SERVİS GÖREVLİSİ SEVİYE 2 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 144B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 2 / 22

KAPSAM: 12UY0093-2 SERVİS GÖREVLİSİ SEVİYE 2 Ulusal Yeterliliği baz alınarak yapılacak olan sınavların, ulusal yeterlilik kapsamında yer alan zorunlu birimlerin açıklayıcı olarak belirtilmesi ve belgelendirme sürecinin açıklanmasını içermektedir.

AMAC: Çalışanların ve adayların 12UY0093-2 SERVİS GÖREVLİSİ SEVİYE 2 mesleğinde başarılı olmak için gereken niteliklere sahip ve yeterli olup olmadığını belirlemek ve meslekte yeterliliğini, geçerli ve güvenilir bir belge ile kanıtlamasına olanak vermektir. 17024 personel belgelendirme kapsamında ulusal yeterlilik standartlarına uygun olarak TÜRKAK ve MYK sınav yönetmelikleri esas alınarak teorik ve performans esaslarının belirlenmesidir.

TSE EN ISO/IEC 17024:2012 standardı kapsamında personel belgelendirmesi için başvuracak olan kurum, kuruluş ve adaylara müracaatını nasıl yapacaklarının, sınav süreci, sınavın hangi aşamalarda yapıldığı, birimler, soru sayısı, sınav süresi, belgelendirme süreci, belgenin verilmesi, gözetim faaliyetleri, belgenin sürdürülmesi, askıya alınması, iptali ve yenilenmesi ile ilgili usul ve esasları gerçekleştirmeyi açıklamaktır.

TANIMLAR:

Belgelendirme Kuruluşu: *Akademi Dünyası Personel Belgelendirme Merkezi*

Aday: Hizmet talebinde bulunan kişidir.

Sınav Yöneticisi: Ulusal Yeterlilikler kapsamında *sınav evraklarının çıkartılmasından*, sınav değerlendiricisi/*Karar Verici/İç doğrulayıcı* eğitim ve atamalarından sorumlu kişidir.

Sınav Gözetmeni: *Kamera kurulumundan ve gerektiği durumlarda yakın çekim yapmaktan sorumlu kişidir.*

Sınav Değerlendiricisi: Ulusal Yeterlilikleri kapsamında yapılacak olan teorik ve uygulama sınavlarında adayların bilgi ve becerilerini ölçme ve değerlendirme kapsamında değerlendiren sektöründeki uzman kişidir.

Karar Verici: Belgelendirilmeye hak kazanan aday ve adayların sınav sonrasında uygunluğunun denetlenmesi, karara bağlanması aşamasından onayına kadar geçen tüm süreçte yetkili, karar verici üst mercidir.

KYS: Kalite Yönetim Sistemi

KYT: Kalite Yönetim Temsilcisi

DÖF: Düzeltici Önleyici Faaliyet

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	SERVİS GÖREVLİSİ SEVİYE 2 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 144B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 3 / 22

PROGRAMIN DETAYI: **SERVİS GÖREVLİSİ SEVİYE 2** Mesleki Yeterlilik Belgesini elde etmek isteyen adaylar birimlerde tanımlanan teorik ve performansa dayalı sınavlara tabi tutulur. Adayların yeterlilik belgesini alabilmeleri için teorik ve performansa dayalı sınavların ikisinden de başarılı olmaları şartı vardır.

Teorik Değerlendirme: Yeterliliğin elde edilebilmesi için birey, teorik ve performansa dayalı uygulama sınavlarından oluşan iki bölümlü sınavı almalıdır.

Teorik sınava girecek adaylar T1 veya T2 yönteminden istediklerini seçebileceklerdir T2 yöntemini tercih eden ve öğrenim düzeyini belgeleyemeyen adayların teorik sınava alınabilmesi için asgari 50 -100 kelimelik bir metin okutulup yazdırılarak okuryazar olduklarının tespit edilmesi gerekmektedir.

Bu birimde aday (T1) veya (T2) teorik sınavlarından istedikleri teorik sınav yöntemini seçeceklerdir:

(T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav Bu sınav kapsamında, çoktan seçmeli test sınavı uygulanacaktır. Test 100 tam puan üzerinden değerlendirilecek ve aday, testte yer alan tüm soruların en az %70'ini doğru yanıtlaması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır. Soru başına ortalama süre 1,5 dakika olarak öngörülmektedir.

(T2) Açık uçlu sözlü sınav: Bu sınav kapsamında en az 10 soruluk açık uçlu sözlü sınav uygulanacaktır. Sınav 100 tam puan üzerinden değerlendirilecek ve aday sınav sorularının en az %70'ini doğru yanıtlaması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır. Sınavın toplam süresi 30 dakika olarak öngörülmektedir.

Performans Değerlendirmesi: Performansa dayalı uygulama sınavında adaylar A2, A3, A4, A5 ve A6 birimlerinden gerçekleştirilen uygulama sınavlarını tek tek almalı ve yapılan değerlendirmede o birim için belirlenen ölçütü sağlayarak başarılı olmalıdırlar.

Uygulama sınavı (P1) adayın performansı, ölçülmesi öngörülen öğrenme çıktılarının başarımlarını ölçütlerini içerecek şekilde oluşturulan senaryoların uygulatılması ve hazırlanan kontrol listesi aracılığıyla değerlendirilmesi yöntemiyle ölçülür. örnek olay senaryosuna göre gerçekleştirilecektir.

Adayın başarılı sayılması için her bir kontrol adımında gereken asgari performansı göstermesi ve toplamda 100 tam puan üzerinden en az 70 puan alması gerekmektedir.

Genel Koşullar: Mesleki Yeterlilik Belgesini elde etmek isteyen adaylar birimlerde tanımlanan teorik ve performansa dayalı sınavlara tabi tutulur. Teorik ve uygulamalı sınav ardıl olarak gerçekleştirilecektir.

Teorik ve performansa dayalı sınav bölümleri birlikte değerlendirilir. Aday, her iki sınavda da başarılı olması durumunda bu yeterlilikten başarılı kabul edilir. Sınavın, teorik ya da performansa dayalı bölümünden veya her iki bölümünden de başarısız olan aday bir (1) yıl içerisinde başvurması halinde, başarısız olduğu bölümde yer alan birim, birimlerin bazılarında

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	SERVİS GÖREVLİSİ SEVİYE 2 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 144B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 4 / 22

ya da birimlerin tümünden sınava tekrar girebilir. Bir yıldan daha fazla ara verilmesi durumunda, adayın her iki bölümden de sınava girmesi gerekmektedir.

BAŞVULARIN KABULU VE DEĞERLENDİRİLMESİ: Adayların personel belgelendirme başvurusu için ihtiyaç duyabileceği bilgiler, ücretlendirme politikası, belgelendirme süreç akışı hakkında işleyişini açık biçimde anlatan basılı veya görsel dokümanlar hazırlanır. Başvuru sürecinde başvuranların hakları ile birlikte belgelendirilmiş adayın uyması gereken kuralları içeren sorumluluklar da yayınlanır. Belgelendirme süreci ile ilgili tüm bilgiler myk.akademidunyasi.com.tr web sitemizde halka açık olarak yayınlanmaktadır.

Başvuru sürecimiz **FRM 31E Turizm Sektörü İçin Başvuru Formu**'nun imzalanması ile başlar.

Başvuru esnasında istenen evraklar: 2 adet fotoğraf, imzalı başvuru formu, ücret yatırıldığına dair dekont, kimlik fotokopisi, *diploma veya öğrenci belgesi veya okul terk yazısı veya okuryazarlık belgesi*.(yabancı ise pasaport veya geçici T.C. numarası). 18 yaşından küçük adaylar için velisinden alınmış izin kâğıdı olmalıdır. *Başvuru evrakları mail, elden ve posta yoluyla da gerçekleştirilebilir.*

Başvurular şahsi ve online olarak yapılabilmektedir. Eğer aday internet üzerinden başvuru yapar ise sınav gününden önce vermiş oldukları bilgileri içeren **Başvuru Formu**'nu imzalamak zorundadır. Sınav ücretinin yatırıldığına dair banka dekontu veya bankamatik makbuzu ile nüfus cüzdanının önlü arkalı taranmış halinin, online başvuru sırasında web sitesine yüklenmesi zorunludur. Sınav başvuruları topluca yapılan adaylar için kurum/kuruluş veya işverenin söz konusu evrakları topluca *elden/posta yolu ile iletmesiyle de gerçekleştirilebilir.*

Başvuru Formu ilk aşamada Yönetici Asistanı tarafından başvuru yapıldığına dair onaylanmaktadır. 2. aşama olarak sınava girecek adayların bilgilerinin ve evraklarının tam olduğuna dair Sınav Yöneticisi tarafından onaylanmaktadır.

Sınava girecek adaylar **LST 10 Sınava Katılacak Aday Listesi** Yönetici Asistanı tarafından kayıt altına alınmaktadır. Sınav takvimi ve aday listesi Belgelendirme Müdürü'nün onayından geçtikten sonra MYK portalına giriş yapılmaktadır. Web sitesinde halka açık olarak yayınlanmaktadır.

Başvuruların kabulü, başvuru listesi ve başvuru yapan adaylara ilişkin bilgilerin dijital ortamda en az 2 gün önceden MYK 'ya bildirilmesinden Kalite Yönetim *Temsilcisi* sorumludur.

Eğer eksik bir bilgi veya belgeden dolayı adayın başvurusu kabul edilemiyor ise, adaydan eksik olan bilgi ve belgeleri tamamlaması talep edilir. Adayın gerekli bilgi ve belgeleri sunması durumunda başvurusu tekrar değerlendirilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM <i>TEMSİLCİSİ</i>	GENEL MÜDÜR

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	SERVİS GÖREVLİSİ SEVİYE 2 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 144B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 5 / 22

LST 10 Sınava Katılacak Aday Listesi'nde yer almayan ve MYK portalına yüklenmeyen adaylar sınava dahil edilemez.

Sınav programı netleştikten sonra adaylara telefon, mail olarak bilgilendirme Yönetici Asistanı tarafından yapılır. Sınav takvimi web sitesinden de adaylara duyurulur.

Zorunlu Birimler

12UY0093-2/A1 İş Sağlığı, Güvenliği Faaliyetleri ve Çevre Koruma Mevzuatı

12UY0093-2/A2 İş Organizasyonu

12UY0093-2/A3 Servis Öncesi İşlemler

12UY0093-2/A4 Servis İşlemleri

12UY0093-2/A5 Gün/Vardiya Sonu İşlemler

12UY0093-2/A6 Periyodik İşlemler

12UY0093-2/A7 Mesleki Gelişime İlişkin Faaliyetler

12UY0079-5/B1 Yabancı Dil

Adayın yeterlilik belgesi alabilmesi için zorunlu yeterlilik birimlerinin tamamından başarılı olması gerekmektedir.

SINAVIN DEĞERLENDİRİLMESİ: Ulusal mesleki yeterlilikler kapsamında belirtildiği gibi sınav süreci teori ve performans sınavı olmak üzere iki aşamadan oluşmaktadır. Belgelendirme kuruluşunun ulusal mesleki yeterlilik standardına göre tanımlanan kapsam ve seviyelerine göre sınav soruları Soru Hazırlama Komisyonu tarafından hazırlanır. Teorik sınav ile ilgili soruların seçimi elle veya programı tarafından tüm birim başarı ölçütlerini kapsayacak şekilde seçilmektedir.

Teorik sınav sorularının kaç aday tarafından cevaplanıp, cevaplanmadığı, yanlış cevaplanan sorular ve istatistiği çalışmaları İstatistik formları tarafından yapılmaktadır ve kayıt altına alınmaktadır.

Zorunlu Birimler	Sınav Şekli			Başarım Notu (100)			Soru Sayısı			Sınav Süresi			
	T1	T2	P1	T1	T2	P1	T1	T2	P1	T1	T2	P1	
A1	İş Sağlığı, Güvenliği Faaliyetleri ve Çevre Koruma Mevzuatı	√	√	-	70	70	-	20	10	-	30 dk	30 dk	-
A2	İş Organizasyonu	√	√	√	70	70	70	10	3	Senaryo	15 dk	30 dk	20 dk

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR
---	--------------------------

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	SERVİS GÖREVLİSİ SEVİYE 2 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU									FRM 144B			
	Yayın Tarihi: 01.05.2020			Rev No:02			Rev Tarihi: 30.12.2023			Sayfa 6 / 22			

A3	Servis Öncesi İşlemler	√	√	√	70	70	70	10	3	Senaryo	15 dk	30 dk	20 dk
A4	Servis İşlemleri	-	-	√	-	-	70	-		Senaryo	-	-	20 dk
A5	Gün/Vardiya Sonu İşlemler	-	-	√	-	-	70	-		Senaryo	-	-	20 dk
A6	Periyodik İşlemler	-	-	√	-	-	70	-		Senaryo	-	-	20 dk
A7	Mesleki Gelişime İlişkin Faaliyetler	√	√	-	70	70	-	10	2	-	15 dk	15 dk	-
TOPLAM SÜRE:											75 dk	105 dk	100 dk

TEORİK SINAV: Aday A1,A2,A3,A7 zorunlu birimlerin hepsinden asgari % 70 başarı göstermelidir. Yeterlilik birimlerindeki teorik ve performans dayalı sınavlar, her birim için ayrı ayrı yapılabileceği gibi birlikte de yapılabilir. Ancak her bir birimin değerlendirilmesi bağımsız yapılmalıdır. Adayın teorik ve pratik sınava katılımı için ücretsiz 2 sınav hakkı bulunmaktadır. Diğer sınavlar birim bazında ücrete tabidir. Ücretlendirme web sitesinde ve MYK sitesinde halka açık olarak ilan edilmektedir.

PERFORMANS SINAV: Performans sınavı kontrol listesinde aday tarafından başarılması zorunlu kritik edimler belirlenir. Bu kritik edimler aday tarafından uygulama aşamasında yapılması gereken adımlardır. Adayın uygulamadaki performansı, sınavda görev alacak olan sınav değerlendiricileri tarafından değerlendirilir. Kontrol listesinde yer alan açıklama kısımlarına gözlem ve değerlendirmeye göre puanlama yapılır. Adaya tam puan ya da eksik puanın neden verildiği açıklama kısmına mutlaka yazılır, boş bırakılmaz.

Adayın, A2,A3,A4,A5,A6 P1, performans sınavından başarı sağlaması için kritik edimlerin tamamından başarılı olmak koşuluyla sınavın genelinden asgari % 70 başarı göstermesi gerekmektedir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	SERVİS GÖREVLİSİ SEVİYE 2 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 144B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 7 / 22

Sınav hazırlama komisyonu tarafından hazırlanan sınav soruları Program Komitesi tarafından incelenip, onaylandıktan sonra Safeport Yazılım programına, TÜRKAK ve MYK portalına yükleme yapılır.

Teorik sınav ile ilgili soruların seçimi elle veya programı tarafından tüm birim başarı ölçütlerini kapsayacak şekilde seçilmektedir.

Yazılım programında Sınav tarihinden bir gün önce sınava katılacak adaylar için hazırlanan sorular ve gerekli evraklar çıktı alınarak sınav zarfları oluşturulur. **(LST 21-22 Teorik ve Pratik Sınav Zarfında Yer Alacak Doküman Listesi)**

Sınavdan 30 dakika öncesi adaylar ve sınav değerlendiricileri sınav yerinde hazır bulunmak zorundadır. Kameralar sınavdan 20 dakika önce Sınav Yöneticisi tarafından açık konuma getirilir. Sınav başlamadan 15 dakika öncesi Oluşturulan sınav zarfları kapalı, kaşeli olarak kameralar önünde sınav sorumlusuna Sınav Yöneticisi tarafından imza karşılığı teslim edilir.

Sınav başlamadan 15 dakika öncesi sınav değerlendiricisi tarafından sınavda uyulacak kurallar adaylara okunur, FRM 32A-B Teorik-Pratik Sınav Giriş Belgesi Formu kontrol edilir, sınav soruları, cevap kâğıdı adaylara dağıtılır, sınav soruları adaylar tarafından hızlı bir şekilde gözden geçirildikten sonra sınavın yapılmasına herhangi bir engel yok ise sınav değerlendiricisi tarafından sınav başlatılır.

LST 11 Teorik Sınav Aday Yoklama Listesi ile **LST 12 Pratik Sınav Aday Yoklama Listesi** adaylar tarafından sınava girdiklerine dair imzalanacak, sınava girmeyen adaylar sınav değerlendiricisi tarafından kayıt altına alınacaktır.

Kameralar sınavdan 20 dakika önce Sınav *Gözetmeni* tarafından açık konuma getirilir sınavın başlangıcından bitimine kadar geçen her süre kayıt altında tutulur.

SINAV DEĞERLENDİRİCİLERİNİN ATANMASI VE SINAVLARIN UYGULANMASI: Sınav değerlendiricileri ulusal yeterlilikte yer alan kriterleri karşılayacak şekilde Sınav Yöneticisi tarafından belirlenir. Sınav Değerlendiricileri önceden belirlenen gün ve tarihte 17024 KYS sistemini içeren **TLM 08 Sınav Yapma Talimatı**, ölçme ve değerlendirme hakkında bilgi sahibi ve eğitim verebilecek kişiler tarafından eğitime tabi tutulur.

Personel belgelendirme ve ulusal yeterlilikler kapsamında görev alacak Sınav Değerlendiricilerinin kişisel özelliklerini anlatan özgeçmişleri kişisel beyanları, sözleşmeleri ile birlikte MYK web portalına KYT tarafından onay için sisteme yüklenir.

Sınav değerlendiricilerinin ataması Sınav Yöneticisi tarafından **FRM 66 Sınav Değerlendiricisi Atama Formu** ile yapılmaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM <i>TEMSİLCİSİ</i>	GENEL MÜDÜR

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	SERVİS GÖREVLİSİ SEVİYE 2 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 144B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 8 / 22

Bilgilendirme **FRM 66 Sınav Değerlendiricisi Atama Formu** ile **LST 10 Sınava Katılacak Aday Listesi** ve adayların fotoğrafları ile birlikte Yönetici Asistanı tarafından sınavdan en az bir (1) hafta önce sınav değerlendiricilerine e-mail yoluyla ve sözlü olarak yapılır.

Sınav değerlendiricileri adayları tanımadıklarına dair aralarında herhangi bir çıkar çelişkisi yaratacak durumda olmadığını **FRM 66 Sınav Değerlendiricisi Atama Formu'** nda taahhüt ederek *en geç sınav günü* ıslak imzalı olarak Sınav Yöneticisine teslim etmek zorundadırlar.

Adaylar arasında çıkar çatışması yaratacak aday olması durumunda Sınav Yöneticisine durumu bildirir ve yerine başka bir sınav değerlendiricisi atanır. Çıkar çatışmalarını engellemek için Yedek Sınav Değerlendirici Atanması yapılmaktadır.

Sınava girecek aday listesi son halini aldıktan sonra ataması yapılan sınav değerlendiricilerinin bilgileri, sınav yeri bilgileri, sınav tarihi MYK web portalına yüklenir.

Sınavın yapılacağı sınav merkezi belirlenir, belirlenen yer ile **FRM 42 Sınav Yeri Kullanma ve Kullandırma Sözleşmesi Formu** imzalanır. Sınavdan en az bir hafta önce Sınav Yöneticisi tarafından sınavın yapılacağı sınav yeri uygunluk formu değerlendirilerek herhangi bir uygunsuzluğun olmadığına dair onay verilir.

Sınav programı netleştikten sonra adaylara telefon, mail olarak bilgilendirme Yönetici Asistanı tarafından yapılır. Sınav takvimi web sitesinden de adaylara duyurulur. MYK tarafından onaylandıktan sonra sınav gerçekleştirilmektedir. MYK portalına yüklenen sınava katılacak aday listesinde yer almayan adaylar sınava katılamaz. Sınavın gerçekleşmesi için en az 2 adayın olması yeterlidir.

Değerlendirici Ölçütleri: Değerlendirici, Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektöründeki Ulusal Meslek Standardında öngörülen görevleri değerlendirebilecek yetkinlikte olmalıdır. Bu kişilerin aşağıdaki şartlardan en az birini sağlaması gerekmektedir:

- Turizm veya Yiyecek-İçecek alanında en az lisans düzeyinde eğitimini tamamlamış en az 2 yıl sektörde hizmet vermiş olmak,
- Yükseköğretim veya ortaöğretim Kurumlarında yiyecek içecek hizmetleri alanında en az 5 yıl teorik ve uygulamalı eğitimi vermiş olmak.
- Yiyecek içecek servisi alanında en az 3 yıl eğitmen veya yönetici pozisyonunda çalışmış olmak.

Yabancı dil yeterlilik biriminin ölçme ve değerlendirmesi sırasında görev alacak değerlendiricilerin en az lisans mezunu olması ve Avrupa dil portfolyosunda yer alan dil yeterliliği ölçütlerine göre ilgili yabancı dilde aşağıdaki düzeylerde olduğunu belgelemesi gerekmektedir.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM <i>TEMSİLCİSİ</i>	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR
--	--------------------------

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	SERVİS GÖREVLİSİ SEVİYE 2 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 144B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 9 / 22

- a) A1 ve A2 seviyelerinin değerlendirilmesinde görev alacak değerlendiricilerin en az B1 düzeyinde olması,
- b) B1, B2, C1 seviyelerinin değerlendirilmesinde görev alacak değerlendiricilerin en az C2 düzeyinde olması,
- c) C2 seviyesinin ölçme değerlendirilmesinde görev alacak değerlendiricilerin en az C2 düzeyinde olması

Ulusal yeterlilikler kapsamında EK 4'te belirtildiği gibi ve kriterlere göre sınavlara 1 sınav değerlendiricisi atanır. Sınav değerlendiricisi atamasında en önemli nokta değerlendiricilerin adayın eğitimine 2 yıl içerisinde girmemiş olmasıdır.

Sınavlar kameralar eşliğinde yapılmaktadır.

Sınav Değerlendiricisinin Uymak Zorunda Olduğu Kurallar:

1. *Akademi Dünyası Personel Belgelendirme Merkezi* tarafından sınav değerlendiricisi olarak uygun görülen kişilere Sınav Yöneticisi tarafından ulusal yeterlilikler kapsamında TSE EN ISO/IEC 17024 personel belgelendirme standartları ve sınav yapma talimatlarını içeren ölçme değerlendirme eğitimine katılır, (verilen eğitim kameralar eşliğinde kayıt altına alınır.)
2. Sınav yapılacak yerin fiziki koşullarının uygunluğunu oturma düzeni, aydınlatma havalandırma kontrol ederek gerekli düzenlemeleri yapar.
3. Sınavın tüm aşamalarının güvenli ve kurallara uygun bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlar.
4. Sınavdan en az *yarım* saat öncesi sınav yerinde hazır bulunmak zorundadır.
5. Sınava girecek adayın engellilik durumu var ise gerekli önlemleri alır.
6. Sınav başlamadan 15 dakika öncesi kapalı, kaşeli sınav zarfı **FRM 71 Evrak Teslim Formu** kullanılarak Sınav Yöneticisi tarafından imza karşılığı Sınav Değerlendiricisine teslim edilir..
7. Sınav başlama ve bitiş saatleri sınav soru kitapçığında belirtilecek ayrıca tahtaya sınav değerlendiricisi tarafından yazılacaktır.
8. Sınav başlangıcında Sınav Değerlendiricisi tarafından adaylara sınav ile ilgili kapsamlı açıklama yapılır.
9. Sınavın yapıldığı sınav merkezi ve sınavın yapıldığı tarih hakkında bilgi verir.
10. MYK web portalında yer alan sınav ID 'sini söyler.
11. Ulusal yeterliliğin ismi ve sınav yapılacak birimi / bölümü açıklar.
12. Kendisini tanıtır.
13. Katılan aday sayısı hakkında bilgi verir.
14. Sınav başlamadan 15 dakika öncesi Sınavda uyulması gereken kurallar hakkında bilgi verir. Örneğin, cep telefonlarını kapalı tutma, sınav esnasında yardımlaşmama ve birbirleri ile iletişime geçmeme, kopya çekmeme, sınav başladıktan sonra mola süreleri

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM <i>TEMSİLCİSİ</i>	GENEL MÜDÜR

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	SERVİS GÖREVLİSİ SEVİYE 2 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 144B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 10 / 22

haricinde sınav yerini terk etmeme. Sınav giriş belgeleri kontrol edilir, sınav soruları, cevap kâğıdı adaylara dağıtılır, sınav soruları adaylar tarafından hızlı bir şekilde gözden geçirildikten sonra sınavın yapılmasına herhangi bir engel yoksa sınav değerlendiricisi tarafından sınav başlatılır.

15. Başarılar diler.
16. Adayların kameralar karşısında kendilerini tanıtmalarını sağlar.
17. Sınav Zarfı içerisinde bulunan tüm gerekli bilgilendirmeler, formlar gerekli açıklamalar ile adaylara belirtilerek hem adaylar hem de sınav değerlendiricileri tarafından eksiksiz doldurulması sağlanır.
18. Sınav esnasında adayların kendi aralarında konuşmalarını engeller.
19. Sınava girmeyen adaylar sınav değerlendiricisi tarafından kayıt altına alınır.
20. Sınav başladıktan sonra değerlendiricilerin kendi aralarında konuşmaları ya da adayların dikkatini dağıtacak şekilde beklemeleri tedirginlik yarattığından değerlendiricilerin bu tür davranışlardan özenle kaçınmaları gerekmektedir.
21. Sınav değerlendiricisi değerlendirme yaparken açıklama kısmını mutlaka doldurmalı, boş bırakmamalıdır. (pratik)
22. Açıklama kısımlarında verilen puanlamanın neden yüksek ya da neden düşük olduğu mutlaka belirtilmelidir. (Pratik)
23. Sınav başlamadan önce adaylar tarafından sınav ile ilgili sorulan tüm sorulara sınav değerlendiricileri tarafından cevap verilmelidir.
24. Sınav esnasında adayın soracağı her türlü soruya değerlendirici müdahale edemez, cevaplayamaz. Sınavı etkileyecek davranış ve tutumlardan uzak durmak zorundadır.
25. Sınav Değerlendiricilerinin yapılan toplu açıklama ya da duyurular dışında ve prosedürlerden bağımsız olarak adayların bireyler sorularını cevaplama, adaylarla birebir konuşma, yaşanan bir aksaklığı giderme, adaya yardım etme gibi anlaşılabilir şüphe uyandırıcı hareketleri olursa bu hususlarla ilgili sınavdan sonra değerlendirici tarafından kameraya açıklama yapılmalıdır. Değerlendirici tarafından açıklama yapılmasının mümkün olmadığı hallerde bu durumun tutanak altına alınmasını ve tutanağın kamera kaydı ile birlikte saklanması sağlanır.
26. Sınav esnasında Kritik adımlar bölümünü her aday için ayrı ayrı ve adayların bilgi ve becerilerine göre tarafsız ve objektif olarak doldurulmalıdır. (pratik Sınav)
27. Sınav değerlendiricileri sınava gelirken kıyafet ve ayakkabıların dikkat çekici ve rahatsız etmeyecek şekilde olmasına dikkat etmelidir.
28. Sınav Değerlendiricisi sınav formlarını tükenmez kalem ile doldurmalıdır.
29. Özellikle kimlik kontrolü yaparken sınav sırasında adayların dikkatini dağıtmamaya özen göstermelidir.
30. Sınav esnasında değerlendiricilerin adaylara yardım etmesi yasaktır. Kopya çeken adayların sınavı iptal edilir ve hakkında tutanak tutulur.
31. Sınav esnasında çay, kahve, sigara içilmesi yasaktır.
32. Sınav değerlendiricileri adayların dikkatini dağıtacak davranışlarda bulunmamalıdır. Cep telefonu kullanmak.
33. Geç kalan aday ilk yarım saat içerisinde sınava dâhil edilebilir. Not: sınavda bulunan adayların ilk 30 dakika içerisinde dışarı çıkması yasaktır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	SERVİS GÖREVLİSİ SEVİYE 2 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 144B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 11 / 22

34. Adayların sınavları bittikten sonra sınav değerlendiricileri tarafından **FRM 20 Katılımcıların Sınavı Değerlendirme Formu, FRM 67 Müşteri Memnuniyet Anket Formları** adaylara doldurtulacaktır.
35. Sınav değerlendiricisi tarafından adayın sınav evraklarını eksiksiz doldurup doldurmadığı kontrol edilecektir. Sınav evraklarına ait hiçbir bilgi, tarih ve imza boş bırakılmayacaktır.
36. Sınav bittiği zaman sınav evrakları adaylardan eksiksiz olarak toplanır.
37. Sınav değerlendiricisi tarafından eksiksiz olarak kontrol edilen sınav evrakları sınav bitiminden hemen sonra **FRM 71 Evrak Teslim Formu** ile Sınav Değerlendiricisi tarafından eksiksiz ve imzalı şekilde Sınav Yöneticisine teslim edilecektir.
38. Sınav sonuçları manuel kontrol edilirken kameralar önünde değerlendirme yapılacaktır. İlerleyen dönemlerde optik okuyucu sistem kullanılacaktır. Değerlendirilme yapıldıktan sonra tüm adaylara yazılı, sözlü ve mail yoluyla iletilecek ve web sitesin de de yayımlanacaktır.

ADAYLARIN TEORİK SINAVDAUYMALARI GEREKEN KURALLAR

1. Aday sınav giriş belgesini sınavda yanında bulundurması gerekmektedir. Sınavdan önce Yönetici Asistanından temin edilebilir.
2. T.C. kimlik kartı veya ehliyet mutlaka yanında bulunmalıdır.
3. Sınavdan en az 1 saat önce sınav yerinde olmalıdır.
4. Sınavlar kameralar eşliğinde yapılacağı için sınavdan en az 30 dakika önce sınav salonunda hazır bulunmak zorundadır. Sınavın başlamasına 15 dakika kala sınav salonu terk edilemez.
5. Eksik evrakı bulunan aday sınava dâhil edilmeyecektir.
6. Evlilik, boşanma, mahkeme kararı vb. nedenlerle soyadı değişikliği olan aday/adayların nüfus cüzdanındaki T.C. kimlik numaraları kontrol edilir. Listedeki aday/adayların T.C. kimlik numaraları tutuyor ise geçerli olarak kabul edilir.
7. **Teorik Sınav Aday Yoklama Listesi**, adaya ait **soru kitapçığı, cevap anahtarı gibi** adaylara ait tüm sınav evrakları adaylar tarafından eksiksiz olarak imzalanacak. Sınav evraklarına ait hiçbir bilgi boş bırakılmayacaktır.
8. Sınav değerlendiricisi tarafından sınavdan en az 15 dakika önce sınav kuralları tüm adaylara okunacaktır. Adaylar bu kurallara uymak zorundadır.
9. Sınavın kurallarına uygun olarak yürütülmesine engelleyen aday/adayların sınav değerlendiricisi veya sorumlusu tarafından sınavı iptal edilebilir.
10. Sınav esnasında kopya çekilmesi, adayların aralarında konuşmaları ve yardımlaşmaları yasaktır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	SERVİS GÖREVLİSİ SEVİYE 2 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 144B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 12 / 22

11. Sınava adayların cep telefonu, hesap makinesi, telsiz, fotoğraf makinesi, bluetooth, kulaklık, çağrı cihazı gibi her türlü elektronik cihaz, yardımcı kitap, ders notu ile katılması yasaktır.
12. Sınav başladıktan sonra ilk otuz (30) dakika hiçbir aday sınav salonunu terk edemez.
13. Her soru eşit puan değerindedir.
14. Yanlış cevap doğru cevabı götürmemektedir.
15. Her soruya sadece bir cevap şikkını işaretleyiniz. Birden fazla yapılan işaretlemeler sonucu sorunuz yanlış kabul edilecektir.
16. Cevap kâğıdın da cevaplarınızı siyah kurşun kalem ile doğru şık dışarı taşmayacak şekilde doldurulacaktır.
17. Kitapçıklar üzerine yapılan işaretlemeler dikkate alınmayacak olup, yalnız cevap kâğıdı üzerinde yapılan işaretlemeler dikkate alınacaktır.
18. Sınav değerlendiricilerinin her türlü uyarılarına uyulmak zorundadır.
19. Sınava girecek aday çıkar çatışması yaratacak durumlardan uzak durmak zorundadır.

ADAYLARIN PRATİK SINAVDA UYMALARI GEREKEN KURALLARI

1. Aday Sınav Giriş Belgesini, T.C Kimlik Kartını veya Ehliyetini (pasaport) sınav esnasında yanında bulundurması gerekmektedir.
2. Sınavdan en az otuz (30) dakika öncesi adaylar ve sınav değerlendiricileri sınav yerinde hazır bulunmak zorundadır.
3. Sınavlar kameralar eşliğinde yapılacağı için en az otuz (30) dakika önce sınav uygulama salonunda hazır bulunmak zorundadır.
4. Sınavın başlamasına on beş (15) dakika kala sınav salonu terk edilemez.
5. Eksik evrakı bulunan aday sınava dahil edilmeyecektir.
6. Evlilik, boşanma, mahkeme kararı vb. nedenlerle soyadı değişikliği olan aday/adayların nüfus cüzdanındaki T.C. kimlik numaraları kontrol edilir. Listedeki aday/adayların T.C. kimlik numaraları tutuyor geçerli olarak kabul edilir.
7. Pratik Sınav Aday Yoklama Listesi ve Pratik Sınav Formu adaylar tarafından sınava girdiklerine dair imzalanır.
8. Sınava girmeyen adaylar sınav değerlendiricisi tarafından kayıt altına alınır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	SERVİS GÖREVLİSİ SEVİYE 2 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 144B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 13 / 22

9. Sınavın kurallarına uygun olarak yürütülmesine engelleyen aday/adayların sınav değerlendiricisi veya sorumlusu tarafından sınavı iptal edilebilir.
10. Sınav esnasında kopya çekilmesi, adayların aralarında konuşmaları ve yardımlaşmaları yasaktır.
11. Sınavda adayların cep telefonu, hesap makinesi, telsiz, fotoğraf makinesi, bluetooth, kulaklık, çağrı cihazı gibi her türlü elektronik cihaz, yardımcı kitap, ders notu ile katılmak yasaktır.
12. Sınav bitimine kadar adayların Sınav Değerlendiricilerine sınavın tarafsızlığını etkileyecek soru sorulması ve davranışlarda bulunması yasaktır.
13. Sınav süresi içerisinde sınav yerinin terk edilmesi durumunda adayın sınavı iptal edilir.
14. Aday/adaylar Sınav Değerlendiricilerinin her türlü uyarılarına uyulmak zorundadır.
15. Aday kendisine verilen sınav süresi içerisinde sınavı tamamlayamaz ise adayın sınavı sınav değerlendiricisi tarafından sonlandırılır.
16. Adaylar sınav başlamadan 15 dakika önce sınavın yapılacağı yerde kendisi adına düzenlenmiş olan yaka kartını takarak hazır bulunurlar.
17. Sınava ara verme süreleri sınav değerlendiricileri tarafından otuz (30) dakikayı geçmemek üzere belirlenir.
18. Adayın yapacağı birimler, *senaryolar*, süreleri ve içerikleri değiştirilemez.
19. Sınava başlamadan önce Sınav Değerlendiricileri tarafından menü, yapılacak ürünler ve süreleri hakkında aday/adaylara bilgi verilecektir.
20. *Ulusal Yeterliliklerde belirtilen beceri ve yetkinlik ifadeleri dikkate alınarak sınavınız yapılacak olup, kritik adımlardan bir tanesini yapmamanız sınavınızın başarısız olmanıza sebep olacaktır.*
21. *Kullanacağımız malzeme ve ürünler Sınav Yeri Uygunluk Formları ile kontrol edilerek kayıt altına alınmaktadır.*

SINAVIN DEĞERLENDİRİLMESİ: Sınav sonuçları öncelikle manuel olarak daha sonra optik okuyucu tarafından değerlendirilecektir.

Aday cevap kâğıdı ile doğru cevapların yer aldığı cevap kâğıdı adayın kişisel sayfasında karşılaştırma yapabilmesi için yazılım programı aracılığı ile sisteme yükleme yapılacaktır. Böylece itiraz-şikâyet açısından önlem alınmış ve güvenliği sağlanması amaçlanmaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM <i>TEMSİLCİSİ</i>	GENEL MÜDÜR

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	SERVİS GÖREVLİSİ SEVİYE 2 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 144B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 14 / 22

Cevap Anahtarları Formları ve Sınav Sonuç Listesi kullanılarak adayların zorunlu birim/ seçmeli birimlerden kaç puan aldıkları ve geçme/kalma durumları Sınav Değerlendiricileri ve Sınav Yöneticisi ile kayıt altına alınmaktadır.

Teorik ve Pratik sınav sonuçları sınav günü sınav değerlendiricisi tarafından yapılmaktadır.

Sınav evrakları Sınav Yöneticisi tarafından belgelendirme kararının verilmesi için Karar Vericiye teslim edilir.

Sınavların İptali ve Tekrarlanması

1. Gerçekleştirilen sınav esnasında ve sonrasında sınavın geçerliliğini etkileyecek olay ve durumlar karşısında sınavın iptaline karar verilebilir.
2. Adaylardan kaynaklanan durumlar: kişisel ya da toplu kopya çekme girişimi, adaylar arasında oluşabilecek her tür konuşma, yardımlaşma, adayın sınav koşullarına ilişkin kuralları, yönetmeliği gereği sınavın gizliliğini bozacak durum ve davranışlarda bulunması durumunda sınav değerlendiricisi tarafından iptal edilmesine karar verilebilir. Aday durum hakkında **FRM 18 Müşteri İtiraz-Şikâyet Formunu** doldurma hakkına sahiptir.
3. Sınavın iptalinin adaydan kaynaklanması durumunda sınav geçersiz sayılır ve ücret iadesi yapılmaz.
4. Belgelendirme kuruluşumuz veya sınav değerlendiricileri tarafından oluşan bir uygunsuzluk doğrultusunda sınavın iptal edilmesinde adayların mağduriyetinden oluşabilecek maddi, manevi, yasal yükümlülükler Akademi Dünyası Personel Belgelendirme Merkezinin sorumluluğundadır.
5. Sınav günü oluşabilecek olağanüstü durumlarda sınav yöneticisi ve değerlendiricileri tarafından alınacak karar doğrultusunda sınavın iptali veya uygun görülen başka bir tarihe ertelenmesi kararı verilebilir. Örneğin; doğal afetler, terör olayları, siyasi gelişmeler vb.

Teorik ve performansa dayalı sınavlarda dijital görüntü ve ses kaydı yapılarak sınav kanıtı niteliğinde sınav dosyasında saklanır.

Sınavın iptal olması durumunda TÜRKAK ve MYK ya bildirilir. Sınavın iptaline neden olan sebep ve gerekçeler karar altına alınarak belirtilir.

Sınavın Tekrarı: Adayın belge almaya hak kazanması için ulusal mesleki yeterlilik kapsamındaki zorunlu birimlerin hepsinden geçerli not alması zorunludur. Aday 1 yıl içerisinde teorik ve performans sınavına *iki (2)* kez ücretsiz olarak girme hakkına sahiptir. Ancak aday ulusal yeterlilik kapsamında zorunlu birimlerde başarısız olan adaylar ücret karşılığı sınava girme hakkına sahiptir. Bu ücretlendirme MYK ve web sitesinde halka açık olarak duyurulmaktadır. Sınav sonuçları 1 yıl geçerlidir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM <i>TEMSİLCİSİ</i>	GENEL MÜDÜR

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	SERVİS GÖREVLİSİ SEVİYE 2 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 144B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 15 / 22

MYK tarafından yetkilendirilmiş bir belgelendirme kuruluşunda sınava giren aday ücretsiz sınav hakkını *Akademi Dünyası Personel Belgelendirme Merkezinde* kullanamaz. Kullanmak istemesi durumunda ulusal mesleki yeterlilik kapsamında zorunlu birimler için ücret ödemek zorundadır.

Engellilik durumu: Sınav değerlendiricisi tarafından sınav esnasında sınav ya da sorular ile ilgili yapılacak duyurularda hatırlatma ya da düzeltmelerin engelli adayların engel durumları göz önünde bulundurularak yapılması sağlanır ve öncelik verilir.

İhtiyaç duyulması halinde engelli adayların teorik ve performans sınavlarında yardımcı araç ve ekipmanların (büyüteç, gözlük, işitme cihazı, baston vb.) temin etmeleri halinde sınava girmeleri sağlanır. Aynı şekilde engelli adayların yazılı sınavlarına refakat edecek sınav yapılan yeterlilik biriminin terimlerine hakim olan okuyucu veya işaretleyici bir kişi görevlendirilebilir. Görme engelli adaylar, kısmi görme kaybı olanlar veya az gören engelli adaylar için soru kitapçığı ya da cevap kâğıdı 16-18 punto ya da daha büyük puntolarla basılmış olarak hazırlanabilir.

Okuma yazma bilmeyen adaylar için teorik sınav tek kişilik sınıflarda değerlendirici tarafından okuma yapılarak değerlendirilecektir.

Engelli adaylar ihtiyaç duyulması halinde sınav için verilen sürenin 3/1 daha ek süre verilebilir. Aynı zamanda sınavlara ilaç, tıbbi malzeme ya da örneğin diyabetik ekipmanlar (hava pompası, şeker ölçüm cihazı gibi) ile girmelerine izin verilebilir.

Gecici Engellilik Durumu: Personel belgelendirme kurumuna aday girmek istediği ulusal yeterlilikle ilgili sınav başvurusu kabul edildikten sonra herhangi bir sebeple sınava girmesini engelleyecek geçici bir husus ya da engel durumunda adayların sınav başvuruları askıya alınarak bir sonraki sınav veya sınavlara girme hakkı verilir. Ancak başvurusu alınan adayın sınava girememe nedenini açıklayan geçici engellilik durumunu kuruma belgelendirme zorunluluğu vardır.

YETERLİLİK BİRİMLERİNİN BİRLEŞTİRİLMESİ: Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliğinin 60. Maddesine dayanarak adaylar 1 yıl içerisinde aynı ulusal yeterlilikler kapsamında aynı seviye ve meslek standardına sahip olan, akredite edilmiş farklı belgelendirme kuruluşlarında katıldıkları sınavlar sonrasında başarılı oldukları yeterlilik birimlerini birleştirerek Mesleki Yeterlilik Belgesi almaya hak kazanırlar. Aynı yeterlilik kapsamında Farklı belgelendirme kuruluşlarında başarılı olunan zorunlu birimler birleştirilerek ulusal yeterlilik çerçevesinde yer alan yeterliliği oluşturması halinde aday yetkilendirilmiş kuruluşlarca belgelendirme yapılabilir. Aday önce sınava girmiş olduğu belgelendirme kuruluşundan zorunlu birimlerden geçtiğini kanıtlayan başarı belgesini alarak *Akademi Dünyası Personel Belgelendirme Merkezine* Mesleki Yeterlilik Belgesi almak için dilekçe ile başvurarak talepte bulunur. Takibi *Akademi Dünyası Personel Belgelendirme Merkezi* tarafından yapılır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	SERVİS GÖREVLİSİ SEVİYE 2 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 144B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 16 / 22

Aday başka bir belgelendirme kuruluşunda sınava girmek isterse girmiş olduğu sınavlara ait birim başarı belgesi KYT tarafında düzenlenerek kendisine teslim edilir. Takibi başvuru yapılan belgelendirme kuruluşu tarafından takip edilir.

Gezici Sınav Merkezi Oluşturulması Durumunda: *Akademi Dünyası Personel Belgelendirme Merkezi Türkiye genelinde yapacağı her sınav yeri ve uygulama merkezleri için kurumun almış olduğu karar ve prosedürler tebliğ edilerek uygulanmasını sağlar. Sınav merkezlerinde yapılacak olan her sınav 17024 kalite yönetim standartlarına uymak zorunluluğu mevcuttur.*

Sınavın merkez dışında başka bir sınav alanında yapılması durumunda Belgelendirme süreçleri ile ilgili bütün sorumluluk Akademi Dünyası Personel Belgelendirme Merkezine aittir.

Sınav Merkezinin uygunluğu iki şekilde tespit edilmektedir. Birincisi ziyaret edilerek FRM 42 Sınav Yeri Kullanma ve Kullandırma Sözleşmesi Formu imzalanır ve Sınav Yeri Uygunluk Formları Sınav Yöneticisi tarafından onaylanır ve portala yüklenmek üzere fotoğrafları çekilir. İkincisi ise Sınav Merkezinden yetkili bir kişiye mail yolu ile gerekli form ve evraklar gönderilir, doldurulması ve fotoğrafları ile birlikte gönderilmesi beklenir. Sınav Yöneticisi tarafından yapılan kontrol sonucu uygun olan yerler tespit edilir, uygun olmayan yerler için zaman verilerek uygun hale getirilmesi beklenir.

Gezici Sınav Merkezinin sözleşme, uygunluk formları ve fotoğraflarının portala yüklenmesinden Kalite Yönetim sorumludur.

Ölçme Değerlendirme eğitimleri Sınav Merkezi olabilme kriterlerini taşıyan kurum ve kuruluşlarda Akademi Dünyası Personel Belgelendirme Merkezine bağlı sınavlarda görevlendirilecek tüm sınav değerlendiricilerine verilecektir. Sınavlarda ulusal yeterliliklerde değerlendirici ölçütlerini karşılayan sınav değerlendiricileri görevlendirilir. Sınavın uygulanması sırasındaki sınav değerlendiriciler TLM 08 Sınav Yapma Talimatına göre hareket ederler.

Sınav takvimi, sınav değerlendiricilerinin atanmasından, sınav zarflarının oluşturulmasından ve tesliminden, sınav materyallerinin temini ve transferinden Akademi Dünyası Personel Belgelendirme Merkezi sorumludur.

Gezici Sınav Merkezlerinde yapılacak sınavlarda sınav dosyası sınavdan en geç bir gün önce sınav değerlendiricilerine elden ilerleyen zamanlarda kargo ile teslim edilecektir.

İllerde yapılacak sınavlarda Akademi Dünyası Personel Belgelendirme Merkezinden bir sorumlu sınav materyallerinin transferi ve güvenliği için mutlaka bulunacaktır.

Sınavların yapılması durumunda sınav sonrası itiraz süresi dikkate alınarak sınav sorularının ve alanlarının gizliliğinin sağlanması için muhafaza edilecek yer önceden belirlenir. Sınav merkezinin kullanılacak alanlarının emniyetli şekilde saklanmasından sınav merkezi sorumludur.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	SERVİS GÖREVLİSİ SEVİYE 2 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 144B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 17 / 22

Teorik ve pratik sınavları arasında yapılan video çekimleri MYK tarafından yürürlüğe konan teorik ve performans sınavları için kamera kayıt rehberinde yayınlanan usullere uygun olarak yapılır.

Belgelendirme kararının verilmesinde tek yetkili Akademi Dünyası Personel Belgelendirme Merkezidir, bu yetki devredilemez.

Sınav merkezleri Akademi Dünyası Personel Belgelendirme Merkezinin bilgisi dışında sınav yapamaz, adaylardan ücret alamaz, belgelendirme faaliyetleri adı altında hiçbir karar verme ve alma yetkisine sahip değildir.

Sınav merkezleri bölgede yapacağı reklam, tanıtım, seminer, konferans ve bilgilendirme faaliyetlerinde Akademi Dünyası Personel Belgelendirme Merkezine TÜRKAK ve MYK 'nın belirlenen esas ve usullerine uymak zorundadır.

BELGELENDİRME KARARI: Sınav Yöneticisi tarafından eksiksiz bir şekilde kontrol edilen sınav dosyaları belgelendirme kararı için Karar Verici'ye teslim edilir.

*Karar Verici tarafından sınav evrakları ve **FRM 50 Belgelendirme Karar Formu** ile belirlenen dokümanlar kontrol edilerek belgelendirme kararı verilir.*

Adayın sınav sonuçlarını ve sertifikaya hak kazanma durumunu sınavdan en geç 10 gün içinde de Karar verici tarafından sonuçlandırılmaktadır. Web sitesi (myk.akademidunyasi.com.tr), e-devlet ve myk.gov.tr adresinden adaylar Belge Sorgulama linki üzerinden T.C ile sorgulama yaparak öğrenebilirler.

Sınavda başarılı olmayan adaylar başarısız oldukları birimlerden sınava katılma hakkına sahiptirler.

ŞİKÂYET- İTİRAZLAR: Aday sınav sonuçları duyurulduktan on beş (15) iş günü içerisinde itiraz etme hakkına sahiptir. On beş (15) iş günü sonrasında yapılan şikâyetler dikkate alınmaz.

*Sınav esnasında sınav zarfında yer alacak olan veya myk.akademidunyasi.com.tr web sitesinden ulaşılabilir. İtiraz ve şikâyetler **FRM 18 Müşteri İtiraz-Şikâyet Formu** doldurularak *KYT* tarafından kayıt altına alınır.*

Sınav esnasında gerçekleşen itirazlar sınav değerlendiricisi tarafından çözülmeye çalışılır. Sınav değerlendiricisi tarafından çözülemeyen itiraz şikâyetlerin değerlendirilmesi İtiraz Şikâyet Komitesinin görev ve sorumlulukları arasındadır. İtiraz Şikâyet Komite üyelerinden birisi inceleme için görevlendirilir; çözüme ulaştırılamayan durumlarda komite toplanır.

*İtiraz-Şikâyetlerin çözümü Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından **FRM 08 DÖF Faaliyet Formu** 'na işlenir.*

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	SERVİS GÖREVLİSİ SEVİYE 2 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 144B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 18 / 22

İtiraz-Şikâyet *otuz (30)* iş günü içerisinde değerlendirilerek şikâyet sahibine *Yönetici Asistanı* tarafından yazılı veya sözlü olarak veya mail yoluyla ön bilgi verilir.

MESLEKİ YETERLİLİK BELGESİNİN (SERTİFİKALARIN) DÜZENLENMESİ:

Sertifika almaya hak kazanan adaylar *KYT* tarafından *MYK* ya bildirilir. Listenin *MYK* iletilmesinden sonra onaylı sertifikalar en geç 30 gün içerisinde adaya **FRM 52 Belge Teslim Formu** ile imza karşılığı teslim edilir.

Belge almaya hak kazanan aday *Yönetici Asistanı* tarafından belgelendirilmiş aday listesine kayıt edilir.

Düzenlenen sertifikalarda ver alması gereken bilgiler:

Adayın kimlik bilgileri(adı, soyadı, T.C. Kimlik no, Doğum tarihi ve yeri)

Belge numarası

Ulusal yeterlilik adı ve kodu

Belgenin geçerlilik süresi (başlangıç ve bitiş)

MYK ve *Akademi Dünyası* logosu,

Akademi Dünyası Personel Belgelendirme Merkezi kuruluşunun tam adı ve adresi

Belgelendirme müdürü onayı

FRM 57 Ulusal Yeterlilik Belgesi Örnek Formu

MYK tarafından belirlenen ‘Belge Masraf Karşılığı’ *MYK* hesap bilgilerine aktarılır. (Yıllık olarak değişmektedir.)

Mesleki Yeterlilik Kurumu tarafından basılan Mesleki Yeterlilik Belgesi Akademi Dünyası Personel Belgelendirme Merkezine kargo ile gönderildikten sonra özel hologram basıldıktan sonra Belgelendirme Müdürü tarafından yok ise yerine vekalet edecek ve imza yetkisine sahip kişi tarafından imzalandıktan sonra Yönetici Asistanı/Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından adaya elden evrak teslim formu ve belge, logo, marka kullanım sözleşmesi imzalatılarak yada kargo yolu ile (İl dışından sınava katılan adaylar sınava girdikleri zaman imzalatılmaktadır yada kargo ile gönderilerek imzalayıp tekrar geri gönderilmesi istenmektedir.) teslim edilmektedir.

Adayın tüm belgelendirme sürecine ilişkin dokümantasyon evrakları bilgisayar ve dosya ortamında kayıt altına alınır. Kayıtlar 10 yıl boyunca saklanır. (belgegeçerlilik süresinin 2 katı)


(PRO 02 Kalite Kayıtlarının Kontrol Prosedürü)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	SERVİS GÖREVLİSİ SEVİYE 2 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 144B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 19 / 22

Aday kendisi ile ilgili bilgilerde değişiklik olması durumunda belirtilen belgelerle birlikte *Akademi Dünyası Personel Belgelendirme Merkezine* başvuru yapması gerekmektedir. Adayın kişisel bilgilerinde doğabilecek değişikliklerin *Akademi Dünyası Personel Belgelendirme Merkezi* tarafından 15 gün içerisinde MYK ya bildirilmesi gerekmektedir.

Adayın belgesini kaybetmesi durumunda ise yer, saat, tarih ve ne şekilde kaybedildiğine dair bilgiler gazete ilanı ve gerekli tutanaklarla birlikte *Akademi Dünyası Personel Belgelendirme Merkezi* müracaat edilir. *Akademi Dünyası Personel Belgelendirme Merkezi* tarafından MYK bildirilir. MYK'nın belirlemiş olduğu belge ücreti alınarak yeniden belge düzenlenir. Yeni düzenlenen belgeler ve belge değişikliğinin gerekçesine ait kayıtlar belge sahibinin dosyasında arşivlenir.


Mesleki Yeterlilik ve Belgelendirme Merkezi

Academyworld Mesleki Yeterlilik ve Belgelendirme


MESLEKİ YETERLİLİK BELGESİ
(ADAY İSMİ)
.....
(Seviye ..)
.....
Ulusal Yeterlilik Adı/Kodu.....(Seviye ..) ulusal yeterliliğinde belirtilen şartlara göre gerçekleştirilen teorik ve uygulamalı sınavlarda başarılı olarak bu belgeyi almaya hak kazanmıştır.

Belge Düzenlenme Tarihi:Belgelendirme Müdürü/İmza


Belge Geçerlilik Tarihi:

Belge No:

"İş bu belge 21/09/2006 tarih 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu Kanunu çerçevesinde MYK tarafından yetkilendirilmiş *Academyworld Mesleki Yeterlilik ve Belgelendirme Merkezi Limited Şirketi* tarafından gerçekleştirilen sınav ve belgelendirme işlemleri sonucunda düzenlenmiş MYK Mesleki Yeterlilik Belgesidir."


Mesleki Yeterlilik Kurumu
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı

" *Academyworld Mesleki Yeterlilik ve Belgelendirme Merkezi Limited Şirketi* TÜRKAK tarafından .. Akreditasyon numarası ile akredite edilmiş ve MYK tarafından da .. Kodu ile yetkilendirilmiş Belgelendirme Kuruluşudur."


TÜRKAK
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı

myk.akademidunyasi.com.tr

BELGENİN KULLANIMI, GEÇERLİLİĞİ VE GÖZETİM FAALİYETLERİ: Belge kullanımı ile ilgili maddelerin yer aldığı, personel belgelendirme kuruluşu ve belge kullanan

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM <i>TEMSİLCİSİ</i>	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR
--	--------------------------

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	SERVİS GÖREVLİSİ SEVİYE 2 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 144B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 20 / 22

bireyin sorumluluklarının belirlendiği **FRM 05 Belge-Logo Kullanım Sözleşmesi Formu** karşılıklı imzalanmaktadır. *Aday başvuru esnasında FRM 31Başvuru Formu ile birlikte imzalayacaktır, ayrıca FRM 05 Belge Logo Kullanım Sözleşmesi Formu'nda belge almaya hak kazandığınız zaman geçerlidir ibaresi eklenmiştir.*

Belgeyi kullanacak aday değişen bilgilerini taahhüt etmekle yükümlüdür. Mesleki yeterlilik belgelerinin geçerlilik süresi her bir ulusal yeterlilikte belirtilmiştir. Mesleki yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi belgenin düzenlendiği tarihten itibaren 5 yıldır. Bu süreler *Akademi Dünyası Personel Belgelendirme Merkezi* web sayfasında yer alan Belgelendirme Süreci altında verilmektedir.

Belge gözetim faaliyetleri MYK tarafından kaldırılmıştır.

BELGE YENİLEME: Yeterlilik belgelerinin süresi dolan tüm belge sahipleri belge süresini uzatmak için *Akademi Dünyası Personel Belgelendirme Merkezi* tarafından ilan edilen belgelendirme şartlarını yerine getirmekle yükümlüdür.

Belgelendirme ile ilgili tüm şartlar ve süreç web sitesinde duyurulmuştur.

Geçerlilik süreleri dolan MYK belge sahipleri belgelerini yenilemek için *Akademi Dünyası Personel Belgelendirme Merkezine* tekrar başvurabilir. Tüm bu süreç usul ve esaslara göre yetkilendirilmiş kuruluş tarafından sonuçlandırılır. Ancak belgelendirme kuruluşunun yenileme tarihinde faaliyetine devam etmemesi ya da yetkisinin askıya alınması veya iptali durumunda ise MYK'nın girişimiyle yine aynı ulusal yeterliliklere sahip personel belgelendirmesi yapan kurum kuruluşlarca belge yenileme süreci sağlanarak adayın belgesi yeniden düzenlenir.

Mesleki yeterlilik belgesinin kaydedilmesi ya da kişilere ait bilgilerin güncellenmesi durumunda belgeli kişi *Akademi Dünyası Personel Belgelendirme Merkezine* başvuru yapar. Kurum kayıtlarındaki bilgileri esas alarak belgenin yenilenmesini sağlar. Bu işlem için kişiden *Mesleki Yeterlilik Kurumu Sınav, Ölçme, Değerlendirme ve Belgelendirme Yönetmeliği'nin 27. Maddesine istinaden belge masraf karşılığı talep edilir.*

Belge yenilenme sürecinde ulusal yeterlilikler kapsamında belirtilen belgenin geçerlilik süresinin esas ve usullerine uygun olarak düzenlenir. Beş (5) yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur; a) 5 yıl belge geçerlilik süresi içerisinde toplamda en az iki yıl veya son altı ay boyunca ilgili alanda çalıştığını gösteren kayıtları (hizmet dökümü, referans yazısı/mektubu, sözleşme, fatura, portfolyo, vb.) sunmak, b) Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan uygulama sınavlarına katılmak. Değerlendirme sonucu olumlu olan adayların belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır.

Belge yenileme işleminin takibi ve hatırlatılması Yönetici Asistanı tarafından Belgelendirilmiş aday listesinin takip edilmesi ve yazılım programının yapacağı hatırlatmalara göre Belgenin son geçerlilik süresine altı (6) ay kala yapılacaktır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	SERVİS GÖREVLİSİ SEVİYE 2 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 144B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 21 / 22

MYK ile gerekli yazışma, başvuru ve takibi KYT tarafından yapılmaktadır. Belgenin adaylara teslimi Yönetici Asistanı tarafından belge teslim formları ve teslim defterleri kullanılarak yapılır.

Yeniden belgelendirme esas ve usullerini yerine getirmeyen kişilere yeni belge verilmez. Yıpranan, yırtılan, kaybolan belge adayın başvurusundan itibaren beş (5) iş günü içerisinde MYK'ya bildirilir. MYK'dan geldikten sonra beş (5) iş günü içerisinde adaya Yönetici Asistanı tarafından teslim edilir.

BELGENİN KAPSAMI VE SEVİYESİNİN DEĞİŞTİRİLMESİ: Mesleki Yeterlilik Kurumu'nun belge yenilemeyi gerektirecek şekilde ilgili programda değişiklik söz konusu olduğunda, adayın davet edilmesi ile yeniden belgelendirme süreci başlatılır. MYK tarafından yayınlanmış ulusal Yeterlilikler kapsamında belirtildiği şekilde uygulanır.

BELGENİN ASKIYA ALINMASI, GERİ ÇEKİLMESİ VE İPTALİ: Belgelendirme sürecindeki tüm kararlar Karar Verici tarafından verilmektedir.

Belgenin askıya alınma sebepleri:

1. Belgelendirilmiş personelin **FRM 05 Belge Kullanım Sözleşmesindeki** yükümlülüklerini yerine getirmemesi.
2. İlgili standart ve yönetmelik şartlarına uyulmaması,
3. Gözetim tarihi geçen ya da gözetim sürecindeki eksiklikleri zamanın da teslim etmeyen personelin belgesi 6 ay askıya alınır.
4. MYK, TÜRKAK logolarının yanlış kullanılması, **TLM 02 Logo-Marka kullanma talimatını** yanlış kullanması.
5. Meydana gelen değişikliklerin bildirilmemesi,
6. Personel kendi isteği ile belgesini askıya alabilir. *Gönüllü* olarak geçici askıya alınma talebinde bulunur.
7. Personelin *iş yapamaz* duruma düşmesi (sağlık durumları, teorik ve performans hareket ve bilinç kaybını gösterememesi, bilincini, hafızasını ve şuurunu kaybetmesi vb. durumlar)
8. Belge yenileme ücretlerinin ödenmemesi

Personele uygunsuzlukların düzeltilmesi için 2 ay süre verilir. Uygunsuzluklar düzeltildiği zaman askıya alma işlemi *Karar Verici* tarafından iptal edilir. Uygunsuzluklar düzeltilmez ise belge *Karar Verici* tarafından iptal edilir.

Uygunsuzlukların kapatılması sonucunda belge askıdan kalktığı zaman personel Yönetici Asistanı tarafından mail ve yazılı olarak bilgilendirilir. Bu karar ayrıca web sitesinde hakla açık olarak duyurulur.

Belgelendirilmiş kişi gözetim yerinde denetim veya yeniden belgelendirme süreçlerinde yapılmasına izin vermemesi durumunda belge askıya alınır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM <i>TEMSİLCİSİ</i>	GENEL MÜDÜR

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	SERVİS GÖREVLİSİ SEVİYE 2 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 144B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 22 / 22

BELGENİN İPTAL EDİLMESİ VE GERİ ÇEKİLMESİ DURUMLARININ NEDENLERİ;

1. Gözetim süreci geçmiş, gözetim takip işlemi onaylanmamış ve askıya alma süresi geçmiş belgeler,
2. **TLM 02 Logo-Marka Kullanma Talimatına** yanıltıcı şekilde kullanmak, uyarılara rağmen düzeltmemek
3. Belgenin yanıltıcı ve haksız kullanımı,
4. Belgelendirilmiş kişi hakkında bildirilen şikâyetlerin değerlendirilmesi sonucu aleyhinde karar alınması,
5. Kişinin belirtilen adreste bulunmaması ve kendisine ulaşılamaması,
6. Kişinin belgeyi askıya alma şartlarını kabul etmemesi,
7. Belgelendirilmiş kişinin belge kullanım sözleşmesi veya belgelendirme programı şartlarına aykırı davranışlarının tespit edilmesi,
8. Belge üzerinde oynama, tahrifat yapılması,
9. Askıya alma alınma sebeplerinin kişi tarafından ortadan kaldırılmaması,
10. Belgelendirilmiş kişinin gözetim ve belge yenileme için gerekli şartları sağlamaması,
11. Kişinin sözleşme kurallarını ihlal etmek suretiyle belgenin illegal olarak kullanıldığının tespit edilmesi,
12. Belgelendirilmiş kişinin yeniden belgelendirme kapsamında ölçme ve değerlendirme süreçlerinde kopya veya hile teşebbüsünde bulunması veya bu durumda yakalanması

Karar Verici tarafından **FRM 05 Belge-Logo Kullanım Sözleşmesi** tek taraflı fesih edilebilir.

Belgenin iptali durumunda, iptal edilen belgeler web sitemizden ilan yoluyla duyurulur. Belgelendirilmiş kişi, kendisine verilen belgeyi iade etmekle yükümlüdür. Daha sonrasında kişi tekrar başvurarak belgelendirme sürecine yeniden başlayabilir.

Belgenin askıya alınması ve iptali gibi işlemler kamu tarafından ulaşılabilir bir bilgi olduğu için öncelikle personele yazılı olarak ve web sitesinde hakla açık olarak yayınlanmalıdır.

LST 07 Dış kaynaklı Doküman Takip Listesinde yer alan TÜRKAK ve MYK yasal mevzuat, yönetmelikler KYT tarafından 3 aylık periyotlarla kontrol edilmektedir. Bu kontroller sırasında revizyon olması durumunda bu konu *Belgelendirme Müdürü* tarafından verilen karar ile uygulamaya geçilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM <i>TEMSİLCİSİ</i>	GENEL MÜDÜR