



**MESLEKİ YETERLİLİK
(ÖZEL EĞİTİM)**

18MY.....-2

TELEFON GÖREVLİSİ

SEVİYE 2

REVİZYON NO:00

MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU

Ankara, 2018

GİRİŞ

.....

Mesleki Yeterlilik Kurumu

REFERANS KODU TELEFON GÖREVLİSİ MESLEKİ YETERLİLİĞİ

1	YETERLİLİĞİN ADI	TELEFON GÖREVLİSİ
2	REFERANS KODU	00
3	SEVİYE	2
4	ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ	
5	TÜR	
6	KREDİ DEĞERİ	
7	A)YAYIN TARİHİ	
	B)REVİZYON NO	
	C)REVİZYON TARİHİ	
8	AMAÇ	<p>Telefon görevlisi (Seviye 2) mesleğinin zihinsel yetersizliği veya otizmi bulunan bireyler tarafından verimli, kaliteli ve standartlara uygun icra edilmesi ve sürdürülebilmesi için;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adayların sahip olması gereken nitelikleri, bilgi, beceri ve yetkinlikleri tanımlamak, - Adayların, geçerli ve güvenilir bir belge ile mesleki yeterliliğini kanıtlamasına olanak vermek, - Eğitim sistemine, sınav ve belgelendirme kuruluşlarına referans ve kaynak oluşturmaktır.
9	YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDART(LAR)I	
10	YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I	
	<p>Zihinsel yetersizliği veya otizmi olan bireylerden aşağıda sayılan belgelerden birini ibraz edenler sınava alınır.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Engelli sağlık kurulu raporu, - Ortaöğretim kademesinde, özel eğitim programı uygulanan okul veya sınıfı tamamladığına dair belge. 	
11	YETERLİLİĞİN YAPISI	
	11-a) Zorunlu Birimler	
/A1: İSG, Kişisel Bakım ve Toplumsal Yaşama Uyum	
/A2: Telefon kullanımı	
	11-b) Seçmeli Birimler	
	11-c) Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri ve İlave Öğrenme Çıktıları	
	Adayın mesleki yeterlilik belgesi alabilmesi için tüm yeterlilik birimlerinden başarılı olması zorunludur.	
12	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
	Telefon görevlisi (Seviye 2) Mesleki Yeterlilik Belgesini elde etmek isteyen adaylar birimlerde tanımlanan sınavlara tabi tutulur. Yeterlilik birimlerindeki teorik ve performansa dayalı sınavları her bir	

<p>birim için ayrı ayrı yapılabileceği gibi birlikte yapılabilir. Ancak her birinin değerlendirmesi bağımsız yapılmalıdır.</p> <p>Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren iki yıldır. Yeterlilik birimlerinin birleştirilerek bir yeterliliğin elde edilebilmesi için tüm birimlerin geçerliliğini koruyor olması gerekmektedir.</p>		
13	BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ	Belgenin geçerlilik süresi beş (5) yıldır.
14	GÖZETİM SIKLIĞI	Belge geçerlilik süresi içerisinde adaylar gözetime tabi tutulur. Adayın performansı belge aldığı tarihten itibaren 2. yıl ile 3. yıl arasında sınav ve belgelendirme kuruluşunca belirlenen gözetim yöntemi ile değerlendirir. Gözetim sonucu performansı yeterli bulunmayan veya gözetimi belge sahiplerinden kaynaklanan nedenlerle yapılmayan belge sahiplerinin belgeleri askıya alınır. Belgesinin askıda olma nedeni ortadan kalkan belge sahiplerinin belgelerinin geçerliliği geçerlilik süresi sonuna kadar devam eder.
15	BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK ÖLÇME-DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ	Yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı aşağıda tanımlanan yöntemlerle en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur; <ul style="list-style-type: none"> a) 5 yıl belge geçerlilik süresi içinde yeterlilik belgesi kapsamında en az toplamda 2 yıl çalıştığına dair resmi kayıt, b) Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan performansa
16	YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)	
17	YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	
18	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI	

REFERANS KODU İSG, KİŞİSEL BAKIM VE TOPLUMSAL YAŞAMA UYUM YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	İSG, Kişisel Bakım ve Toplumsal Yaşama Uyum
2	REFERANS KODU	
3	SEVİYE	2
4	KREDİ DEĞERİ	
5	A)YAYIN TARİHİ	
	B)REVİZYON NO	
	C)REVİZYON TARİHİ	
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	
<p><u>Öğrenme Çıktısı 1: İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ KURALLARINI AÇIKLAR</u> <u>BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ</u> :1.1. Güvenlik uyarı ve yönergelerini açıklar 1.2. Acil durumlara karşı yapılması gerekenleri açıklar. 1.3. İSG kurallarına göre iş ekipmanlarının kullanımını açıklar. 1.4. İş hayatında karşılaşılabileceği riskleri açıklar.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 2: KİŞİSEL BAKIM VE HİJYEN İLGİLİ KURALLARI AÇIKLAR</u> <u>BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ</u> : 2.1. Kişisel Bakım Kurallarını Açıklar. 2.2. Hijyen Kurallarını Açıklar.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 3: TOPLUMSAL YAŞAM BECERİLERİ İLE İLGİLİ KURALLARI AÇIKLAR</u> <u>BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ</u> : 3.1. Çalışma Hayatının Kurallarını Açıklar. 3.2. Görgü ve Nezaket kurallarını açıklar.</p> <p>1.</p>		
8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a) Teorik Sınav		
<p>(T) Yapılandırılmış mülakat formatıyla sınav gerçekleştirilir. Sınav: A 1 yeterlilik birimine yönelik teorik sınav Ek A1 -3 te yer alan kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Yapılandırılmış mülakat sınavına göre en az 16 soru sorulur. Sınavda yanlış yapılan sorularda herhangi bir puan indirimi yapılmaz. Her soru yapılandırılmış cevap ve değerlendirme çizelgesine göre değerlendirilir. Sınavda adaylara her soru için ilgili olduğu bilgi ölçütünün kapsamı ve içeriğine uygun süre tanınır. Bu süre yapılandırılan formatta belirtilir. Sözlü sınavda değerlendirme çizelgesine göre sorularının en az %70 'ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerinin (EK A1-2) ölçülmelidir.</p>		
8 b) Performansa Dayalı Sınav		
<p>Bu birime yönelik beceri ve yetkinlik ifadeleri A2 biriminin beceri ve yetkinlik kontrol listesinde tanımlanmış olup bu kapsamda söz konusu beceri ve yetkinlik ifadelerinin ölçme ve değerlendirmesi yapılacaktır.</p>		
8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar		
<p>Yeterlilik biriminin elde edilebilmesi için adayın T1 sınavından başarılı olması gerekmektedir.</p>		
9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI ÖZEL EĞİTİM VE REHBERLİK HİZMETLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI	

YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

EK A1-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

1. İş sağlığı ve güvenliği kuralları bilgisi
 - 1.1. Güvenlik uyarı ve yönergelerini açıklar
 - 1.2. Acil durumlara karşı yapılması gerekenleri açıklar.
 - 1.3. İSG kurallarına göre iş ekipmanlarının kullanımını açıklar.
 - 1.4. İş hayatında karşılaşılabileceği riskleri açıklar.
2. Kişisel bakım ve hijyen ilgili kuralları
 - 2.1. Kişisel Bakım Kurallarını Açıklar.
 - 2.2. Hijyen Kurallarını Açıklar.
3. Toplumsal yaşam becerileri ile ilgili kuralları
 - 3.1. Çalışma Hayatının Kurallarını Açıklar.
 - 3.2. Görgü ve Nezaket kurallarını açıklar.

EK A1-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi

a) BİLGİLER

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.1	Güvenlik uyarı levhalarını sıralar.		1.1.	T1
BG.2	Güvenlik uyarı Levhaları kullanımını açıklar.		1.1.	T1
BG.3	Acil durumların neler olduğunu sıralar.		1.2.	T1
BG.4	Acil durumlarda ne yapması gerektiğini açıklar.		1.2.	T1
BG.5	İş ekipmanlarını listeler		1.3.	T1
BG.6	İş ekipmanının kullanım koşullarını listeler.		1.3	T1
BG.7	Çalışma ortamındaki riskleri sıralar.		1.4	T1

BG8	Çalışma ortamındaki risklere karşı alması gereken güvenlik tedbirlerini açıklar.		1.4	T1
BG.9	Kişisel bakımın önemini açıklar.		2.1.	T1
BG10	Çalışma ortamının gerektirdiği şekilde yapması gereken kişisel bakım ve temizliği açıklar.		2.1	T1
BG11	İşi ile ilgili dikkat etmesi gereken hijyen kurallarını sıralar		2.2	T1
BG12	İşi ile ilgili hijyen kurallarının önemini açıklar.		2.2.	T1
BG13	İşinin gerektirdiği çalışma hayatına ait temel kuralları sıralar.		3.1.	T1
BG14	Ast ve üst ilişkilerini açıklar.		3.1	T1
BG15	Genel nezaket ve görgü kurallarını sıralar.		3.2.	T1
BG16	İşyerindeki nezaket ve görgü kurallarını açıklar.		3.2.	T1

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
-				

(*) Performans sınavında başarılmaması zorunlu kritik adımlar.

REFERANS KODU TELEFON KULLANIMI YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	TELEFON KULLANIMI
2	REFERANS KODU	
3	SEVİYE	2
4	KREDİ DEĞERİ	
5	A)YAYIN TARİHİ	
	B)REVİZYON NO	
	C)REVİZYON TARİHİ	

6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI
<p><u>Öğrenme Çıktısı 1: Gelen aramaları kuralına uygun cevaplar.</u> <u>Başarım Ölçütleri:</u> 1.1 Uygun pozisyonda oturarak telefonu cevaplar. 1.2 Arayan kişinin talebini dinleyerek konuşma bittiğinde telefonu kapatır.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 2: Giden aramaları kuralına uygun yapar.</u> <u>Başarım Ölçütleri:</u> 2.1 Arama talimatına göre hazırlık yaparak numarayı tuşlar. 2.2 Talimatlarda belirtilen şekilde görüşmeyi yaparak konuşma bittiğinde telefonu kapatır.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 3: Santral işlemlerini pratik ve hatasız olarak yapar.</u> <u>Başarım Ölçütleri:</u> 3.1 Uygun pozisyonda oturarak telefonu cevaplar. 3.2 Aranan kişinin dahili numarasını çevirerek aktarım işlemini yaparak ahizeyi kapatır.</p>	
8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME
8 a) Teorik Sınav	
8 b) Performansa Dayalı Sınav	
<p>Bu birim üç ayrı performans sınavı ile değerlendirilecektir. Senaryoda, çalışılan kurumun adı ve günün saati belirtilmelidir.</p> <p>Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari %80 başarı göstermesi gerekir.</p> <p>Bilgi İçeriği Gelen Çağrının Cevaplanması (P1): Adayın hazırlanan senaryo üzerinden çağrı cevaplaması beklenir. Bunun için senaryoya uygun hareket edecek bir arayan kişi (rol player) görevlendirilir. Arayan kişinin senaryo dahilinde konuşmalarını yapması beklenir. Senaryo içeriği, gelen çağrıda karşı tarafın görüşme talep ettiği kişinin olmaması durumunda verilecek cevabı ve alınacak notları içerecek şekilde hazırlanır. Uygulama süresi, senaryo içeriğine göre belirlenir. Beceri ve yetkinlikler kontrol listesinde belirlenir ve aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlara göre değerlendirilir. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir.</p> <p>Bilgi İçeriği Giden Çağrı Yapılması (P2): Adayın hazırlanan senaryo üzerinden bir arama yapması beklenir. Bunun için senaryoya uygun hareket edecek bir yetkili ve aranan kişi (rol player) belirlenir. Yetkili kişi ve aranan kişinin senaryo dahilinde konuşmalar yapması beklenir. Yetkili kişinin verdiği talimatta, iletilen bilgiyi aranan kişiye iletme talimatını vermesi, konuyla ilgili notlar alınması, aranan kişiye bu bilginin iletilmesi, aranan kişinin söylenen bilgiyi alması ve amire görüşme sonucu hakkında bilgi verilmesi şeklinde hazırlanır. Beceri ve yetkinlikler kontrol listesinde belirlenir ve aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlara göre değerlendirilir. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir.</p> <p>Bilgi İçeriği Gelen Çağrının Bağlantısının Yapılması (P3): Adayın hazırlanan senaryo üzerinden çağrı</p>	

cevaplaması beklenir. Bunun için senaryoya uygun hareket edecek bir arayan kişi (rol player) görevlendirilir. Arayan kişi senaryo dahilinde konuşmalarını yapar. Senaryo içeriği, gelen çağrıda karşı tarafın görüşme talep ettiği kişinin yerinde olması durumunda adayın doğru tuşlara basarak ilgiliye aktarması durumu şeklinde hazırlanır. Beceri ve yetkinlikler kontrol listesinde belirlenir ve aday tarafından başarılmaması zorunlu kritik adımlara göre değerlendirilir. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir.

8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar

9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI	

YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ**EK A1-1:** Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler**1. Gelen aramaları kuralına uygun cevaplama.**

1.1 Uygun pozisyonda oturarak telefonu cevaplama.

1.2 Arayan kişinin talebini dinleyerek konuşma bittiğinde telefonu kapatma.

2. Giden aramaları kuralına uygun yapma.**Başarım Ölçütleri:**

2.1 Arama talimatına göre hazırlık yaparak numarayı tuşlama.

2.2 Talimatlarda belirtilen şekilde görüşmeyi yaparak konuşma bittiğinde telefonu kapatma.

3. Santral işlemlerini pratik ve hatasız olarak yapma.

3.1 Uygun pozisyonda oturarak telefonu cevaplama.

3.2 Aranan kişinin dâhili numarasını çevirerek aktarım işlemini yaparak ahizeyi kapatma.

EK [...]-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi**a) BİLGİLER**

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
-				

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.1	Gelen aramada temel duruş ve oturuş tekniklerine uygun oturur.	-	1.1	P1
BY.2	Telefonu zamanında açar. (En fazla 2 kez çaldıktan sonra)	-	1.1	P1
BY.3	Talimatlarda belirtilen günün zamanına uygun şekilde selamlama sözcüğünü kullanır.	-	1.1	P1
BY.4	Talimatlarda belirtilen kurumunu tanıtır.	-	1.1	P1
BY.5	Arayan kişinin sözünü kesmeden dinler.	-	1.2	P1

BY.6	Ahizeyi ağzına yaklaştırarak konuşur.	-	1.2	P1
*BY.7	Konuşurken “siz” diye hitap eder.	-	1.2	P1
BY.8	Konuşma süresince saygılı ve nazik olur.	-	1.2	P1
BY.9	Gerekli notları alır.	-	1.2	P1
BY.10	Konuşmayı uygun sözcüklerle bitirir.	-	1.2	P1
BY.11	Giden arama yaparken talimatlarda belirtilen numarayı bulur.	-	2.1	P2
BY.12	Numarayı doğru tuşlar.	-	2.1	P2
BY.13	Kendisini ve talimatlarda belirtilen kurumunu tanıtır.	-	2.2	P2
*BY.14	Konuşurken “siz” diye hitap eder.		2.2	P2
BY.15	Talimatlarda belirtilen konuyu ilgili kişiye doğru şekilde iletir.		2.2	P2
BY.16	İlgili kişinin verdiği cevaba göre gerekli notları alır.		2.2	P2
BY.17	Konuşmayı uygun sözcüklerle bitirir.		2.2	P2
BY.18	Konuşma hakkında amire bilgi verir.		2.2	P2
BY.19	Temel duruş ve oturuş tekniklerine uygun oturur.		3.1	P3
BY.20	Telefonu zamanında açar. (En fazla 2 kez çaldıktan sonra)		3.1	P3
BY.21	Talimatlarda belirtilen günün zamanına uygun şekilde selamlama sözcüğünü kullanır.		3.1	P3
BY.21	Talimatlarda belirtilen kurumunu tanıtır.		3.1	P3
BY.22	Arayan kişinin sözünü kesmeden dinler.		3.2	P3
BY.23	Arayan kişiye aktarım süresince beklemesi gerektiğini uygun cümlelerle ifade eder.		3.2	P3
BY.24	Arayan kişiyi gerekli tuşa basarak beklemeye alır.		3.2	P3
BY.25	Aranan kişinin dahili numarasını hızlı bir şekilde fihristten bulur.		3.2	P3
BY.26	Aranan kişinin numarasını doğru bir şekilde tuşlar		3.2	P3
BY.27	Gerekli tuşa basarak aktarım işlemini yapar.		3.2	P3

BY.28	Ahizeyi kapatır.		3.2	P3
-------	------------------	--	-----	----

(* Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar.

YETERLİLİK EKLERİ

EK 1: Yeterlilik Birimleri

-
-/A1: İSG, Kişisel Bakım ve Toplumsal Yaşama Uyum
-/A2: Telefon kullanımı

EK2: Terimler, Simgeler ve Kısaltmalar

Acil Durum : İş yerinin tamamında veya bir kısmında meydana gelebilecek yangın, patlama, elektrik kaçağı, doğal afet gibi acil müdahale, mücadele, ilk yardım ve tahliye gerektiren olayları,

Ahize : Telefonda seslerin duyulduğu ve iletildiği parça

Fihrist : Alfabetik sıralamalar için kullanılan, kenarında bütün harflerin abece sırasıyla yer aldığı not defteri,

Hijyen : Sağlığımıza zarar verecek ortamlardan korunmak için yapılacak uygulamalar ve alınan temizlik önlemlerinin tümü,

Kişisel Bakım: Çevremizle ve yakınlarımızla kurduğumuz ilişkilerde önemli rol oynayan, hayatımızı sağlıklı bir şekilde sürdürebilmemizi sağlayan kişisel temizlik kurallarının bütünü,

EK3: Meslekte Yatay ve Dikey İlerleme Yolları

-

EK 4: Değerlendirici Ölçütleri

Değerlendirme en az iki kişiden oluşan bir komisyon tarafından gerçekleştirilir.

1. Değerlendirici Özel Eğitim Alanı:
 - Özel eğitim alanında en az 3 yıl tecrübeye sahip öğretmen veya akademisyen olmak,
2. Değerlendirici Meslek Alanı: İkinci değerlendirici aşağıda belirtilen kriterlerden en az birini sağlamalıdır.
 - Büro Yönetimi Alanında eğitim veren kurumlarda öğretmen/öğretim üyesi/öğretim görevlisi olarak en az 3 yıl çalışmış olmak,
 - Lisans mezunu olup ölçme değerlendirmesini yapacağı yeterlilik birimi alanında en az beş (5) yıl deneyime sahip olmak,
 - Önlisans mezunu olup ölçme ve değerlendirmesini yeterlilik birimi alanında birim şefi, birim sorumlusu, operatör vb olarak fiilen en az on (10) yıl çalışmış olmak.

EK 5^(*): Resmi Görüşe Gönderilmesi Öncesinde Yeterlilik Taslağına Katkıda Bulunan Kurum/Kuruluşlar

-

EK 6^(*): Yeterlilik Taslağına Görüşe Gönderildiği Kurum ve Kuruluşlar

-

EK 7^(*): Yeterlilik Taslağına İlişkin Kurum ve Kuruluşlardan Gelen Görüşler ve Gelen Görüşlerin Değerlendirilmesine İlişkin Form

-

EK 8^(*): Yeterliliğin Kazanılmasında Uygulanacak Ölçütlerin Belirlenmesi Amacıyla Gerçekleştirilen Pilot Çalışmaya Yönelik Bilgiler

-

EK 9^(*): Yeterlilik Sınavına Giriş Şartları ve Belge Geçerlilik Süresine İlişkin Açıklamalar

(): Bu ekler, yeterlilik taslaklarının değerlendirilmesi ve/veya yetkilendirilmiş kuruluşlar için saklanacak olup yeterliliklerin kamuya açık olan nüshalarında yayınlanmayacaktır.*