



MESLEKİ SERTİFİKASYON

ULUSAL MESLEK STANDARTLARI

Derneğimiz tarafından hazırlanan “**Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4)**” ve “**Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5)**” Ulusal Meslek Standartları, 29.05.2013 tarihli ve 28661 Sayılı Resmi Gazete'de yayınlanmıştır.

Yayınlanan standartlar;

[Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi \(Seviye 4\)](#)

[Çağrı Merkezi Takım Lideri \(Seviye 5\)](#)

ULUSAL MESLEK STANDARDI NEDİR?

Ulusal meslek standardı; bir mesleğin başarı ile icra edilebilmesi için MYK tarafından kabul edilen gerekli bilgi, beceri, tavır ve tutumların neler olduğunu gösteren asgari normdur. Meslek standartlarının şekli ve içeriği, uluslararası uygulamalara uygun olarak MYK Yönetim Kurulunca belirlenir ve tüm meslek standardı çalışmalarında bu biçime uyulur.

ULUSAL YETERLİLİKLER

Derneğimiz tarafından hazırlanan “**Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4)**” ve “**Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5)**” mesleklerine ilişkin yeterlilik taslakları hazırlanmıştır. Hazırlanan taslaklar, 10/02/2015 tarihinde gerçekleştirilen MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi toplantısında görüşülmüş olup, MYK Yönetim Kurulunun 25/02/2015 tarih ve 2015/10 sayılı kararı ile onaylanarak ulusal yeterlilik olarak yürürlüğe girmiştir.

Yayınlanan yeterlilikler;

[Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi \(Seviye 4\)](#)

[Çağrı Merkezi Takım Lideri \(Seviye 5\)](#)

ULUSAL YETERLİLİK NEDİR?

MYK tarafından onaylanarak UYÇ'ye yerleştirilen bireyin değerlendirilmesinde kullanılan, bireyin sahip olması gereken bilgi, beceri ve yetkinlik ile ölçme ve değerlendirme kriterlerini içeren ayrıntılı dokümandır.

ULUSAL YETERLİLİKLERİN YARARLARI NEDİR?

Çalışanlar için;

- ✓ Yeterlilikler öğrenme ve değerlendirme amaçlı kullanılarak yaygın ve sargın (informal) öğrenmenin tanınmasına imkân sağlar, esneklik ve çeşitliliği sağlayarak kariyer hareketliliğini kolaylaştırır.
- ✓ Ulusal yeterliliklerin belirlenmesi ile tüm bu kurumlardaki eğitim müfredatları sektörün ihtiyaçlarına göre şekillenerek , işe daha uygun bilgi, beceri ve yetkinliğe sahip, kişilerin sektörde istihdam edilmelerine olanak sağlar.
- ✓ Çalışanlar, mesleki yeterliliklerini uluslararası geçerliliği olan resmi bir belge ile tescil ettirebilirler.

Firmalar için ise;

- ✓ İşe alım süreçlerinde planlanan eğitim maliyetlerinde avantaj yaratılmakla birlikte zaman kaybı anlamında da önemli faydalar sağlanır.
- ✓ İş gücü devir oranında azalma olacaktır.

ULUSAL YETERLİLİKLERDE BELGE VERECEK KURUMUN YETKİLENDİRME SÜRECİ NASIL İŞLEYECEKTİR?

MYK tarafından kabul edilen söz konusu ulusal yeterliliklere göre sınav ve belgelendirme faaliyetlerini gerçekleştirmek isteyen kuruluşların TÜRKAK ya da Avrupa Akreditasyon Birliği bünyesinde çok taraflı tanıma anlaşması imzalamış başka akreditasyon kurumlarınca ilgili yeterliliklerde TS EN ISO/IEC 17024 "Uygunluk Değerlendirmesi- Personel Belgelendiren Kuruluşlar için Genel Şartlar" standardına göre akredite edilmiş olmaları ve MYK tarafından yapılan inceleme, denetim ve değerlendirme sonucunda [Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği](#) ile belirlenmiş gerekli şartları sağladığı tespit edilmesi gerekir.

MYK tarafında yetkilendirme süreci;



[Yetki alan sınav ve belgelendirme merkezlerinin listesi için tıklayınız.](#)

ÇAĞRI MERKEZİ SEKTÖRÜNDE MESLEKİ YETERLİLİK BELGESİ ALMA ZORUNLULUĞU VAR MIDIR?

Mesleki Yeterlilik Kurumu Mesleki Yeterlilik Belgesi Zorunluluğu Getirilen Mesleklere İlişkin Tebliğ 25 Mayıs 2015 tarihli ve 29366 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Tehlikeli ve çok tehlikeli işlerden olup, çalışanlar için Meslekî Yeterlilik Kurumu Meslekî Yeterlilik Belgesi 40 meslek için zorunlu hale getirilmiştir.

Sektörümüze ait ulusal yeterliliği yayınlanan ‘‘Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi’’ ve ‘‘Çağrı Merkezi Takım Lideri’’ meslekleri mesleki yeterlilik belgesi zorunluluğu getirilen meslekler arasında yer almamaktadır.

[MYK Mesleki Yeterlilik Belgesi zorunluluğu getirilen meslekler listesi için tıklayınız.](#)

AKTİF İŞGÜCÜ YÖNETMELİĞİNİN 39. MADDESİNE GÖRE MESLEKİ EĞİTİM ALAN KURSİYERLER İÇİN SINAV ZORUNLUĞU NASILDIR?

İŞKUR’un ‘‘Aktif İşgücü Hizmetleri Yönetmeliği’’ nin 39.maddesine göre, İşkur’daki mesleki eğitimlerden sonra sertifika aşamasında firmaların yetki almış sınav ve belgelendirme kuruluşlarına yönlendirilmesi gerekmektedir.

MADDE 39 – (1) 5544 sayılı Kanun çerçevesinde, mesleki yeterlilik belgesi verilebilen mesleklerde açılan kurslarda yüklenici, sınav, ölçme ve değerlendirme ile belgelendirme işlemlerini sınav ve belgelendirme konusunda yetkilendirilmiş kuruluşlar aracılığıyla yaptırır. Yüklenici, kursun sona ermesinden itibaren en geç on işgünü içinde sınavın yapılmasını temin etmek için gerekli tüm tedbirleri almakla yükümlüdür. Bu şekilde yapılacak sınav, ölçme ve değerlendirme ile belgelendirme işlemleri, MYK tarafından belirlenmiş ilgili mevzuat çerçevesinde, yetkilendirilmiş belgelendirme kuruluşunun prosedürlerine göre yapılır. Yetkilendirilmiş belgelendirme kuruluşu tarafından yapılacak sınav, ölçme ve değerlendirme sonucunda başarılı olanlara mesleki yeterlilik belgeleri verilir.

ÖNEMLİ NOT:

- **18.11.2015 tarihinden önce olan ‘‘ Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi’’ mesleğindeki açılan kursların sınav ve belgelendirmeleri, daha önce olduğu gibi Milli Eğitim Bakanlığı, İl Müdürlüğü yada üniversiteler tarafından yapılabilecektir.**
- **İEP (İşbaşı Eğitim Programı) bu kapsama dahil değildir.**

ÇAĞRI MERKEZLERİ ÇALIŞANLARI VE ÇAĞRI MERKEZİNDE ÇALIŞMAK İSTEYEN KİŞİLER BELGE İÇİN NASIL BAŞVURU GERÇEKLEŞTİRİR?

Yetki almış sınav ve belgelendirme kuruluşlarına başvuru formlarını doldurarak başvuru yapılır. Ücret ödemesini ilgili hesaplara gerçekleştirdikten sonra sınav ve belgelendirme kuruluşu tarafından değerlendirilmesi yapılır ve sınav günü, yeri ve zamanı konusunda bilgi verilir. Sınav için başvuru gerçekleştirecek kişilerde koşul aranmaz.

SINAV VE BELGELENDİRME MERKEZİNDE SÜREÇ NASIL İŞLER?

Sınava başvuru;

- ↓ Sınava girmek için ilk önce aday başvuru formunu doldurur.
- ↓ Aday, başvuru formu ile birlikte başvuru formunda belirtilmiş dokümanları sınav ve belgelendirme merkezine verir. Başvurular, sınav tarihinden en az 15 iş günü öncesinde sınav merkezine teslim edilmelidir.
- ↓ Sınav başvuruları değerlendirmesi sınav ve belgelendirme merkezi tarafından yapılır ve Sınava Katılacak Aday/Yedek Aday Listesi'ne yazılır.
- ↓ Sınav ve Belgelendirme Merkezi, sınava katılacak aday listelerini sınav tarihinin en geç 7 gün öncesinde MYK'ya elektronik ortamda bildirilir.
- ↓ Sınav ve Belgelendirme Merkezi hangi yeterliliklerden sınav yapılacağı, yeterliliklerin seviyesi, teorik ve uygulama sınavlarının yerleri, sınavların saati, sınav sorumlusu, sınava katılacak aday sayısı ve gerekli diğer bilgileri sınavdan en geç 1 hafta öncesinde MYK'ya bildirir.

Sınav;

- ↓ Sınavda sorulacak sorular, ilgili Ulusal Yeterliliklerde belirtilen ölçme ve değerlendirme kriterlerine uygun olarak seçilir.
- ↓ Adaylar da teorik ve performansa dayalı sınavların yeterlilik birimlerinden başarılı olma şartı aranır. Sınavın teorik veya performansa dayalı olan yeterlilik birimlerinin birinden başarılı olan, fakat diğer bölümünden başarısız olanlar tekrar sınavına alınır. Tekrar sınavına alınan aday, başarılı olduğu yeterlilik birimlerinden yeterlilikte belirtilen süre zarfında muaf tutulur. Adaylar başarısız oldukları sınavın tarihinden itibaren bir yıl içinde, ilk tekrar sınavına girebilirler ve adaydan ücret alınmaz.
- ↓ Sınav değerlendirmesi yanlış cevaplar dikkate alınmadan her birim için ayrı ayrı yapılarak %70 başarılı olarak değerlendirilir.

Belgelendirme;

- ↓ Sınav sonrasında başarılı ve başarısız olan adaylara ilişkin bilgiler, adayın teorik ve performansa dayalı sınav kayıtları, sınav sonuç listesi ile karar vericiye iletilir. Karar

verici sınavın, eşit, adil, tarafsız, şeffaf ve doğru bir şekilde yapılmış olduğunu inceler ve belgelendirme yapılması/yapılmaması yönünde karar alır.



Karar verici sınava giren tüm adaylara ilişkin bilgileri kullanarak, Karar Formunu doldurur, onaylar ve Belgelendirme Müdürüne iletir. Belgelendirme Müdürü, sınavı takiben en geç 15 iş günü içerisinde Sınav Sonuç Bildirim Tablosunu MYK'ya iletir. Adaylara MYK tarafından mesleki yeterlilik belgesi düzenlenir ve Belgelendirme Müdürü tarafından imzalanarak adaylara iletilir. MYK belge ücretleri, sadece başarılı olan adaylardan alınacak olup sınav başvuru ücretlerinden ayrı olarak tahsil edilmektedir.

Belgelendirme sonrası;



Belgelendirilen personelin sorgulaması [MYK Portalından](#) yapılabilir.



Belgenin 3. geçerlilik yılında mesleki yetkinlik başarımlarını raporunu sınav ve belgelendirme kurumu ister. Gözetim Faaliyet Formunu belge sahibi ve çalıştığı işyeri doldurup onaylayarak 15 iş günü içerisinde gözetim kanıtlarını sunar.