
 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ SEVİYE 4 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 149B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 1 / 18

ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ SEVİYE 4

15UY0203-4

SINAV ŞARTNAMESİ

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

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ SEVİYE 4 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 149B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 2 / 18

KAPSAM: 15UY0203-4 ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ Seviye 4 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 15UY0203-4 ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ Seviye 4 mesleğinde başarılı olmak için gereken niteliklere sahip ve yeterli olup olmadığını belirlemek ve meslekte yeterliliğini, geçerli ve güvenilir bir belge ile kanıtlanmasına olanak vermektir. 17024 personel belgelendirme kapsamında ulusal yeterlilik standartlarına uygun olarak TÜRKA 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 <i>TEMSİLCİSİ</i>	GENEL MÜDÜR

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ SEVİYE 4 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 149B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 3 / 18

PROGRAMIN DETAYI: 15UY0203-4 ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ Seviye 4 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: (T1) Çoktan Seçmeli Sorularla Sınav: teorik sınav “Bilgiler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara her biri eşit puan değerinde yazılı sınav uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli 5 seçenekli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama 1,5 dakika zaman verilir. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini ölçmelidir.

Performans Değerlendirmesi: (P1) performansa dayalı sınav yer alan “Beceri ve Yetkinlikler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlikler kontrol listesinde aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlar belirlenir. Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden başarı göstermesi gerekir. Performansa dayalı sınav örnek olay senaryosuna göre, gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir. Performansa dayalı sınavın süresi gerçek uygulama şartlarındaki süreye karşılık gelmelidir. Beceri ve yetkinlik ifadelerinin tamamı performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir.

Genel Koşullar: Yeterlilik birimlerindeki teorik ve performansa dayalı sınavlar, her bir birim için ayrı ayrı yapılabileceği gibi birlikte de yapılabilir. Ancak her birimin değerlendirmesi bağımsız yapılmalıdır.

Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi, birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır. Yeterlilik birimlerinin birleştirilerek bir yeterliliğin elde edilebilmesi için tüm birimlerin geçerliliğini koruyor olması gerekmektedir.


Birim için öngörülen sınavların geçerlilik süresi sınavın başarıldığı tarihten itibaren 1 yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılı sınav tarihleri arasındaki süre farkı bir yılı geçemez.

Adayın kendi ve diğer kişilerin can güvenliğini tehlikeye sokacak bir davranış göstermesi halinde sınava son verilir.

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 31F İş ve Yönetim Sektörü İçin Başvuru Formu**'nun imzalanması ile başlar.

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

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ SEVİYE 4 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 149B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 4 / 18

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 yapılabilir. 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 iletilmesiyle 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 Satış departmanı** ve Yönetici Asistanı tarafından *başvurular alınarak* onaylanmaktadır. Sınav takvimi ve aday listesi *son halini aldıktan sonra*, Başvuruların kabulü, başvuru listesi ve başvuru yapan adaylara ilişkin bilgilerin dijital ortamda en az 2 gün önceden MYK 'ya bildirilmesinden Kalite Yönetim *Temsilcisi* sorumludur.

Sınav tarihi 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.

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

Sınav programı netleştikten sonra adaylara telefon, *mesaj*, mail olarak bilgilendirme Yönetici Asistanı ve *Sınav Yöneticisi* tarafından yapılır.


Başvuru yapan kişi için sınav açılması kararıyla ilgili öngörülen bekleme süresi en geç şehir içi için 3 ay şehir dışı için 6 ay olarak üst yönetim tarafından belirlenmiştir.

Zorunlu Birimler

A1 İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma, Kalite, İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim

A2 Çağrı Yönetme Faaliyetleri

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

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ SEVİYE 4 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 149B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 5 / 18

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	P1	T1	P1	T1	P1	T1	P1	P2	P3	
A1	İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma, Kalite, İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim	√	-	70	-	25	-	37,5 dk	-		
A2	A2 Çağrı Yönetme Faaliyetleri	√	√	70	70	25	Sena ryo	37,5 dk	10 dk	10 dk	10 dk
TOPLAM SÜRE:								75 dk	30 dk		

TEORİK SINAV: Aday A1,A2 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.

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

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ SEVİYE 4 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 149B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 6 / 18

Adayın A2 performans sınavından başarı sağlaması için kritik edimlerin tamamından başarılı olmak koşuluyla sınavın genelinden asgari % 70 başarı göstermesi gerekmektedir.

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 vizyon programı tarafından tüm birim başarı ölçütlerini kapsayacak şekilde seçilmektedir.

Sınav evraklarının kontrolünden ve sınav evraklarının manuel olarak hazırlanmasından Sınav Yöneticisi sorumludur. (LST 21-22 Teorik ve Pratik Sınav Zarfında Yer Alacak Doküman Listesi) Hazırlanan sınav dosyaları imza karşılığı Kalite Yönetim Temsilcisine teslim edilir ve kontrolü sağlanır.

Sınavdan 30 dakika öncesi adaylar ve sınav değerlendiricileri sınav yerinde hazır bulunmak zorundadır. Kameralar sınavdan 20 dakika önce Sınav Yöneticisi veya Sınav Gözetmeni tarafından açık konuma getirilir. Sınav başlamadan 15 dakika öncesi Oluşturulan sınav zarfları kapalı, kaşeli olarak Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Sınav Değerlendiricisine imza karşılığı teslim edilir. Şehir dışında yapılacak sınavlarda yol durumuna göre 1 ya da 2 gün öncesinde hazırlanarak kargo ile ya da kurum çalışanı ile gönderimi sağlanır.

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.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ SEVİYE 4 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 149B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 7 / 18

Personel belgelendirme ve ulusal yeterlilikler kapsamında görev alacak Sınav Değerlendiricilerinin kişisel özelliklerini anlatan özgeçmişleri (*Ek 7 Bilgi Formu*), *Ek 8* Kişisel Beyanları ile birlikte MYK web portalına KYT tarafından onay için sisteme yüklenir.

Değerlendirici kriterlerinde aranan özellikler başvuru şartları, öğrenim durumu, eğitim, iş deneyimi, sektörel deneyim vb. konularda *Ulusal yeterliliklerde Ek 4'te yer alan kriterleri* karşılayamayan ve *myk ölçme değerlendirme eğitimine katılmayan* adaylar sınav değerlendiricisi olarak görev alamaz.

LST 10 Sınava Katılacak Aday Listesi ve adaylara ait kişisel bilgi ve fotoğraflar sınavı gerçekleştirecek sınav değerlendiricilerine Yönetici Asistanı tarafından sınavdan en geç 1 gün önce **TLM 07 Sınav Değerlendiricisi Atama Talimatı**'na uygun olarak sözlü, mail, *mesaj* ve yazılı olarak iletilecektir.

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

Sınava girecek aday ile arasında herhangi bir çıkar çatışması olan değerlendiricilerin yerine bir başka sınav değerlendirici ataması yapılır.

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

Sınavın yapılacağı sınav merkezi belirlenir, belirlenen yer ile sınav yeri sözleşmesi yapılır. (**FRM 42 Sınav Yeri Kullanma ve Kullandırma Sözleşmesi**) Sınavdan bir (1) gün öncesinde ilk kontrol, *sınavdan bir (1) saat önce son kontrol olarak Sınav Değerlendiricisi tarafından sınavın yapılacağı yer için teorik ve performans sınav uygunluk formları ile kontrol edilir*. Herhangi bir uygunsuzluğun olup olmadığına dair onay verilir. Uygunsuzluk halinde Düzeltici Önleyici Faaliyet ile ilerleyen tarihte aksiyon planı uygulanır.


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 *Antalya merkezde ve şehir dışı sınavlarında minimum sayıda aday olması gerekmektedir*.

Sınavlar kameralar eşliğinde yapılmaktadır.

Değerlendirici Ölçütleri: Değerlendiricinin aşağıdaki niteliklerden birini sağlamış olması beklenir;

- Çağrı Merkezi sektöründe en az 3 yıl görev yapmış olup bu sürenin en az 1 yılında takım lideri, operasyon yönetimi, eğitim, kalite veya insan kaynakları yöneticisi/uzmanı olarak çalışmış olmak,

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


 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ SEVİYE 4 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 149B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 8 / 18

- Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5) mesleki yeterlilik belgesine sahip olmak, - Üniversitelerin ilgili alanlarında (çağrı merkezi hizmetleri, insan kaynakları, işletme, psikoloji gibi) öğretim üyesi veya öğretim görevlisi olmak, Yukarıdaki özelliklere sahip olan ve ölçme ve değerlendirme sürecinde görev alacak değerlendiricilere; ilgili alanda yetkilendirilmiş kuruluşlar tarafından mesleki yeterlilik sistemi, kişinin görev alacağı ulusal yeterlilik(ler), ilgili ulusal meslek standart(lar)ı, ölçme-değerlendirme ve ölçme-değerlendirmede kalite güvencesi konularında eğitim sağlanmalıdır.

ADAYLARIN TEORİK SINAVDA UYMALARI 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.
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.

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

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ SEVİYE 4 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 149B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 9 / 18

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.
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.

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

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ SEVİYE 4 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 149B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 10 / 18

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 değerlendirilmektedir.*


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. *Uygun olmayan konularda veya adayın itiraz-şikayet etmesi durumunda sorunu öncelikle Sınav Değerlendiricisi çözmektedir. Aksi durumda İtiraz-Şikayet Komitesinin toplantısı sonucu sınavdaki uygunsuzluk sonuçlandırılır.*

Teorik ve Pratik sınav sonuçları sınav günü Kalite Yönetim Temsilcisi kontrolünde sınav değerlendiricisi tarafından yapılmaktadır. Sınav evrakları Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından belgelendirme kararının verilmesi için Karar Vericiye teslim edilir. Sınav Belgelendirilmesi Karar verici tarafından 20 gün içerisinde sonuçlandırılır.

Sınavların İptali ve Tekrarlanması

1. Gerçekleştirilen sınav esnasında ve sonrasında sınavın geçerliliğini etkileyecek olay ve durumlar karşısında sınavın iptaline karar verilebilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ SEVİYE 4 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 149B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 11 / 18

2. Adaylardan kaynaklanan durumlar: kişisel ya da toplu kopya çekme girişimi, adaylar arasında oluşabilecek her tür konuşma yardımlaşma, *tartışma, küfür ve kavga etme, (şiddet içeren tüm davranışlar)* adayın sınav koşullarına ilişkin kurallara yönetmelik gereği sınavın gizliliğini bozacak durum ve davranışlarda bulunması durumunda sınav değerlendiricisi tarafından iptal edilmesine karar verilebilir. Aday durum hakkında **FRM 18 İtiraz-Şikâyet Formu**'nu doldurma hakkına sahiptir. Ayrıca, Değerlendirici tarafından Tutanak tutularak kuruluşa bildirilir.
3. Teorik ve performans dayalı sınavlarda dijital görüntü ve ses kaydı yapılarak sınav kanıtı niteliğinde sınav dosyasında saklanır.
4. Sınavın iptalinin adaydan kaynaklanması durumunda sınav geçersiz sayılır ve ücret iadesi yapılmaz.
5. 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.
6. 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.
7. Sınavın iptal olması durumunda TÜRKAK ve MYK ya bildirilir. Sınavın iptaline neden olan sebep ve gerekçeler *tutanak ile kayıt altına alınarak* belirtilir.

SINAVIN TEKRARI: Adayın belge almaya hak kazanması için ulusal yeterlilik kapsamındaki zorunlu birimlerin hepsinden geçerli not alması zorunludur. Aday 1 yıl içerisinde teorik ve performans sınavı için *ücret ödedikten sonra adayın başarısız olduğu birimlerden bir (1) kez, tehlikeli ve çok tehlikeli alanlarda iki (2) kez ücretsiz olarak sınava girme hakkına sahiptir.* Bu ücretlendirme MYK ve web sitesinde halka açık olarak duyurulmaktadır. Sınav sonuçları 1 yıl geçerlidir.

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

Engellilik durumu: Adayın, bir özür durumuna bağlı olarak özel bir sınav düzenlemesine ihtiyaç duyması söz konusu ise, bu hususlar **FRM 31 A-B (sektörel bazlı) Başvuru Formu**'nda mutlaka belirtilmelidir. 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. Aynı şekilde engelli adayların yazılı sınavlarına refakat edecek sınav yapılan yeterlilik biriminin terimlerine hâkim olan okuyucu veya işaretleyici bir kişi görevlendirilebilir. Görme engelli adaylar, kısmi görme kaybı olanlar veya az gören engelli

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

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ SEVİYE 4 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 149B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 12 / 18

adaylar için soru kitapçığı ya da cevap kâğıdı 16-18 punto ya da daha büyük puntolarla basılmış olarak hazırlanabilir.

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 girmelerine izin verilebilir.

Geçici Engellilik Durumu: Adayın 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 girememesi nedenini açıklayan geçici engellilik durumunu *Akademi Dünyası Personel Belgelendirme Merkezine* 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 (A1, A2..vb. birimler gibi) birleştirerek Mesleki Yeterlilik Belgesi almaya hak kazanırlar.

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

Burada dikkat edilmesi gereken husus aynı birimin teorik ve uygulama sınavına aynı kurumda girilmiş olmasıdır.


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 için İSG önlemleri alınmış olması gerekmektedir.*

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 doldurulur 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 Değerlendiricisi tarafından yapılan kontrol sonucu uygun olan yerler tespit edilir, uygun olmayan yerler için tutanak tutularak kuruluşa bildirilir. Zaman verilerek uygun hale getirilmesi beklenir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ SEVİYE 4 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 149B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 13 / 18

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

Akademi Dünyası Personel Belgelendirme Merkezine bağlı sınavlarda görevlendirilecek tüm sınav değerlendiricilerine Ölçme Değerlendirme eğitimleri Sınav Merkezi olabilir kriterlerini taşıyan kurum ve kuruluşlarda 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.

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.

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

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

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ SEVİYE 4 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 149B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 14 / 18

Adayın sınav sonuçlarını ve sertifikaya hak kazanma durumunu sınavdan en geç 20 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 bir kez (1) ücretsiz olarak 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.

İtiraz ve Şikâyetler için Sınav esnasında sınav zarfında yer alacak olan veya myk.akademidunyasi.com.tr web sitesinden ulaşılabilir. İtiraz ve şikâyetler **FRM 18 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 en az 2 kişi inceleme için görevlendirilir. Çözülemeyen konularda tüm komite toplanarak karar vermektedir.

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

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 yer alması gereken bilgileri:

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.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ SEVİYE 4 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 149B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 15 / 18

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. (belge geçerlilik süresinin 2 katı) **(PRO 02 Kalite Kayıtlarının Kontrol Prosedürü)**

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 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.

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

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.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ SEVİYE 4 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 149B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 16 / 18

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 ve benzeri) 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.

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.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ SEVİYE 4 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 149B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 17 / 18

- İlgili standart ve yönetmelik şartlarına uyulmaması,
- Yenileme tarihi geçen ya da yenileme sürecindeki eksiklikleri zamanın da teslim etmeyen personelin belgesi 6 ay askıya alınır.
- MYK, TÜRKAK logolarının yanlış kullanılması, **TLM 02 Logo-Marka kullanma Talimatını** yanlış kullanması.
- Meydana gelen kişisel *bilgi ve durum değişikliklerinin* bildirilmemesi,
- Personel kendi isteği ile belgesini askıya alabilir. *Gönüllü* olarak geçici askıya alınma talebinde bulunur.
- Personelin *iş yapamaz* duruma düşmesi (sağlık durumları, teorik ve performans hareket ve bilinç kaybını gösterememesi, bilincini, hafızasını ve şuurunu kaybetmesi vb. durumlar)
- Belge yenileme ücretlerinin ödenmemesi

Adaya 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 görev yerinde denetim veya yeniden belgelendirme süreçlerinin yapılmasına ve *dokümanların kontrolüne* izin vermemesi durumunda belgesi askıya alınır.

BELGENİN İPTAL EDİLMESİ VE GERİ ÇEKİLMESİ DURUMLARININ NEDENLERİ;

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

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

 Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi	ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ SEVİYE 4 SINAV ŞARTNAMESİ FORMU			FRM 149B
	Yayın Tarihi: 01.05.2020	Rev No:02	Rev Tarihi: 30.12.2023	Sayfa 18 / 18

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 geçirilir.

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