

1. Amaç

Yeterlilik konusu olan Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) sınavı için temel şartları, yeterlilik kapsamı, sınav koşulları, kabul şartları, sınav merkezi prosedürleri, sınavın yapısı, belgelendirme süreci ve sonrası hakkında bilgilendirmek ve tanımlamak amaçlanmıştır.

2. Referans

MYK Ulusal Yeterlilik 15UY0203-4Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4)

3. Yeterlilik Birimleri

3.1. Zorunlu Birimler

15UY0203-4/A1 İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre ve İşyeri Kalite Politikaları
15UY0203-4/A2 Çağrı Yönetme Faaliyetleri
15UY0203-4/A3 İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim

3.2. Seçmeli Birimler

Seçmeli Birim Yoktur.

4. Ölçme ve Değerlendirme

Sınavlar teorik sınav (T1) ve pratik sınav (P1) olmak üzere iki aşamadan oluşmaktadır.

Adayın başarılı sayılıp yeterlilik belgesi alabilmesi için; A1 biriminde T1'den başarılı olması bununla beraber A2 biriminde T1, P1, P2, P3 sınav tiplerinin tamamından ve A3birimindeT1'denbaşarılı olması gerekmektedir.

Aday başarısız olduğu bölümden veya bölümlerden 1 yıl içerisinde ücretsiz olarak tekrar sınava girebilir. Bu hakkını kullanmayan aday belge almak için tüm birimlerin sınavlarına girmek zorundadır. Adayın 1 yıl içerisinde 2 kez girdiği sınavlardan başarısız olma durumunda ilgili mevzuatta 15UY0203-4 A1-1, A2-1 ve/veya A3-1'de belirtilen konularda mesleki eğitim programlarına devam etmesi önerilir.

4.1. Teorik Sınav (T1)

Teorik sınavlar A1 yeterlilik biriminde test(T1). A2 yeterlilik biriminde test ve doğru yanlış(toplam soru sayısının ¼ ünü geçmeyecek şekilde)(T1).A3 yeterlilik biriminde test(T1) olarak gerçekleştirilir. Sınav soruları mevzuatta belirtilen kriterlerin tamamının değerlendirildiği, ölçülebildiği kapsamda sınav merkezi soru bankasında yer alan sorulardan tesadüfi olarak seçilecektir.

Teorik sınav puanlamaları cevap anahtarı kullanılarak yapılır. Dijital sistemle yapılan sınavlarda yazılım cevap anahtarı doğrultusunda doğru ve yanlış sayısını otomatik olarak oluşturur. Kağıt çıktının kullandığı sınavlarda yine optik okuyucu sonuçları yazılım tarafından sınav kriterleri doğrultusunda otomatik olarak değerlendirilir.

Bu doküman SC Proje Yönetim Danışmanlık Turizm ve Tic. Ltd Şti.'ye aittir. Yazılı izin olmadan kopya edilemez veya çoğaltılarak dağıtılamaz.

Teorik sınavlarda katılımcı sayısı sınavın yapılacağı alanının fiziki koşulları doğrultusunda belirlenir.(Sandalye sayısı, Kamera açısı, Oturma düzeni vb. MYK rehberde belirtilen kriterlerin sağlanması)

Sınavlarla ilgili diğer bilgiler aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Zorunlu Birimler	Sınav Tipi	Başarı Notu	Soru Sayısı	Süre (Soru Başına)
İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre ve İşyeri Kalite Politikaları (A1)	T1	En Az 70	En Az 10	Ortalama 1-1.5 Dk.
Çağrı Yönetme Faaliyetleri(A2)	T1	En Az 70	En Az 20	Ortalama 1 Dk.
İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim (A3)	T1	En Az 70	En Az 15	Ortalama 1 Dk.

4.2. Performans Sınavı (P1)

A2 yeterlilik birimi doğrultusunda mevzuatta belirtilen kriterlerin tamamının değerlendirildiği, ölçülebildiği performansa dayalı uygulama sınavı yapılır.(P1,P2,P3)

Performans sınavında (P1,P2,P3)adayın performansı, mevzuatta belirtilen kriterler doğrultusunda düzenlenmiş sınav ve belgelendirme merkezlerinde veya çalışma sahalarında, mevzuatta belirtilen kriterlerin tamamının değerlendirildiği, ölçülebildiği kapsamda ve BY-Beceri ve Yetkinlik Kontrol Listesinde bulunan tüm kıstasları oluşturan projelerin uygulanması ve kontrol listesi (Performans Sınavı Değerlendirme Formu) aracılığıyla değerlendirilir.

Performans sınavları için katılımcı sayısı istasyon başına 1 olarak belirlenmiştir.

Sınavlarla ilgili diğer bilgiler aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Zorunlu Birimler	Sınav Tipi	Başarı Notu	Soru Sayısı	Süre (Soru Başına)
Çağrı Yönetme Faaliyetleri (A2)	P1	En Az 70	Uygulama	7 dk.
Çağrı Yönetme Faaliyetleri (A2)	P2	En Az 70	Uygulama	7 dk.
Çağrı Yönetme Faaliyetleri (A2)	P3	En Az 70	Uygulama	7 dk.

5. Diğer Kriterler

- Adaylar okuma-yazma bilmemesi durumunda başvuru formunda bunu belirtmek zorundadır. Belirtilmesi durumunda teorik sınavın uygulanabilmesi için gerekli tedbirler alınacaktır.
- Adayların herhangi bir engel durumu olması durumunda başvuru formunda bunu belirtmek zorundadır. Belirtilmesi durumunda teorik sınavın uygulanabilmesi için gerekli tedbirler alınacaktır.

- Adaylar sınav saatinden en geç 15 dakika önce sınav yerine gelmiş olmalıdır. İlan edilmiş tarih ve saatte sınav yerinde hazır bulunmayan adaylar sınava alınmaz ve yatırdıkları sınav ücreti iade edilmez veya bu ücretlendirme kapsamında yeni bir sınav düzenlenmez.
- Sınavda yalnızca doğru sayısı dikkate alınır. Boş yada yanlış cevaplar değerlendirmeye alınmaz ve her soru eşit ağırlıktadır.
- Sınav esnasında herhangi elektronik cihaz, kitap, not defteri vb. kullanılması ve diğer genel sınav kuralları çerçevesinde adayların birbiri ile konuşması, salondan dışarı çıkması, başkası adına sınava girmesi, kopya çekmesi vb. durumlarda adayın sınavı geçersiz sayılır.
- Uygulama sınavı gerekli detayları gösterecek şekilde kamera ile kaydedilecektir.
- Adaylar kimliklerini ve sınav giriş belgelerini yanlarında bulundurmalıdır.
- Sınavlarda kullanılacak kırtasiye vb. malzemeler sınav merkezi tarafından sağlanır.

6. Belgelendirme ve Gözetim Süreci

6.1. Başvuru Ön Şartı

Ön şart bulunmamaktadır.

6.2. Belge Teslim Süreci

Belge imza karşılığı teslim edilir veya talep edilmesi halinde posta/kargo ile başvuru formunda belirtilmiş adrese gönderilir.

6.3. Belgenin Kaybedilmesi Durumu

Belge sahibi, dilekçe ile geçerlilik süresi içinde kaybedilen belgenin yeniden düzenlemesi için başvurabilir. Başvuru kabul edildiği takdirde yenileme ücretine mukabil yeni belge düzenlenir.

6.4. Belge Geçerlilik Süresi

Belge geçerlilik süresi düzenlendiği tarihten itibaren 5 yıldır.

6.5. Belge Gözetim Sıklığı

Belge geçerlilik süresince en az 1 defa olmak üzere belgenin düzenlendiği tarih esas alınarak geçerlilik süresinin 2. ve 3. Yılı içinde performans izleme raporu hazırlanır.

6.6. Belge Yenileme

Yeterlilik belgesi performansla ilişkin herhangi bir şikâyet gelmemiş olması, belge sahibinin 24 ay çalıştığını belgelendirmesi ve durumunda 5 yıl uzatılır. Adayın 24 ay çalışmayı belgeleyememesi durumunda adaylar uygulama sınavına alınır ve başarılı olan adayların belgesi 5 yıl daha uzatılır.

6.7. Belge İptali ve Askıya Alınması

Belge sahibinin bu şartnamede yer alan kurallara, başvuru formundaki beyanına, belge kullanım sözleşmesindeki maddelere veya marka/logo kullanım prosedürüne aykırı davranması durumunda, belgesi iptal edilir. Belgesi iptal

edilen kişi belgenin aslını belgelendirme merkezine teslim etmekle yükümlüdür.

Yapılan gözetim veya gözetimlerde uygunsuzluk tespit edildiğinde uygunsuzluğun derecesi doğrultusunda belge 15 gün ile 6 ay aralığında askıya alınabilir. Bu süreçte yine belge sahibi belgesini belgelendirme merkezine teslim etmekle yükümlüdür. Uygunsuzluğun giderildiğinin düzenleyici tarafından tespiti ile belge iade edilir

7. İtiraz ve Şikayetler

Başvuru sahiplerinden, adaylardan, belgelendirilmiş kişilerden ve onların işverenlerinden ve diğer kesimlerden belgelendirme süreci ve kriterleri konusunda itiraz ve şikâyetlerin olması halinde, imzalı itiraz ve şikâyet formunu doldurup şahsen belgelendirme merkezine ileterek veya gerekli formu doldurarak kargo faks/e-posta ile veya www.scbelgelendirme.com.tr web sitesinden itiraz ve şikâyet formunu doldurularak başvuru yapılabilir. İtirazlar için zamanaşımı süresi sınav gününde itibaren 30 gündür.