

**ULUSAL MESLEK STANDARDI**

**BT SATIŞ ELEMANI**

**SEVİYE 5**

**REFERANS KODU: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**RESMİ GAZETE TARİH / SAYI: \_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |
| --- | --- |
| **Meslek** | **BT SATIŞ ELEMANI** |
| **Seviye** | **5[[1]](#footnote-2)** |
| **Referans Kodu** | **-** |
| **Standardı Hazırlayan Kuruluş** | **İTO Koordinasyonunda TBV Türkiye Bilişim Vakfı ve TÜBİDER Bilişim Sektörü Derneği** |
| **Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi** | **MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi** |
| **MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih / Sayı** | **\_\_\_\_\_\_\_\_ tarih ve \_\_\_\_\_\_\_\_ sayılı karar** |
| **Resmi Gazete Tarih/Sayı** | **-** |
| **Revizyon No** | **-** |

**TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR**

**BAKIM**: İlgili makine, donanım, alet ya da sistemlerin aşınmış, periyodik olarak değişmesi gereken veya ömrü biten parçalarının değiştirilmesini, temizlik türü işlemlerin gerçekleştirilmesini ve ayarlarının teknik talimatlara ve kullanım kılavuzlarına göre yapılmasını kapsayan çalışmaları,

**BAYİ KANALI:** İmalatçı - üretici veya ithalatçı ile kullanıcı arasındaki tedarik işlemini gerçekleştiren firmaların bütününü,

**BT:** Bilgi teknolojilerini,

**CARİ HESAP**: Alıcı, satıcı, banka ve benzeri hesapların borç ve alacaklarının takibinin yapıldığı hesapları,

**ÇEVRE BİRİMİ**: Giriş - çıkış birimleri veya iletişim birimleri gibi bilgisayar sistemi ile birlikte kullanılan donanımı,

**ÇEVRESEL KOŞUL DÜZENLEYİCİ**: Bir konumun sıcaklık, soğukluk ve nem gibi özelliklerini düzenlemeye yarayan özel donanımları,

**DEPO ÇIKIŞ LİSTESİ:** Satışı gerçekleştirilmiş ürünlerin, alıcılarına sevk edilmesi için depoya teslim edilmesi gereken listeyi,

**DONANIM**: Ağ, bilgisayar veya çevre birimlerinin elektronik, elektromekanik ve mekanik aksamını,

**E-TİCARET YAZILIMLARI**: İnternet üzerinden satış işlemini gerçekleştirmek amacıyla kullanılan yazılımları,

**FATURA**: Satılan ürün veya hizmet karşılığında müşterinin borçlandığı tutarı göstermek üzere, ürünü satan veya hizmeti gerçekleştiren satıcı tarafından düzenlenerek müşteriye verilen belgeyi,

**GARANTİ BELGESİ**: İmalatçı - üretici veya ithalatçıların, sattıkları, ürettikleri ve/veya ithal ettikleri mallar için düzenlenen, garanti koşullarını ve satıcı ile tüketicinin yükümlülüklerini gösteren belgeyi,

**ISCO**: Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

**İRSALİYE**: Satılan malın taşınırken yanında bulunması gereken resmi evrakı,

**İSG**: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

**KULLANIM KILAVUZU**: Bir ağ donanımı, bilgisayar sistemi veya çevre cihazının tüm yeteneklerini doğru, yeterli ve tehlikesiz biçimde kullanmak için üretici tarafından yazılmış kitapçığı,

**PİYASA ARAŞTIRMASI**: Belirli bir pazar içinde ulaşılabilecek uygun satış miktarını, müşterileri, ürün ve fiyatları belirlemeyi,

**RİSK**: Tehlikeli bir olayın meydana gelme olasılığı ile sonuçlarının bileşimini,

**SAHA ÇALIŞMASI**: Pazarda yapılan görüşmeler, araştırmalar ve diğer tekniklerle bilgi elde etme sürecini,

**SATIŞ ANALİZİ**: Satış hacmi performansının gücü ve yetersizliğinin detaylı çalışmasını,

**SİPARİŞ EMİRLERİ**: Müşteriden gelen ürün taleplerini,

**SİPARİŞ FORMU**: Müşteriden gelen ürün taleplerine göre ürün cinsi, miktarı, fiyatı gibi bilgileri içeren belgeyi,

**TEDARİK SÜRECİ**: Ürünün, siparişten stoklara girişine kadar geçen sürecini,

**TEHLİKE**: İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışanı veya işyerini etkileyebilecek, zarar veya hasar verme potansiyelini,

**TİCARİ RİSK**: Peşin veya banka teminatı dışında kalan, açık hesap alım ve satış işlemlerinin oluşturduğu ödeme riskini,

**TİCARİ YÖNETİM YAZILIMI**: Müşteri, ürün veya hizmetin, satış, stok takibi, raporlama, ödeme gibi tüm ticari faaliyet bilgilerini düzenli bir şekilde tutmayı sağlayan yazılımı,

**ÜRÜN ALIM TEKLİFLERİ**: Ürünlere ait stok ve fiyat taleplerinin oluşturulmasını,

**VERİ YEDEKLEME**: Donanım yapılandırma değerlerinin veya diğer veri yedeklerinin, herhangi bir sorun durumunda tekrar yüklenebilmesi için başka bir konuma kopyalanması işlemlerini,

**YAZILIM**: Ağ donanımlarının ve bilgisayar sistemini oluşturan donanım birimlerinin yönetimini ve kullanıcıların işlerini yapmak için gerekli olan programları,

ifade eder.

**İÇİNDEKİLER**

[**1. GİRİŞ 6**](#_Toc318382008)

[**2. MESLEK TANITIMI 7**](#_Toc318382009)

[**2.1. Meslek Tanımı 7**](#_Toc318382010)

[**2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri 7**](#_Toc318382011)

[**2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler 7**](#_Toc318382012)

[**2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat 7**](#_Toc318382013)

[**2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları 7**](#_Toc318382014)

[**2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler 8**](#_Toc318382015)

[**3. MESLEK PROFİLİ 9**](#_Toc318382016)

[**3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri 9**](#_Toc318382017)

[**3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman 27**](#_Toc318382018)

[**3.3. Bilgi ve Beceriler 27**](#_Toc318382019)

[**3.4. Tutum ve Davranışlar 28**](#_Toc318382020)

[**4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME 29**](#_Toc318382021)

1. GİRİŞ

BT Satış Elemanı (Seviye 5) ulusal meslek standardı 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan “Ulusal Meslek Standartlarının Hazırlanması Hakkında Yönetmelik” ve “Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik” hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği İstanbul Ticaret Odası (İTO) koordinasyonunda TBV Türkiye Bilişim Vakfı ve TÜBİDER Bilişim Sektörü Derneği tarafından hazırlanmıştır.

BT Satış Elemanı (Seviye 5) ulusal meslek standardı, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş, MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

1. MESLEK TANITIMI
	1. Meslek Tanımı

BT Satış Elemanı (Seviye 5), İSG, çevre koruma, kalite kural ve yöntemleri çerçevesinde; yetkisi dâhilinde ve tanımlanmış görev talimatlarına göre; bilişim teknolojileri sektöründe; BT ürün ve hizmetlerinin satış öncesi hazırlığını yapan, yerinde veya müşteri ziyaretleriyle tanıtımını yapan, kurumsal veya bireysel kullanıcı satışını gerçekleştiren, satış sonrası işlemleri yürüten, biriminin iş planlamasını yapan, mesleki gelişim faaliyetlerini takip eden ve personelinin eğitim almasını sağlayan nitelikli meslek elemanıdır.

Meslek elemanının, yaptığı işlemlerde, satış işlemini gerçekleştirebilecek düzeyde genel bilgisayar donanım ve çevre birimleri, internet ve ofis programları kullanım bilgisine sahip olması esastır.

İşlemlerin yapılmasında iş talimatlarına uygun çalışır ve sorumluluk alanı dışında kalan arızaları ve hataları ilgili kişilere bildirir.

* 1. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

**ISCO 08** : 2434 (Bilgi ve İletişim Teknolojileri Satış Temsilcisi)

* 1. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler

4857 sayılı İş Kanunu

5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu

Ambalaj Atıklarının Kontrolü Yönetmeliği

Atık Yönetimi Genel Esaslarına İlişkin Yönetmelik

Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik

Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimlerinin Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik

Elle Taşıma İşleri Yönetmeliği

Ekranlı Araçlarla Çalışmalarda Sağlık ve Güvenlik Önlemleri Hakkında Yönetmelik

Güvenlik ve Sağlık İşaretleri Yönetmeliği

Hazırlama, Tamamlama ve Temizleme İşleri Yönetmeliği

İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Tüzüğü

İşyeri Bina ve Eklentilerinde Alınacak Sağlık ve Güvenlik Önlemlerine İlişkin Yönetmelik

Tehlikeli Atıkların Kontrolü Yönetmeliği

Ayrıca; iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili yürürlükte olan, kanun, tüzük ve yönetmeliklere uyulması ve konu ile ilgili risk değerlendirmesi yapılması esastır.

* 1. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat

Haftalık İş Günlerine Bölünemeyen Çalışma Süreleri Yönetmeliği

İş Kanunu'na İlişkin Fazla Çalışma ve Fazla Sürelerle Çalışma Yönetmeliği

Postalar Halinde İşçi Çalıştırılarak Yürütülen İşlerde Çalışmalara İlişkin Özel Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik

Yıllık Ücretli İzin Yönetmeliği

Ayrıca, meslek ile ilgili yürürlükte olan kanun, tüzük, yönetmelik ve diğer mevzuata uyulması esastır.

* 1. Çalışma Ortamı ve Koşulları

BT Satış Elemanı (Seviye 5), genelde kapalı alanlarda, iyi aydınlatılmış, havalandırılmış ve işe göre hazırlanmış ortamlarda ayakta veya oturarak çalışır. Çalışma ortamı ve koşulları alt sektörlere göre farklılıklar gösterir.

* 1. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Mesleğe ilişkin diğer gereklilikler bulunmamaktadır.

1. MESLEK PROFİLİ
	1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **GÖREVLER** |  | **İŞLEMLER** |  | **BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ** |
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| A | İSG önlemleri almak(devamı var) | A.1 | Tehlikeleri ve riskleri değerlendirmek | A.1.1 | İşlemler sırasında karşılaşılabilecek olası İSG tehlikelerini, yapılacak işlemlere ve bunlarla ilgili koşullara göre belirler. |
| A.1.2 | Çalışma alanında tespit edilen İSG risk ve tehlike durumlarını inceleyerek işletme formatına uygun olarak kayıt altına alır. |
| A.1.3 | İşletmenin İSG talimatlarını değerlendirerek belirlediği tehlikelere karşı alınması gereken önlemleri saptar. |
| A.1.4 | Talimatlarda yer almayan, bildirilen ve belirlenen tehlikeler ve riskleri İSG birimine/görevlisine veya amire, önlem önerisiyle birlikte iletir. |
| A.1.5 | Çalışma ortamında belirlenen tehlike kaynaklarının ve risk faktörlerinin azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalara verilen görevlere göre katılır. |
| A.2 | Çalışanlarla ilgili İSG önlemlerini almak | A.2.1 | Yapılacak işlerin ve çalışılacak sahanın özelliklerine uygun olarak, önlenemeyen risklerden korunmak amacıyla İSG talimatlarında belirtilen KKD kullanır.  |
| A.2.2 | İSG koruma ve müdahale araçlarını uygun ve çalışır şekilde bulundurur. |
| A.2.3 | Çalışanların bakım ve onarım sürecinde varsa, İSG kurallarına aykırı davranışlarının nasıl düzeltebileceğini aldığı eğitim ve talimatlar doğrultusunda gösterir. |
| A.2.4 | Çalışanların bakım ve onarım sürecinde İSG kurallarına aykırı davranışlarını sürdürmeleri durumunda, işletme kural ve yöntemlerine uygun şekilde amire bildirimde bulunur. |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | **GÖREVLER** |  | **İŞLEMLER** |  | **BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ** |
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| A | İSG önlemleri almak | A.3 | Çalışılan alanlarda İSG önlemlerini almak | A.3.1 | İşe özgü olarak varsa talimatlarda belirtilen güvenli çalışma sürelerine uyar. |
| A.3.2 | Çalışmalarda kullanılan araç, gereç ve aletleri güvenlik talimatlarına uygun olarak kullanır. |
| A.4 | İşletmenin acil durum önlemlerinin uygulamasını sağlamak | A.4.1 | Ekibindeki elemanları işletmenin afet-acil durum ekiplerinde uygun pozisyonlarda görevlendirir.  |
| A.4.2 | Acil durum ve acil tahliye tatbikatlarında yapılan plana göre, verilen görevleri uygun yöntemler kullanarak gerçekleştirir. |
| A.4.3 | Çalışma esnasında oluşan ve anında giderilemeyecek tehlikeli durumlara ilgili birim tarafından müdahale edilmesini sağlar.  |
| A.4.4 | Acil durumlarda çalışanlarının çıkış veya kaçış yöntem ve kurallarını uygulamasını koordine eder. |
| A.5 | Masa başında doğru oturma tekniklerini uygulamak | A.5.1 | Bilgisayar ekranını göz hizasına gelecek şekilde konumlandırır. |
| A.5.2 | Ekran çözünürlüğünü, ekrana yaklaşmadan yazıları okuyabileceği şekilde ve donanımsal olarak önerilen sınırlar içerisinde ayarlar. |
| A.5.3 | Koltukta dik, sırtını tamamen yaslayarak oturur. |
| A.5.4 | Otururken iki ayağını yere tam basacak şekilde koltuk yüksekliğini ayarlar veya ayak yükseltici kullanır. |
| A.5.5 | Koltuk yüksekliğini, klavyeyi yaklaşık 90 derecelik açıyla kullanabilecek şekilde ayarlar. |
| A.5.6 | En fazla bir saat arayla 2-10 dakikalık yürüyüş veya egzersiz molası verir. |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | **GÖREVLER** |  | **İŞLEMLER** |  | **BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ** |
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| B | Çevre koruma önlemleri alınmasını sağlamak | B.1 | Çevresel tehlikeleri değerlendirmek | B.1.1 | İşlemlerin gerçekleştirileceği ortamlar ve yapılacak işlerle ilgili çevresel etkileri ve olası tehlikeleri değerlendirir. |
| B.1.2 | Çalışma ortamında belirlenen çevresel tehlike kaynaklarının ve risk faktörlerinin azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalarda iyileştirme önerilerinde bulunur.  |
| B.2 | Çevre koruma önlemlerini uygulatmak  | B.2.1 | İş süreçlerinin uygulanması sırasında oluşabilecek çevresel etkilere ve olası tehlikelere ilişkin belirlemelerine göre, işletme talimatlarına uygun şekilde önlemler alınmasını sağlar. |
| B.2.2 | Tedbirlere rağmen gerçekleşen zararlı sonuçların giderilmesine ilişkin acil önlemleri, işletme kurallarına ve teknik yöntemlerine uygun olarak alınmasını sağlar. |
| B.2.3 | Çevresel olarak olumsuz etki yaratabilecek fonksiyonlarına karşı, kullanılan cihaz, donanım ve araçların güvenli ve sağlıklı çalışma tedbirlerini aldırır.  |
| B.3 | İşletme kaynaklarının verimliliğini sağlamak | B.3.1 | Kullanılan enerji, sarf malzemeleri, zaman, gibi işletme kaynaklarını, iş süreçlerinde tasarruflu ve verimli bir şekilde kullanır/kullanılmasını sağlar. |
| B.3.2 | Sistem ve cihazların asgari enerji ile azami verimde çalışması amacıyla; cihaz ve sistemlerin talimatlarda belirlenen çalışma önlemlerini uygular. |
| B.3.3 | Çalışanları işletme kaynaklarını verimli kullanması konusunda bilgilendirir.  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | **GÖREVLER** |  | **İŞLEMLER** |  | **BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ** |
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| C | Kalite uygulamalarını yürütmek | C.1 | İş süreçlerinde kalite güvence yöntem ve kurallarına uyulmasını sağlamak | C.1.1 | Kalite güvence yöntem ve kurallarını, işlem formlarında yer alan talimatlar ve planlara göre yorumlar. |
| C.1.2 | Biriminde uygulanması gereken kalite güvence yöntem ve kurallar hakkında çalışanları bilgilendirir.  |
| C.1.3 | Birim çalışanlarının uygulamada, tanımlanan tolerans ve sapmalara göre kalite güvence yöntem ve kurallarını uygulayıp uygulamadığını denetler. |
| C.2 | Kalite sağlamadaki teknik yöntem ve kuralları uygulatmak | C.2.1 | Yapılacak işlem türüne ve teknik özelliklerine göre kalite sağlama yöntem ve tekniklerini belirler. |
| C.2.2 | İşlemler sırasında kalite sağlama ile ilgili teknik yöntem ve kuralları uygulatarak, özel kalite şartlarının karşılanmasını sağlar. |
| C.2.3 | Çalışmayla alakalı kalite yöntem ve kuralları ile ilgili formların doldurulmasını sağlar. |
| C.3 | Süreçlerin iyileştirilmesi, saptanan hata ve arızaların engellenmesi çalışmalarını yürütmek  | C.3.1 | Çalışmalar sırasında saptanan hata ve arızaları amire/ ilgili yetkiliye bildirir. |
| C.3.2 | Hata ve arızaları oluşturan nedenlerin belirlenmesine ilişkin inceleme ve değerlendirme çalışmalarına, verilen görevlere göre katılır.  |
| C.3.3 | İş süreçlerinin iyileştirilmesine ve hataları gidermeye yönelik kendisinin ve ekiplerinin yaptığı gözlemleri, geliştirdiği görüş ve önerilerini işletme kurallarına göre amire/ilgili yetkiliye iletir.  |
| C.3.4 | İşletmenin hata ve arıza gidermeyle ilgili yöntem ve kurallarını uygular/uygulanmasını sağlar.  |
| C.3.5 | Yetkisinde olmayan veya gideremediği hata ve arızaları amirlere/ilgili yetkiliye bildirir. |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | **GÖREVLER** |  | **İŞLEMLER** |  | **BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ** |
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| D | İş organizasyonu yapmak(Devamı var) | D.1 | Birimin iş planlamasını yapmak | D.1.1 | İşletme yöntem, kural ve formatlarına uygun olarak iş emirlerini sistemden/ilgili birimden/amirden alır. |
| D.1.2 | İş planı için ilgili birimlerle istişare ederek bilgi alır. |
| D.1.3 | Edindiği bilgilere göre iş emirlerindeki işleri yapım (termin) süresi, türü gibi teknik özelliklerine göre önceliklendirir.  |
| D.1.4 | Önceliklendirme sonuçlarına göre işletme formatına uygun şekilde hazırladığı günlük iş planına amirinden onay alır.  |
| D.1.5 | Hazırladığı iş planına göre çalışanlar arasında görev dağılımı yapar. |
| D.1.6 | İşlerin gidişatına ve olası yeni taleplere göre iş planını revize eder. |
| D.2 | Koordinasyon toplantılarına katılmak | D.2.1 | Yürüttüğü işler hakkında ilgili birimleri bilgilendirmek/ bilgi almak amaçlı toplantı talebinde bulunur.  |
| D.2.2 | Koordinasyon toplantılarının içeriğine göre gerekli ön hazırlığı yapar.  |
| D.2.3 | Koordinasyon toplantılarına katılır. |
| D.2.4 | Koordinasyon toplantılarında alınan kararları iş sürecine yansıtır.  |
| D.3 | İlgili birimlerle koordinasyon sağlamak | D.3.1 | Birlikte çalışılan birimlerden talep edilen işe ilişkin temrin tarihi alır.  |
| D.3.2 | İşlerin yapılabilirliği konusunda birlikte çalışılan birimlerle anlaşır. |
| D.3.3 | Birlikte çalışılan birimlerin verdiği temrin tarihinde işi teslim edip etmediğini takip eder.  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | **GÖREVLER** |  | **İŞLEMLER** |  | **BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ** |
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| D | İş organizasyonu yapmak(Devamı var) | D.4 | Çalışılan alanın işe uygun düzenlenmesini sağlamak | D.4.1 | Çalışma alanının, kapsamına ve belirlenen özelliklerine göre, emniyet ve teknik olarak yapılacak işe uygun ortam koşullarını değerlendirir.  |
| D.4.2 | Çalışma alanının olumsuz özelliklerinin iyileştirilmesine ve standartlaştırılmasına yönelik öneri geliştirir. |
| D.4.3 | Çalışanların iyileştirilme ve standartlaştırılmaya yönelik belirlenen kurallara uymasını sağlar.  |
| D.5 | Yapılan işlemlerin dijital arşivlenmesini sağlamak  | D.5.1 | Çalışanların iş emri, süreç, fire/hata, ölçüm gibi formları işletme formatlarına uygun olarak doldurmalarını sağlar. |
| D.5.2 | Dijital sisteme girilen iş emri ve diğer formları kontrol ederek onaylar.  |
| D.5.3 | Tutulan form ve kayıtları yedekler/yedeklenmesini sağlar. |
| D.5.4 | Yedeklenen form ve kayıtları, yapılan yazışmaları, sunulan raporları yazılı ya da elektronik ortamda sistematik olarak arşivler/arşivlenmesini sağlar. |
| D.6 | Veri güvenliği ve gizliliğini sağlamak | D.6.1 | İşletmenin veri güvenliği ve gizliliği ilkelerine uygun hareket eder. |
| D.6.2 | Müşterilere ait bilgilerin gizliliğini sağlama önlemlerini işletme kural ve yöntemlerine göre uygular. |
| D.6.3 | Müşteri bilgilerini, izinsiz ve kötü amaçlı kullanılmasına engel olmak amacıyla çalışma arkadaşları dahil hiç kimseyle paylaşmaz. |
| D.7 | Firmanın yıllık bütçesinin oluşturulmasına katkıda bulunmak | D.7.1 | Yıl içinde biriminin gerçekleştireceği proje sayısı ve içeriğine göre gerekli insan kaynağı ve ekipman ihtiyacını belirler.  |
| D.7.2 | Belirlediği ihtiyaç talebinin yaklaşık maliyetini gider olarak belirler.  |
| D.7.3 | Belirlediği gelir ve gider bütçelerini ilgili birime iletir.  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | **GÖREVLER** |  | **İŞLEMLER** |  | **BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ** |
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| D | İş organizasyonu yapmak | D.8 | Üst yönetime bilgilendirme ve raporlama yapmak | D.8.1 | Yürüttüğü işlemlerin sonuçları hakkında işletme formatlarına uygun şekilde raporlar hazırlar. |
| D.8.2 | Gerçekleştirilemeyen işlemleri, nedenleri ile değerlendirerek raporlar. |
| D.8.3 | Tamamlanmış işlemler hakkında talep sahibi birime yazılı ve/veya sözlü bilgi verir. |
| D.8.4 | İşyeri çalışma kural ve yöntemlerine göre karşılaştığı aksaklıkları üstlerine sözlü ve/veya yazılı olarak bildirir. |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | **GÖREVLER** |  | **İŞLEMLER** |  | **BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ** |
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| E | Satış Öncesi Hazırlık Yapmak(Devamı var) | E.1 | BT ürün ve hizmetlerini satışa hazırlamak | E.1.1 | Satışı gerçekleştirilecek BT ürün ve hizmetlerinin, satış sırasında önem taşıyan teknik özelliklerini tespit eder. |
| E.1.2 | Satışı gerçekleştirilecek bilgisayar bileşenlerinin birbirleriyle olan uyumluluklarını tespit eder. |
| E.1.3 | BT ürünleri hakkında yapılan test, inceleme ve kıyaslama analizlerini araştırır. |
| E.1.4 | BT ürün ve hizmetleri ile ilgili teknolojik gelişmeleri takip eder. |
| E.1.5 | Ürün ve hizmetlere dair garanti ve diğer yasal uyumluluk belgeleri ile ilgili süreçlerini takip eder. |
| E.2 | BT ürün ve hizmetleriyle ilgili basit düzeyde piyasa araştırması yapmak | E.2.1 | Piyasadaki arz ve talep hareketleri hakkında bilgi toplar. |
| E.2.2 | BT ürün ve hizmetleriyle ilgili gerçekleştirilecek kamu ve özel sektör ihalelerini takip eder. |
| E.2.3 | Satışı yapılan ürün ve hizmetlerin, piyasadaki muadilleri ve fiyatları hakkında bilgi toplar. |
| E.2.4 | Piyasada oluşan satış fiyatlarını tespit ederek birim sorumlusuna bildirir. |
| E.2.5 | İşletme kural ve yöntemlerine göre, bayilerin stok bilgisini inceleyerek olası ürün gereksinimlerini tespit eder. |
| E.2.6 | Ticaret rehberleri ve diğer sektör kaynaklarını kullanarak, potansiyel bayileri tespit eder. |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | **GÖREVLER** |  | **İŞLEMLER** |  | **BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ** |
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| E | Satış Öncesi Hazırlık Yapmak | E.3 | İşletmenin BT ürün ve hizmet satış kapasitesini belirlemek | E.3.1 | Haftalık, aylık, dönemsel veya yıllık olarak hazırlanmış geçmiş dönemlere ait ürün ve hizmet satış raporlarını kontrol eder. |
| E.3.2 | İşletmenin hizmet sunabilme kapasitesini, malzeme, işgücü ve planlanmış hizmet takvimine göre belirler. |
| E.3.3 | İşletme kural ve yöntemlerine uygun şekilde ve belirlenen ölçütlere göre stok takibi yapar. |
| E.3.4 | Ürün ve hizmetlere ait stok, kapasite ve fiyat sınırlamalarını içeren satış listesi oluşturur. |
| E.3.5 | Müşteri bazında satış analizleri yapar. |
| E.4 | BT ürünlerinin tedarik sürecine katkı sağlamak | E.4.1 | Ürün ve hizmet bazında satış analizi yapar. |
| E.4.2 | Ekibi tarafından tedarik edilmesi talep edilen ürünlerin tedarikçilerden sipariş edilme zamanını belirler.  |
| E.4.3 | Satın alma sorumlusunun tedarikçilere verdiği siparişleri kontrol eder. |
| E.4.4 | Tedarik edilmekte olan ürünlerin yükleme ve teslimat süreçlerini takip eder. |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | **GÖREVLER** |  | **İŞLEMLER** |  | **BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ** |
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama  |
| F | BT Ürün ve Hizmetlerinin Tanıtımını Yapmak (Devamı var) | F.1 | BT ürün ve hizmetleri hakkında müşterilere bilgi vermek | F.1.1 | Satışı yapılan ürün ve hizmetler hakkında müşterileri bilgilendirir. |
| F.1.2 | Varsa ürün ve hizmetlerin tedariki ile ilgili özel durumları açıklar. |
| F.1.3 | Müşterilerin beklentilerini tespit etmeye çalışarak, doğru teknolojik ürün ve hizmete yönlendirmeye çalışır. |
| F.1.4 | Ürün ve hizmetlerin, müşteri kararını etkileyecek önemli avantaj ve dezavantajlarını uygun biçimde açıklar. |
| F.1.5 | Teknolojik gelişmeler hakkındaki yenilikleri müşterilerle paylaşır. |
| F.2 | BT ürün ve hizmetlerinin tanıtımında iletişim araçlarını kullanmak | F.2.1 | Satış fırsatları oluşturmak için potansiyel müşterilerle hangi kanallardan iletişim kurabileceğini tespit eder. |
| F.2.2 | Mevcut bayiler ile düzenli biçimde telefon, anlık mesajlaşma yazılımları veya e-posta mesajları aracılığı ile iletişim kurar. |
| F.2.3 | e-Posta bültenleri ile ürün ve hizmetler hakkında güncel bilgileri müşterilere iletir. |
| F.2.4 | Gerekli durumlarda ve işletme politikasına göre bayilere deneme veya teşhir amaçlı ürün numuneleri gönderir. |
| F.3 | BT ürün ve hizmetlerinin tanıtımı için saha çalışması yapmak | F.3.1 | Satış fırsatları oluşturmak için potansiyel müşterilerle satış toplantıları organize eder. |
| F.3.2 | Satış potansiyelini artırmak için önemli ürünlerin numuneleri ile tanıtımını yapar. |
| F.3.3 | Mevcut bayilere düzenli ziyaretlerde bulunur. |
| F.3.4 | Bayi yetkilileri ile sosyal iletişim fırsatları oluşturur. |
| F.3.5 | Bayileri, satış amaçlı görsellerin etkin kullanılması konusunda yönlendirir. |
|  | **GÖREVLER** |  | **İŞLEMLER** |  | **BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ** |
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama  |
| F | BT Ürün ve Hizmetlerinin Tanıtımını Yapmak | F.4 | Satış mağazası veya işletme içinde BT ürün ve hizmetlerinin tanıtımlarını yapmak | F.4.1 | Teşhir edilecek BT ürünlerini teknik özelliklerine uygun olarak tanıtım stantlarına yerleştirilmesini sağlar. |
| F.4.2 | Ürün tanıtım malzemeleri ve kataloglarını satış verimliliğini artıracak şekilde konumlandırılmasını sağlar. |
| F.4.3 | Tanıtım stantlarına yer alan teşhir ürünlerini teknik özellikleri ile birlikte müşterilere tanıtılmasını sağlar. |
| F.4.4 | Tanıtım stantlarına yer alan teşhir ürünlerinin güvenliğini sağlar. |
| F.4.5 | Çalışanların müşterinin bilgi düzeyini algılamaya çalışarak, teknolojik özellikler hakkında karşısındaki kişinin algılayabileceği tür ve düzeyde bilgi aktarmasını sağlar. |
| F.5 | İnternet üzerinden BT ürün ve hizmetlerinin tanıtımlarına katkı sağlamak | F.3.1 | İşletme web sitesine ürün ve hizmet tanıtımlarının eklenmesi ve güncellenmesi konusunda önerilerini belirler.  |
| F.3.2 | Üretici web sitelerinde yer alan ürün bilgileri ile işletme web sitesinde yer alan ürün bilgilerini karşılaştırarak ürün tanıtımlarının doğruluğunu sınar. |
| F.3.3 | Donanım inceleme sitelerinde satışı yapılan BT ürünleri hakkında tanıtım çalışmaları yürütür. |
| F.3.4 | Donanım inceleme sitelerinde yer alan ürün incelemeleri, tanıtımları ve yorumlarını pazarlama aracı olarak kullanır. |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | **GÖREVLER** |  | **İŞLEMLER** |  | **BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ** |
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama  |
| G | BT Ürün ve Hizmetlerinin Kurumsal Satışını Yapmak (Devamı Var) | G.1 | Fiyat teklifi hazırlamak  | G.1.1 | İşletme kural ve yöntemlerine göre satışı yapılacak ürünlerin maliyet analizini yapar.  |
| G.1.2 | Ürün özelliklerinin dikkate alarak işletme kural ve yöntemlerine göre satış fiyatı, ödeme seçenekleri ve satış yöntemi konusunda öneriler belirler.  |
| G.1.3 | Ürün satışı için geliştirdiği önerilere yöneticisinden onay alır.  |
| G.2 | Müşteriye satış fiyatı verme yöntemleri geliştirmek  | G.2.1 | İşletme kural ve yöntemlerine göre müşteriye fiyat ve stok bilgilerinin verilebileceği kanalları belirler. |
| G.2.2 | Telefon, e-posta, anlık mesajlaşma veya e-ticaret yazılımları üzerinden müşteriye fiyat ve stok bilgilerinin verilmesini sağlar. |
| G.2.3 | Gerekli durumlarda işletme kural ve yöntemlerine göre teklif mektupları hazırlar/hazırlattırır. |
| G.2.4 | Gerekli durumlarda işletme kural ve yöntemlerine göre proforma fatura hazırlar. |
| G.3 | Bayi kanalının satış performansını artırıcı çalışmalar yapmak | G.3.1 | Bayilerin bölgesel veya potansiyel müşteri niteliklerine uygun satış avantajlarını tespit etmesine yardımcı olur. |
| G.3.2 | İşletme kural ve yöntemlerine göre verilebilecek mali satış destekleri, indirim ve iskontoları tespit eder. |
| G.3.3 | Bayilerini, satın alımlarda karşılaşabilecekleri olası mali ve teknik riskler konusunda zamanında uyarır. |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | **GÖREVLER** |  | **İŞLEMLER** |  | **BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ** |
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama  |
| G | BT Ürün ve Hizmetlerinin Kurumsal Satışını Yapmak | G.4 | Müşteri siparişlerini takip etmek | G.4.1 | İşletme kural ve yöntemlerine göre müşterilerden sipariş kabul edebileceği kanalları tespit eder. |
| G.4.2 | Telefon, e-posta, anlık mesajlaşma veya e-ticaret yazılımları üzerinden müşterinin alım tekliflerine erişir. |
| G.4.3 | Müşterinin taleplerini, stok, kapasite ve müşterinin ticari risklerini dikkate alarak değerlendirir.  |
| G.4.4 | Satış / ticari yönetim yazılımına girilen sipariş formlarını değerlendirir. |
| G.4.5 | Müşterinin ödeme durumunu onaylar.  |
| G.5 | Satışı yapılan ürün teslimatlarının yapılıp yapılmadığını kontrol etmek  | G.5.1 | Satışı yapan elemandan ürünlerin müşteriye hangi yöntemle teslim edileceği bilgisini alır.  |
| G.5.2 | Müşteriye teslim edilecek ürünün çıkışı ile ilgili düzenlenen fatura, irsaliye vb. evrakları kontrol eder.  |
| G.5.3 | Satışı yapılan ürünlerin teslimatlarının işletme kural ve yöntemlerine uygun biçimde gerçekleştirilmesini sağlar. |
| G.5.4 | Gereğinde satılan ürünlerin kurulum ve yapılandırma hizmetleri için müşteriyi yönlendirir. |
| G.6 | Satışı yapılan hizmetlerin uygulanmasını değerlendirmek | G.6.1 | Hizmetin verileceği zaman için işletme ekiplerinin iş kapasitesini dikkate alarak planlama yapar. |
| G.6.2 | Hizmetin verileceği zaman, yer ve hizmetin kapsamı hakkında ilgili ekipleri bilgilendirir. |
| G.6.3 | Hizmetlerin verilebilmesi için gerekli olan ürün, araç ve ekipmanların sevk edilmesini sağlar. |
| G.6.4 | Müşterilere verilen hizmetler sonrasında işletme ekiplerinden ve müşteriden gelen geri bildirimleri değerlendirir.  |
| G.6.5 | Müşterilerden gelen geri bildirimler doğrultusunda hizmet uygulamasına yönelik iyileştirme önerileri geliştirir.  |
|  | **GÖREVLER** |  | **İŞLEMLER** |  | **BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ** |
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama  |
| H | BT Ürün ve Hizmetlerinin Bireysel Kullanıcı Satışını Yapmak | H.1 | İletişim araçları veya internette satış sistemleri üzerinden sipariş emirlerini alınmasını sağlamak | H.1.1 | İşletme kural ve yöntemlerine göre müşterilerden sipariş kabul edilebilecek kanalları tespit eder. |
| H.1.2 | Telefon, e-posta, anlık mesajlaşma veya e-ticaret yazılımları üzerinden müşteriye fiyat ve stok bilgilerinin verilmesini sağlar. |
| H.1.3 | Satış / ticari yönetim yazılımına girilen sipariş formlarını stok ve kapasite düzeyine göre onaylar.  |
| H.2 | Satış mağazası veya işletme içinde sipariş almak  | H.2.1 | Müşterinin satın alma kararını verdiği ürün veya hizmet ile ilgili olarak temel beklenti ve ürün özelliklerinin uyuştuğundan emin olur. |
| H.2.2 | Ürünün kullanımında dikkat edilmesi gereken hususları açıklar. |
| H.2.3 | Stok ve kapasite düzeyini dikkate alarak sipariş formlarını satış / ticari yönetim yazılımına girer. |
| H.2.4 | İşletme kural ve yöntemlerine göre ödeme ve teslimat işlemleri için müşteriye rehberlik eder. |
| H.3 | Satışı yapılan ürünlerin müşteriye teslim edilmesini sağlamak | H.3.1 | Satışı yapan elemandan ürünlerin müşteriye hangi yöntemle teslim edileceği bilgisini alır. |
| H.3.2 | Müşteriye teslim edilecek ürünün çıkışı ile ilgili düzenlenen fatura, irsaliye vb. evrakları kontrol eder. |
| H.3.3 | Satışı yapılan ürünlerin teslimatlarının işletme kural ve yöntemlerine uygun biçimde gerçekleştirilmesini sağlar. |
| H.3.4 | Satışı yapılan ürünlerin kurulum ve yapılandırma hizmetleri için müşterinin yönlendirilmesini sağlar. |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | **GÖREVLER** |  | **İŞLEMLER** |  | **BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ** |
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama  |
| I | Satış Sonrası İşlemleri Yürütmek (Devamı var) | I.1 | Satış raporlarını hazırlamak | I.1.1 | Biriminden yapılan satışların günlük, aylık, dönemsel veya yıllık olarak raporlarını talep eder.  |
| I.1.2 | Satış işlemlerinde özel durumlardan kaynaklanan fiyat farklılıklarına ilişkin raporlamaları değerlendirir.  |
| I.1.3 | Satış iptalleri ve iade işlemlerinin nedenlerine ilişkin raporları değerlendirir.  |
| I.1.4 | Birimine verilmiş olan satış hedeflerini gerçekleştirme durumlarını raporlar. |
| I.1.5 | Birimine verilmiş olan satış hedeflerinin değiştirilmesini gerektiren durumları tespit ederek raporlar. |
| I.2 | Satış sonrası oluşabilecek sorunların giderilmesini sağlamak  | I.2.1 | Yanlış ve düzensiz fiyatlandırmalardan doğabilecek zararların giderilmesine yönelik işletme kural ve yöntemlerine göre öneriler geliştirir. |
| I.2.2 | Değişen bayi ticari riskleri hakkında birim yöneticisi ve muhasebe ekibini zamanında bilgilendirir. |
| I.2.3 | Muhasebe kayıtlarını oluşabilecek hataları dikkate alarak inceleyerek gerekli düzenlemelerin yapılmasını sağlar.  |
| I.2.4 | Kargo veya özel sevkiyat sorunlarının giderilmesine ilişkin işletme kural ve yöntemlerine göre öneriler geliştirir.  |
| I.3 | Müşterilerden gelen geri bildirimleri değerlendirmek | I.3.1 | Ürünler hakkında müşterilerden gelen beğeni ve/veya eleştirilere ilişkin hazırlanan raporları inceler. |
| I.3.2 | Müşteri geri bildirimlerinden elde ettiği sonuçlara göre satış işlemlerinin iyileştirilmesine yönelik öneriler geliştirir.  |
| I.4 | Bayilerin satış performanslarını değerlendirmek | I.4.1 | İşletme kural ve yöntemlerine uygun olarak bayilerin satış performans değerlendirmesini yapar.  |
| I.4.2 | Bayilerin satış performansında görülen eksikliklerin giderilmesine ilişkin işletme kural ve yöntemlerine uygun çözüm önerileri geliştirir.  |
| I.4.3 | Bayiler tarafından işletme kural ve yöntemlerine uygun olarak geliştirilen satış performansını artırıcı uygulamalarının yapılıp yapılmadığını denetler.  |
|  | **GÖREVLER** |  | **İŞLEMLER** |  | **BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ** |
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama  |
| I | Satış Sonrası İşlemleri Yürütmek  | I.5 | Müşteri geri bildirimlerine çözüm sağlamak | I.5.1 | İşletme kural ve yöntemlerine göre müşterilerden gelen arıza, sorun ve benzeri diğer bildirimleri değerlendirir. |
| I.5.2 | İlgili bölümlerle iletişime geçerek sorunların çözümüne yönelik öneriler geliştirerek yönetimden onay alır.  |
| I.5.3 | Çözüm sürecinde müşteri ile olan iletişim ve bilgi akışını denetler.  |
| I.5.4 | Uygulanacak çözüm için işletme kuralları ve yasal düzenlemeler çerçevesinde gerekli müşteri onaylarının alınmasını sağlar. |
| I.5.5 | Çözüm sonrasında müşteri memnuniyetine ilişkin yapılan raporlamaları değerlendirir.  |
| I.5.6 | Müşteri memnuniyetine ilişkin görüş ve önerilerini birim sorumlusuna bildirir. |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | **GÖREVLER** |  | **İŞLEMLER** |  | **BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ** |
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama  |
| J | Mesleki gelişim faaliyetlerini yürütmek(Devamı var) | J.1 | Ekip çalışanlarına bilgi desteği sağlamak | J.1.1 | Ekip çalışanlarına yapılacak işlere ilişkin bilgi ve deneyimlerini aktarır. |
| J.1.2 | İşletmenin uyum eğitim programlarının oluşturulmasına katkıda bulunur. |
| J.1.3 | Meslek ve sektördeki yeni araç-gereç, donanım, yeni yöntem, yeni sistem gibi teknolojik gelişmeleri süreli yayınları, internet, dergi gibi kaynaklardan güncel olarak izler. |
| J.1.4 | Kendisinde mevcut olan dokümanları çalışanlarla paylaşır. |
| J.2 | Mesleği ile ilgili gelişmeleri takip etmek | J.2.1 | Görevleriyle ilgili mevzuat ve norm değişikliklerini işletmenin ilgili birimleri veya dış kaynakların yayınlarından izler. |
| J.2.2 | Edinilen bilgileri ve dokümanları çalışanlar ve yöneticilerle paylaşır. |
| J.2.3 | Değişim ve yenilikleri, iş planlamalarına ve süreçlerine yansıtır. |
| J.2.4 | Mesleki fuarlara ve meslekle ilgili STK etkinliklerine katılır. |
| J.3 | Mesleki eğitim faaliyetlerine katılmak | J.3.1 | Günlük deneyim ve gözlemler çerçevesinde kendisinin ve ekibindeki elemanların eğitim ihtiyaçlarının konusunu, içeriğini tespit eder. |
| J.3.2 | Tespit ettiği ihtiyaçlar çerçevesinde işverenden eğitim talebinde bulunur. |
| J.3.3 | Mesleki kuruluşlar tarafından düzenlenen eğitim programlarını izler. |
| J.3.4 | Üreticilerin eğitim programlarına ekibinin katılmasını sağlar. |
| J.3.5 | Katıldığı mesleki eğitimler hakkında ilgili birimlere geri bildirimde ve önerilerde bulunur. |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **İŞLEMLER** |  | **BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ** |
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama  |
| J | Mesleki gelişim faaliyetlerini yürütmek | J.4 | Personelin eğitim almasını sağlamak  | J.4.1 | İşe yeni başlayan personelin uyum ve tanıtım programlarından geçmelerini sağlar.  |
| J.4.2 | Birim personelinin bilgi, beceri, mesleki tutum ve iş alışkanlıkları konularındaki eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesini sağlar. |
| J.4.3 | Belirlenen eğitim ihtiyaçlarını İK birimine iletir. |
| J.4.4 | İnsan Kaynakları birimince yapılan organizasyona göre, personelinin eğitimlere katılımını sağlar. |
| J.4.5 | İnsan Kaynakları birimi ile birlikte alınan eğitimlerin belgelendirilmesini veya kayıt altına alınmasını sağlar.  |
| J.5 | Kendisinin mesleki gelişimini planlamak  | J.5.1 | Mesleki yaşamıyla ilgili diploma, sertifika, gerçekleştirdiği işler ve işlerinin kayıtları, resimleri veya referans/tavsiyeler gibi belge ve dokümanları kapsayan bireysel gelişim dosyası hazırlar.  |
| J.5.2 | Kişisel belgelerine dair bilgileri ilgili birime ileterek kayıtların güncellenmesini sağlar. |
| J.5.3 | Mesleki durumu, kişisel özellikleri ve performans değerlendirme sonuçlarına göre kariyer hedeflerini belirler. |
| J.5.4 | Kişisel kariyer hedeflerine göre kısa ve uzun dönemli mesleki gelişim planını hazırlar. |
| J.5.5 | Mesleki girişimlerinin gereklerine göre mesleki özgeçmişini hazırlar. |
| J.5.6 | Nitelikleri terfi ve ilerlemeye uygun elemanları, performans değerlendirmelerine ve gözlemlerine göre belirler. |
|  |  |  |  |  |  |

* 1. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman
1. Depolama Medyaları (CD, DVD, Disket)
2. Faks ve Fotokopi Makinesi
3. İnternet Bağlantılı Bilgisayar
4. İşletim Sistemleri ve Ofis Yazılımları
5. Kablolu ve Kablosuz İletişim Araçları (Telefon, Cep Telefonu, Telsiz)
6. Ofis ve Kırtasiye Malzemeleri
7. Projeksiyon Cihazı
8. Ticari Yazılımlar
	1. Bilgi ve Beceriler
9. Analitik düşünme yeteneği
10. Atıkların ayrıştırılması ve geri dönüşüm faaliyetleri bilgisi
11. Bilgisayar donanımları ve çevre birimleri bilgisi
12. Çevre koruma yöntemleri ve yasal düzenlemeler bilgisi
13. Dinleme becerisi
14. Doğal kaynakların etkin kullanımı bilgisi
15. Ekip içinde çalışma yeteneği
16. Empati kurma becerisi
17. Genel iş sağlığı ve güvenliği bilgisi
18. Görsel yetenek
19. Hijyen bilgisi
20. İlkyardım bilgisi
21. İnternet kullanım bilgisi
22. İş organizasyonu ve planlama becerisi
23. Kalite standartları ve uygulama teknikleri bilgisi
24. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
25. Mesleki matematik, resim, terim ve yabancı dil bilgisi
26. Muhakeme ve karar verme yeteneği
27. Ofis programları kullanım bilgisi
28. Öğrenme ve öğrendiğini aktarabilme yeteneği
29. Ön muhasebe bilgisi
30. Problem çözme yeteneği
31. Sektöre ait ulusal ve uluslararası standartlar bilgisi
32. Standart ölçüler bilgisi
33. Teknik dokümanları okuma ve anlama bilgi ve becerisi
34. Temel çalışma mevzuatı bilgisi
35. Temel iletişim türleri bilgisi
36. Veri toplama, kayıt tutma ve raporlama bilgi ve becerisi
37. Yangın önleme, yangınla mücadele, acil durum ve tahliye bilgisi
38. Yazılı ve sözlü iletişim yeteneği
39. Yönetim bilgi ve becerisi
40. Zaman yönetimi bilgisi
	1. Tutum ve Davranışlar
41. Acil ve stresli durumlarda soğukkanlı ve sakin olmak
42. Amirlerine doğru ve zamanında bilgi aktarmak
43. Araç, gereç ve takımların kullanımına ve korunmasına özen göstermek
44. Beraber çalıştığı kişilerle işe göre koordinasyon sağlamak ve uyumlu hareket etmek
45. Bilgi, tecrübe ve yetkisi dâhilinde karar vermek
46. Çalışma zamanını iş emrine uygun şekilde etkili ve verimli kullanmak
47. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
48. Çevre, kalite ve İSG mevzuatında yer alan düzenlemelere uymak
49. Deneyimlerini iş arkadaşlarına aktarmak
50. Gerekli ve acil durumlarda donanımın çalışmasını durdurmak
51. İletişim kurduğu kişilere karşı güler yüzlü, nazik ve hoşgörülü davranmak
52. İş güvenliğine dikkat etmek
53. İşletme kaynaklarının kullanımı ve geri kazanım konusunda duyarlı olmak
54. İşyeri çalışma prensiplerine uymak
55. Kendini geliştirme konusunda istekli olmak
56. Kişisel bakım ve hijyenine dikkat etmek
57. Makine, cihaz ve aparatların limitlerini zorlamamak, limitleri dâhilinde çalışmak
58. Meslek etiği ve yasal düzenlemelere uygun davranmak
59. Mesleki gelişim için araştırmaya istekli olmak
60. Programlı ve düzenli çalışmak
61. Sorumluluklarını bilmek ve zamanında yerine getirmek
62. Süreç kalitesine özen göstermek
63. Talimat ve kılavuzlara uymak
64. Tehlike ve risk durumları konusunda duyarlı olmak ve ilgilileri bilgilendirmek
65. Temizlik, düzen ve işyeri tertibine özen göstermek
66. Yeniliklere açık olmak ve değişen koşullara uyum sağlamak
67. Yetkisinde olmayan işlemler hakkında ilgilileri bilgilendirmek
68. Zamanı verimli bir şekilde kullanmak
69. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

BT Satış Elemanı (Seviye 4) meslek standardını esas alan ulusal yeterliliklere göre belgelendirme amacıyla yapılacak ölçme ve değerlendirme, gerekli çalışma şartlarının sağlandığı ölçme ve değerlendirme merkezlerinde yazılı ve/veya sözlü teorik ve uygulamalı olarak gerçekleştirilecektir.

Ölçme ve değerlendirme yöntemi ile uygulama esasları bu meslek standardına göre hazırlanacak ulusal yeterliliklerde detaylandırılır. Ölçme ve değerlendirme ile belgelendirmeye ilişkin işlemler Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği çerçevesinde yürütülür.

**Ek: Meslek Standardı Hazırlama Sürecinde Görev Alanlar:**

1. **Meslek Standardı Hazırlayan Kuruluşun Meslek Standardı Ekibi**

Dr. Murat YALÇINTAŞ, İstanbul Ticaret Odası – Yönetim Kurulu Başkanı

Şekib AVDAGİÇ, İstanbul Ticaret Odası – Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı

Dursun TOPÇU, İstanbul Ticaret Odası – Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı

Hasan DEMİR, İstanbul Ticaret Odası – Yönetim Kurulu Sayman Üyesi

Abdullah ÇINAR, İstanbul Ticaret Odası – Yönetim Kurulu Üyesi

Mehmet DEVELİOĞLU, İstanbul Ticaret Odası – Yönetim Kurulu Üyesi

Yakup KÖÇ, İstanbul Ticaret Odası – Yönetim Kurulu Üyesi

İsrafil KURALAY, İstanbul Ticaret Odası – Yönetim Kurulu Üyesi

Ertuğrul Yavuz PALA, İstanbul Ticaret Odası – Yönetim Kurulu Üyesi

Murat SUNGURLU, İstanbul Ticaret Odası – Yönetim Kurulu Üyesi

Muhammet YENEL, İstanbul Ticaret Odası – Yönetim Kurulu Üyesi

Dr. Cengiz ERSUN, İstanbul Ticaret Odası – Genel Sekreter

Selçuk Tayfun OK, İstanbul Ticaret Odası –Genel Sekreter Yardımcısı

Ahmet Salih KAHRAMAN, TÜBİDER Y. K. Üyesi - Elektronik Teknik Öğretmen

Aişe AKPINAR, Meslek Analizi/DACUM Ekip Koordinatörü ve Moderatör

Behçet ENVARLI, TBV - Genel Sekreter

Betül BAYRAKDAR, TÜBİDER VOC Test Merkezi - Bilgisayar Mühendisi

Emin CAN, TÜBİDER Eğitim Uzmanı - Bilgisayar Yüksek Mühendisi

Ensari YÜCEL, İTO - Bilgisayar, Yazılım ve Büro Makineleri Meslek Komitesi Başkanı

Erkin FINDIK, TÜBİDER Y. K. Başkanı - Endüstri Mühendisi

Eyyüp ONAT, Ölçme Değerlendirme Uzmanı/DACUM Eş-Moderatörü

Ferruh GÜNDOĞAN, İTO - KOBİ Araştırma ve Geliştirme Şubesi Müdürü

Gökhan GÜL, İTO - KOBİ Araştırma ve Geliştirme Şubesi Raportörü

Gülgün BİTİREN, TBV - Bilgi Teknolojileri ve Outsourcing Hizmetler Müdürü

Hayrünnisa SALDIROĞLU, Eğitim ve Kariyer Danışmanı, Meslek Analizi/DACUM Moderatörü

Hüseyin YİĞİT, TÜBİDER VOC Test Merkezi - İktisatçı ve Donanım/Yazılım Uzmanı

Kenan BERKDEMİR, TÜBİDER Y. K. Üyesi - Endüstri Mühendisi

Mert BATU, TÜBİDER VOC Test Merkezi - Makine Mühendisi

Dr. Mustafa YANARTAŞ, TÜBİDER Y. K. Üyesi - Fizik Mühendisi ve Donanım/Yazılım Uzmanı

Niyazi SARAL, TÜBİDER VOC Test Merkezi - Elektronik Yüksek Mühendisi

Önder GÖÇER, İstanbul Üniversitesi - Enformatik Bölümü Öğretim Üyesi

Selcen Çevik AVCI, Meslek Analizi/DACUM Eş-Moderatörü

Selim SÜLEYMAN, İTO - KOBİ Araştırma ve Geliştirme Şubesi Araştırma Servisi Şefi

Serkan ŞAHİN, TBV - Sunucu Sistemleri İşletim Müdürü

Doç.Dr. Sevinç GÜLSEÇEN, İstanbul Üniversitesi - Enformatik Bölüm Başkanı

Tahsin YILMAZ, Türkiye Bilgileşim Ajansı Derneği - Bilgi İşlem Uzmanı

1. **Teknik Çalışma Grubu Üyeleri**

Ahmet KUŞDEMİR, Bilişim Teknolojileri Öğretmeni

Alp ÖZDEMİR, HARDWAREMANIA - Yazılım Mühendisi

Cemal TANER, Bilişim Teknolojileri Öğretmeni

Cumhur TORUN, Bilişim Teknolojileri Öğretmeni

Ferhat NALBANT, Bilişim Teknolojileri Öğretmeni

Gülşen DURMUŞ TORUN, Bilişim Teknolojileri Öğretmeni

Hakan YANDIM, Bilişim Teknolojileri Öğretmeni

Özgür Ali ÖZKİRİŞÇİ, Bilişim Teknolojileri Öğretmeni

**3. Görüş İstenen Kişi, Kurum ve Kuruluşlar (Alfabetik Sıralı)**

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Altek Bilgisayar Elektronik San. ve Tic. Ltd. Şti

Altıneller Eğitim Kurumları

Anadolu Bil Meslek Yüksek Okulu

Ankara Sanayi Odası

Ankara Ticaret Odası

Ardemsoft Eğitim Merkezi

ARGECİ Proje Geliştirme Eğitim ve Danışmanlık Hizmetleri San. ltd. Şti.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu

Bilgi ve İletişim Teknolojileri İşverenleri Sendikası (BİTİS)

Bilgitaş Bilişim Teknolojileri AŞ.

Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı

Bilişim Derneği ve Bilişim Suçlarına Karşı Mücadele Derneği

Bilişim Dernekleri Federasyonu (TÜBİFED)

Bilişim Sanayicileri Derneği (TÜBİSAD)

Bilişim ve Yazılım Eser Sahipleri Meslek Birliği (BİESAM)

Cretech Bilgi teknolojiler A.Ş

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı

Dcat Teknoloji Hizmetleri ve Danışmanlık Ltd. şti.

Devlet Personel Başkanlığı

Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu

Dilbil Bilgisayar Eğitim Ltd. Şti

Doruk İletişim ve Otomasyon Sanayi ve Ticaret A.Ş.

Ege Bölgesi Sanayi Odası

Eğitim Koordinasyon Meslek Kursları

Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı

Gazi Üniversitesi

Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu

HENDESE BİLGİSAYAR DIŞ TİCARET LTD. ŞTİ

İnavasyon Proje Geliştirme Eğitim ve Danışmanlık Hizmetleri San. ltd. Şti.

İstanbul Aydın Üniversitesi

İstanbul Sanayi Odası

Kavukçu Bilişim Hizmetleri Ltd. Şti.

Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı

LPİ Ticari Hizmeter AŞ.

Marmara Üniversitesi

MEKATRONİK YAZILIM

Mesleki Eğitim ve Küçük Sanayi Destekleme Vakfı (MEKSA)

Milli Eğitim Bakanlığı, Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü

Milli Eğitim Bakanlığı, Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü

Milli Eğitim Bakanlığı, Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü

Mobides Teknoloji ve Bilişim Hizmetleri Ltd:şti.

Probil Bilgi İşlem Destek ve Danışmanlık San. ve Ticaret A.Ş.

TECHİNOX AŞ.

Telekomünikasyon ve Enerji Hizmetleri Tüketici Hakları ve Sektörel Araştırmalar Derneği (TEDER)

TÜBİSAD Bilişim Sanayicileri Derneği

TÜBİTAK - BİLGEM - UEKAE Yazılım ve Veri Mühendisliği Bölümü (G222)

Türkiye Bilgisayar Mühendisleri ve Programcıları Derneği (TBMPD)

Türkiye Bilişim Derneği (TBD)

Türkiye Bilişim Sektörü Derneği (TÜBİDER)

Türkiye Elektrikli Vinç İmalatçıları Derneği (TEVİD)

Türkiye Esnaf ve Sanatkârları Konfederasyonu

Türkiye İhracatçılar Meclisi

Türkiye İstatistik Kurumu

Türkiye İş Kurumu

Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu

Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu

Türkiye Mühendis ve Mimar Odaları Birliği

Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği

Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı

Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı

**4. MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar**

Mehmet Yücel AKYELLİ, Başkan (Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği)

Doç. Dr. Ahmet Fevzi BABA, Başkan Vekili (Yüksek Öğretim Kurulu Başkanlığı)

Sakine OVACILLI, Üye (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı)

Erdal AKPINAR, Üye (Milli Eğitim Bakanlığı)

Hüsamettin HANSU, Üye (Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı)

Zekeriya KAHVECİ Üye (Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı)

Zühtü KAYALI Üye (Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu)

Zafer YALÇINPINAR, Üye (Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu)

Hacı ÜSTÜNDAL, Üye (Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu)

Cengiz YARDIMCI, Üye (Türkiye Esnaf ve Sanatkârları Konfederasyonu)

Mustafa YÜCELGEN, Üye (Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu)

Mehmet ORDUKAYA, Üye (Mesleki Yeterlilik Kurumu)

Firuzan SİLAHŞÖR, Daire Başkanı (Mesleki Yeterlilik Kurumu)

Dilek TORUN, Sektör Sorumlusu (Mesleki Yeterlilik Kurumu)

Sinan GERGİN, Sektör Komitesi Temsilcisi (Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü)

**5. MYK Yönetim Kurulu:**

Bayram AKBAŞ, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Temsilcisi, Başkan

Prof. Dr. Oğuz BORAT, Milli Eğitim Bakanlığı Temsilcisi, Başkan Vekili

Doç. Dr. Ömer AÇIKGÖZ, Yükseköğretim Kurulu Temsilcisi, Üye

Prof. Dr. Yücel ALTUNBAŞAK, Meslek Kuruluşları Temsilcisi, Üye

Celal KOLOĞLU, İşveren Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi, Üye

Dr. Osman YILDIZ, İşçi Sendikaları Konfederasyonları Temsilcisi, Üye

1. Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye beş (5) olarak belirlenmiştir. [↑](#footnote-ref-2)