



ULUSAL YETERLİLİK

12UY0108-5

BT SATIŞ SORUMLUSU

SEVİYE 5

REVİZYON NO:00

TADİL NO: 01

MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU

Ankara, 2012

ÖNSÖZ

BT Satış Sorumlusu (Seviye 5) Ulusal Yeterliliği 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan “Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği” hükümlerine göre hazırlanmıştır.

Yeterlilik taslağı, 05.12.2011 tarihinde imzalan işbirliği protokolü ile görevlendirilen TÜBİDER Bilişim Sektörü Derneği tarafından hazırlanmıştır. Hazırlanan taslak hakkında sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınmış ve görüşler değerlendirilerek taslak üzerinde gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Nihai taslak MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi tarafından incelenip değerlendirildikten ve Komitenin uygun görüşü alındıktan sonra, MYK Yönetim Kurulunun 26/12/2012 tarih ve 2012/98 sayılı kararı ile onaylanarak Ulusal Yeterlilik Çerçevesine (UYÇ) yerleştirilmesine karar verilmiştir.

BT Satış Sorumlusu (Seviye 5) Ulusal Yeterliliği Başkanlık Makamı'nın 10.06.2020 tarih ve 1570 sayılı kararı ile tadil edilmiştir.

Yeterliliğin hazırlanması, görüş bildirilmesi, incelenmesi ve doğrulanmasında katkı sağlayan kişi, kurum ve kuruluşlara görüş ve katkıları için teşekkür eder, yararlanabilecek tüm tarafların bilgisine sunarız.

Mesleki Yeterlilik Kurumu

GİRİŞ

Ulusal yeterliliğin hazırlanmasında, sektör komitelerinde incelenmesinde ve MYK Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak yürürlüğe konulmasında temel ölçütler Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliğinde belirlenmiştir.

Ulusal yeterlilikler aşağıdaki unsurları içermektedir;

- a)Yeterliliğin adı ve seviyesi,
- b)Yeterliliğin amacı,
- c)Yeterliliğe kaynak teşkil eden meslek standardı, meslek standardı birimleri/görevleri veya yeterlilik birimleri,
- ç)Yeterlilik sınavına giriş için aranan şartlar,
- d)Yeterlilik birimleri bazında öğrenme çıktıları ve başarımlar ölçütleri,
- e)Yeterliliğin kazanılmasında uygulanacak ölçme, değerlendirme ve değerlendirici ölçütleri
- f)Yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi, yenilenme şartları, belge sahibinin gözetimine ilişkin şartlar,
- g)Yeterliliği geliştiren kurum/kuruluş ve doğrulayan Sektör Komitesi.

Ulusal yeterlilikler ulusal meslek standartları ve/veya uluslararası meslek standartları esas alınarak oluşturulur.

Ulusal yeterlilikler;

- Örgün ve yaygın eğitim ve öğretim kurumları,
- Yetkilendirilmiş belgelendirme kuruluşları,
- Kuruma yetkilendirme ön başvurusunda bulunmuş kuruluşlar,
- Ulusal meslek standardı hazırlamış kuruluşlar,
- Meslek kuruluşları ile bunların müşterek çalışmasıyla oluşturulur.

12UY0108-5 BT SATIŞ SORUMLUSU ULUSAL YETERLİLİĞİ

1	YETERLİLİĞİN ADI	BT Satış Sorumlusu
2	REFERANS KODU	12UY0108-5
3	SEVİYE	5
4	ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ	ISCO 08: 2434
5	TÜR	-
6	KREDİ DEĞERİ	-
7	A)YAYIN TARİHİ	26/12/2012
	B) REVİZYON/TADİL NO	Rev. No: 00 Tadil No: 01
	C) REVİZYON/TADİL TARİHİ	01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
8	AMAÇ	Bu yeterlilik, 5. Seviye BT Satış Sorumlularının sahip olması gereken bilgi, beceri ve yetkinliklerini belirleme, ölçme-değerlendirme ve belgelendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır.
9	YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDART(LAR)I	
BT Satış Sorumlusu (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı 12UMS0254-5		
10	YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I	
-		
11	YETERLİLİĞİN YAPISI	
11-a) Zorunlu Birimler		
12UY0108-5/A1 İş Sağlığı ve Güvenliği, Kalite, İş Organizasyonu, Çevre Koruma ve Mesleki Gelişim 12UY0108-5/A2 Bilgi Teknolojilerinin Temelleri ve Satış Teknikleri 12UY0108-5/A3 BT Ürün ve Hizmetlerinin Satışını Yapma		
11-b) Seçmeli Birimler		
-		
11-c) Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri ve İlave Öğrenme Çıktıları		
-		
12	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
<p>Yeterlilik belgesi alınabilmesi için A grubu zorunlu yeterlilik birimlerinin hepsinden başarılı olunması gerekmektedir. Başarı değerlendirmesi her birimin ölçme ve değerlendirme bölümünde belirtilen ölçütlere göre yapılır.</p> <p>Sınavlar ardıl veya birbirinden bağımsız olarak yapılabilir. Sınav soruları, ölçülmesi öngörülen tüm öğrenme çıktılarını ölçebilecek şekilde tasarlanmalıdır.</p> <p>Sertifika alınması için gerekli sınavların hepsinden 1 yıl içerisinde başarılı olunması zorunludur. 1 yılı geçmesi durumunda katılımcının başarılı olduğu diğer sınavlara da tekrar katılması gerekir.</p>		

13	BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ	Yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi, belgenin düzenlendiği tarihten itibaren 4 yıldır.
14	GÖZETİM SIKLIĞI	-
15	BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK ÖLÇME-DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ	<p>Beş (5) yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur;</p> <p>a) 5 yıl belgegeçerlilik 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, vb.) sunmak,</p> <p>b) Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan uygulama sınavlarına katılmak.</p> <p>Değerlendirme sonucu olumlu olan adayların belgegeçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır.</p>
16	YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)	TÜBİDER Bilişim Sektörü Derneği
17	YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi
18	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI	26/12/2012 – 2012/98

**12UY0108-5/A1 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ, KALİTE, İŞ ORGANİZASYONU, ÇEVRE
KORUMA VE MESLEKİ GELİŞİM YETERLİLİK BİRİMİ**

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	İş Sağlığı ve Güvenliği, Kalite, İş Organizasyonu, Çevre Koruma ve Mesleki Gelişim
2	REFERANS KODU	12UY0108-5/A1
3	SEVİYE	5
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	26/12/2012
	B) REVİZYON/TADİL NO	Rev. No: 00 Tadil No: 01
	C) REVİZYON/TADİL TARİHİ	01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
BT Satış Sorumlusu (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı 12UMS0254-5		
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	
<p><u>Öğrenme Çıktısı 1: İSG önlemlerini açıklar.</u> Başarım Ölçütleri:</p> <ol style="list-style-type: none">1.1. Risk ve tehlike durumlarına karşı alınması gereken önlemleri açıklar.1.2. Çalışanların uyması gereken İSG önlemlerini açıklar.1.3. Çalışma alanı ile ilgili uyulması gereken İSG önlemlerini açıklar.1.4. Acil durumlarda uygulanacak önlemleri açıklar. <p><u>Öğrenme Çıktısı 2: Çevre koruma önlemlerini açıklar.</u> Başarım Ölçütleri:</p> <ol style="list-style-type: none">2.1. İşlemler ile ilgili çevresel tehlikeleri tanımlar.2.2. Çevre koruma önlemlerinin nasıl uygulanacağını açıklar.2.3. İşletme kaynaklarının nasıl verimli kullanılacağını açıklar. <p><u>Öğrenme Çıktısı 3: Kalite uygulamalarını tanımlar.</u> Başarım Ölçütleri:</p> <ol style="list-style-type: none">3.1. Yapılan çalışmaların kalite ve standartlara uygunluk denetimlerinin nasıl yapılacağını açıklar.3.2. Süreçlerin iyileştirilmesi, saptanan hata ve arızaların tekrarlanmaması için yapılması gerekenleri listeler. <p><u>Öğrenme Çıktısı 4: İş organizasyonunu nasıl yapacağını açıklar.</u> Başarım Ölçütleri:</p> <ol style="list-style-type: none">4.1. İş emirlerini nasıl değerlendireceğini açıklar.4.2. İş planlaması yaparken dikkat edilmesi gereken noktaları sıralar.4.3. Personel yönlendirmesi yaparken dikkat edeceği hususları açıklar.4.4. Çalışılacak alanın işe uygun şekilde nasıl düzenlenmesi gerektiğini açıklar.4.5. Üst yönetime bilgilendirme ve raporlamayı nasıl yapacağını açıklar. <p><u>Öğrenme Çıktısı 5: Mesleki gelişim için gerçekleştirmesi gereken faaliyetleri tanımlar.</u> Başarım Ölçütleri:</p> <ol style="list-style-type: none">5.1. Eğitim planlaması ve organizasyonunu nasıl gerçekleştireceğini açıklar.5.2. Bireysel mesleki gelişim konusunda ne tür çalışmalar yapacağını açıklar.		

5.3. Bilgi ve deneyimlerini yardımcı elemanlar ve diğer çalışanlarla nasıl paylaşacağını açıklar.		
8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a) Teorik Sınav		
T1: Ölçme ve değerlendirme için test sınavı uygulanır. Sınavda çoktan tek seçmeli, çoktan çok seçmeli ve doğru-yanlış türünde sorular kullanılabilir. Sınav yazılı olarak yapılabileceği gibi, CBT/IBT sistemi ile bilgisayarlı olarak da yapılabilir. IBT sistemi kullanılırsa doğru-yanlış listesi, eşleştirme ve sıralama türünde sorular da kullanılabilir. Sınavda katılımcıya eşit puanlı en az 20 soru yöneltilmeli, katılımcı en az %70 oranında doğru cevap vermelidir. Sorular, öğrenme çıktılarına ve EK-2’de verilen tabloyu kapsayacak şekilde olmalıdır. Soru başına ortalama süre 1-1,5 dakika olarak öngörülmelidir.		
8 b) Performansa Dayalı Sınav		
Performansa dayalı sınav öngörülmemektedir.		
8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar		
Adayın her iki sınavdan da başarılı olması gerekir. Sınavların herhangi birinden başarısız olan kişi 1 yıl içerisinde tekrar başarısız olduğu bölümden sınava girebilir.		
9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	TÜBİDER Bilişim Sektörü Derneği
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI	26/12/2012 – 2012/98

EKLER

EK 12UY0108-5/A1-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

Bu birimin kazandırılması için aşağıda tanımlanan içeriğine sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

İş Sağlığı ve Güvenliği
Temel İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı
Temel Çalışma Mevzuatı
Temel Çevre Mevzuatı
Çevre Koruma Önlemleri
Uygun Güvenlik ve Çevresel Prosedürler
Çalışma Alanının Hazırlanması
Çalışma Alanının Düzenlenmesi
İş Planlaması
Ekip Çalışması / Görev Dağılımı Yönetimi
İşletme Kaynaklarının Verimliliğini Sağlama
Kalite Yönetim Sistemi
Kayıt, Raporlama ve Arşivleme Faaliyetleri
Diğer Meslek Elemanları ile Koordinasyon

EK 12UY0108-5/A1-2: Yeterlilik Biriminde Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Başarım Ölçütlerine İlişkin Tablo

a) BİLGİLER

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.1	Risk etmenlerini azaltmak amacıyla yapacağı çalışmalarını (çalışmalara katkıda bulunmak, talimatlarda yer almayan hataları ilgiliye iletmek) açıklar.	A.1.1 A.1.2 A.1.3	1.1	T1
BG.2	İlk yardım ve acil müdahale araçlarını listeler.	A.2.1	1.2	T1
BG.3	Masa başı çalışma kurallarını (ekran yüksekliği ve uzaklığını, çözünürlüğünü ayarlama) açıklar.	A.2.2 A.2.3	1.2	T1
BG.4	Masa başı çalışma kurallarını (masa başında doğru oturma şekli, aralıksız oturma süresi ve mola verme aralıkları) açıklar.	A.2.4 A.2.5	1.2	T1
BG.5	Çalışanların iş süreçlerinde; ilgili talimatlara göre iş güvenliği önlemlerini uygulama ve İSG kurallarına uygun davranma durumunu planlı ve plansız olarak nasıl denetleyeceğini açıklar.	A.2.6	1.2	T1
BG.6	Çalışanların iş süreçlerinde İSG kurallarına aykırı davranışlarını sürdürmeleri durumunda yapılması gereken işlemleri (uyarıda bulunma, amirine bildirme) açıklar.	A.2.7 A.2.8	1.2	T1
BG.7	İSG araç ve donanımlarını, talimatlar doğrultusunda çalışmanın yapılacağı alanda nasıl konumlandığını açıklar.	A.3.1	1.3	T1

BG.8	Çalışma alanı ile ilgili dikkat edilmesi gereken İSG önlem ve işlemlerini (ısıtma-soğutma, aydınlatma gibi önlemleri uygulama) açıklar.	A.3.2	1.3	T1
BG.9	Çalışma ortamındaki güvenlik ve sağlık işaret ve levhalarına uygun şekilde nasıl davranacağını açıklar.	A.3.3	1.3	T1
BG.10	İşe özgü olarak talimatlarda belirtilen güvenli çalışma sürelerine nasıl uyacağını açıklar.	A.3.4	1.3	T1
BG.11	İşlemler sırasında kullanılan ofis araç ve gereçlerini güvenlik talimatlarına uygun olarak nasıl kullanacağını açıklar.	A.3.5	1.3	T1
BG.12	Acil durumlarda uygulanacak acil durum önlemlerini (acil durum ekip çalışmalarına katılma, verilen görevleri yerine getirme, acil durumlarda ilgili birimi bilgilendirme) açıklar.	A.4.1 A.4.2 A.4.3	1.4	T1
BG.13	Uygulanan işleme özel acil durum kural ve yöntemlerini açıklar.	A.4.4	1.4	T1
BG.14	Acil durumlarda çıkış veya kaçış durum kural ve yöntemlerini açıklar.	A.4.5	1.4	T1
BG.15	İşlemlerin gerçekleştirileceği ortamlar ve yapılacak işlerle ilgili çevresel etkilerin değerlendirilmesine ve olası tehlikelerin belirlenmesine nasıl katkıda bulunacağını açıklar.	B.1.1	2.1	T1
BG.16	İşlemlerin gerçekleştirileceği ortamlar ve yapılacak işlerle ilgili varsa talimatlarda yer almayan, bildirilen ve belirlenen tehlike ve risklerle ilgili izlemesi gereken yolu açıklar.	B.1.2	2.1	T1
BG.17	Belirlenen çevresel tehlike kaynaklarının ve risk faktörlerinin ortadan kaldırılması çalışmalarına nasıl katkıda bulunacağını açıklar.	B.1.3	2.1	T1
BG.18	İş süreçleri sırasında oluşabilecek çevresel etkilere ve olası tehlikelere ilişkin belirlemelerine göre, işletme talimatlarına uygun şekilde nasıl önlem alacağını açıklar.	B.2.1	2.2	T1
BG.19	Tedbirlere rağmen gerçekleşen zararlı sonuçların giderilmesine ilişkin acil önlemleri, işletme kurallarına ve teknik yöntemlerine uygun olarak nasıl uygulayacağını açıklar.	B.2.2	2.2	T1
BG.20	İş süreçleri sırasında oluşan atıkların, işletme talimatlarına göre bertaraf edilmesini nasıl sağlayacağını açıklar.	B.2.3	2.2	T1
BG.21	Çevresel olarak olumsuz etki yaratabilecek fonksiyonlarına karşı, kullanılan cihaz, donanım ve araçların güvenli ve sağlıklı çalışma tedbirlerini nasıl aldığını açıklar.	B.2.4	2.2	T1
BG.22	Çalışanların iş süreçlerinde; ilgili talimatlara göre çevre koruma önlemlerine uygun davranma durumunu planlı ve plansız olarak nasıl denetleyeceğini açıklar.	B.2.5	2.2	T1
BG.23	İşletme kaynaklarını (enerji, sarf malzeme, zaman, donanım, araç vb.) iş süreçlerinde tasarruflu ve verimli kullanma yöntemlerini açıklar.	B.3.1 B.3.2 B.3.3	2.3	T1
BG.24	Çalışanların iş süreçlerinde; ilgili talimatlara göre işletme kaynaklarının verimli kullanılmasına uygun davranma durumunu planlı ve plansız olarak nasıl denetleyeceğini açıklar.	B.3.4	2.3	T1
BG.25	İşletmenin kalite güvence kural ve yöntemlerini, işlem formlarında yer alan talimatlara göre nasıl uygulayacağını açıklar.	C.1.1	3.1	T1

BG.2 6	İş süreçlerinde kullanılan cihaz ve aletlerin, kalite güvence kural ve yöntemlerinde tanımlanan koşullarına uygun çalışmasını nasıl sağlayacağını açıklar.	C.1.2	3.1	T1
BG.2 7	Yaptığı işlemlerin standartlara uygunluğunu nasıl denetleyeceğini açıklar.	C.1.3	3.1	T1
BG.2 8	Çalışmayla ilgili kalite yönetim sistemi formlarını nasıl dolduracağını açıklar.	C.1.4	3.1	T1
BG.2 9	Çalışmalar sırasında saptanan hata ve arızalarla ilgili izlemesi gereken yolu açıklar.	C.2.1	3.2	T1
BG.3 0	Sorunları oluşturan nedenlerin belirlenmesine ilişkin inceleme ve değerlendirme çalışmalarına nasıl katkı sağlayacağını açıklar.	C.2.2	3.2	T1
BG.3 1	İş süreçlerinin iyileştirilmesine ve hataları gidermeye yönelik kendisinin ve ekiplerinin yaptığı gözlemleri, geliştirdiği görüş ve önerileri değerlendirmek amacıyla izlemesi gereken yolu açıklar.	C.2.3	3.2	T1
BG.3 2	İşletmenin sorun gidermeyle ilgili yöntem ve kurallarını nasıl uygulayacağını veya uygulanmasını sağlayacağını açıklar.	C.2.4	3.2	T1
BG.3 3	Yetkinde olmayan veya gideremediği hata ve arızalar ile ilgili izleyeceği yolu açıklar.	C.2.5	3.2	T1
BG.3 4	İş emirlerini alma sürecini (emri alma, emrin içerdiği işlem için bilgi toplama, gerektiğinde ilgili amirle iş emirlerini değerlendirme, emirleri iş takvimine işleme) açıklar.	D.1.1 D.1.2 D.1.3 D.1.4	4.1	T1
BG.3 5	Aldığı iş emirlerine ve topladığı bilgilere göre yapılacak faaliyetlerin sınıflamasını ve sıralamasını yaparak tahmini işlem sürelerini nasıl saptayacağını açıklar.	D.2.1	4.2	T1
BG.3 6	İş emrine konu olan bilgisayar donanımlarının özelliklerine ve ortam koşullarına göre, uygun çalışma alanının, (donanımların bulunduğu alan veya özel atölye) neresi olduğuna nasıl karar vereceğini açıklar.	D.2.2	4.2	T1
BG.3 7	Yaptığı sıralama ve belirlediği tahmini işlem sürelerini esas alarak eldeki iş gücü ve zaman kapasitesine göre işletme formatına uygun şekilde iş planını nasıl yapacağını açıklar.	D.2.3	4.2	T1
BG.3 8	İş planını hangi durumlarda (gerektiğinde, değişen koşullara ve amirin yönlendirmesine göre) revize edeceğini açıklar.	D.2.4	4.2	T1
BG.3 9	Onaylanmış iş planlamasına göre ekipler/personel arasında iş dağılımı yaparken dikkat etmesi gereken hususları açıklar.	D.3.1	4.3	T1
BG.4 0	Gerçekleştirilen işleri nasıl denetleyeceğini açıklar.	D.3.2	4.3	T1
BG.4 1	İşlerin özelliklerine göre gerekli durumlarda işlere nezaret ederken dikkat etmesi gereken hususları açıklar.	D.3.3	4.3	T1
BG.4 2	Çalışma alanı içerisinde işiyle ilgili olmayan malzemeleri ortamdaki nasıl uzaklaştıracağını veya uzaklaştırılmasını sağlayacağını açıklar.	D.4.1	4.4	T1
BG.4 3	İş alanının standartlaştırılmasına ve olumsuz özelliklerin iyileştirilmesine nasıl katkıda bulunacağını açıklar.	D.4.2	4.4	T1
BG.4 4	Çalışma alanında kullanılmayan elektrikli araç, gereç ve takımların elektriğini nasıl keseceğini açıklar.	D.4.3	4.4	T1
BG.4 5	Sorumluluk alanı dışındaki işlemler için diğer meslek elemanları ile nasıl iletişim sağlayacağını açıklar.	D.4.4	4.4	T1

BG.4 6	Yapılan işlemlerin sonuçları hakkında raporları nasıl hazırlayacağını açıklar.	D.5.1	4.5	T1
BG.4 7	Gerçekleştirilemeyen işlemler ile ilgili izlemesi gereken yolu (nedenleri ile değerlendirerek, amire raporlama) açıklar.	D.5.2	4.5	T1
BG.4 8	Tamamlanmış işlemler hakkında izlemesi gereken yolu (talep sahibi birime yazılı ve/veya sözlü bilgi verme) açıklar.	D.5.3	4.5	T1
BG.4 9	İşyeri çalışma kural ve yöntemlerine göre aksaklıkları üstlerine ne şekilde (sözlü ve/veya yazılı olarak) bildireceğini açıklar.	D.5.4	4.5	T1
BG.5 0	Günlük deneyim ve gözlemler çerçevesinde kendisinin ve ekibindeki elemanların eğitim ihtiyaçlarının konusunu, içeriğini tespit ederken dikkat etmesi gereken hususları açıklar.	J.1.1	5.1	T1
BG.5 1	Periyodik ve bir defaya özgü eğitimleri zaman planlaması açısından değerlendirirken dikkat etmesi gereken hususları listeler.	J.1.2	5.1	T1
BG.5 2	Çalışanların tespit ettiği ihtiyaçlar çerçevesinde düzenlenen eğitim programlarına katılımını nasıl sağlayacağını açıklar.	J.1.3	5.1	T1
BG.5 3	Meslek ve sektördeki yeni araç-gereç, donanım, yeni yöntem, yeni sistem gibi teknolojik gelişmeleri sürekli yayınları, internet, dergi gibi kaynaklardan güncel olarak izlerken dikkat etmesi gereken hususları açıklar.	J.2.1	5.2	T1
BG.5 4	Tespit ettiği ihtiyaçlar çerçevesinde düzenlenen eğitim programlarına nasıl katılacağını açıklar.	J.2.2	5.2	T1
BG.5 5	Bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere aktarırken dikkat etmesi gereken hususları açıklar.	J.3.1	5.3	T1
BG.5 6	Meslek ile ilgili sınırlı seviyede bilgilendirme ve eğitimleri uygularken dikkat etmesi gereken hususları açıklar.	J.3.2	5.3	T1

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

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

**12UY0108-5/A2 BİLGİ TEKNOLOJİLERİ TEMELLERİ VE SATIŞ TEKNİKLERİ
YETERLİLİK BİRİMİ**

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	Bilgi Teknolojilerinin Temelleri ve Satış Teknikleri
2	REFERANS KODU	12UY0108-5/A2
3	SEVİYE	5
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	26/12/2012
	B) REVİZYON/TADİL NO	Rev. No: 00 Tadil No: 01
	C) REVİZYON/TADİL TARİHİ	01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
BT Satış Sorumlusu (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı 12UMS0254-5		
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	
<p><u>Öğrenme Çıktısı 1: Temel satış tekniklerini açıklar.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Satış sürecinin aşamalarını listeler. 1.2. Müşteri ile iletişim kanallarını listeler. 1.3. Satış görüşmelerinde dikkat edilmesi gereken hususları listeler. 1.4. Piyasa araştırması faaliyetlerini listeler. <p><u>Öğrenme Çıktısı 2: Temel bilgisayar kullanımını açıklar.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Yaygın kullanılan işletim sistemlerinin temel kullanımını açıklar. 2.2. Kelime işlemci yazılımlarının temel kullanımını açıklar. 2.3. Hesap tablosu yazılımlarının temel kullanımını açıklar. 2.4. Sunu yazılımlarının temel kullanımını açıklar. 2.5. Web tarayıcı yazılımların temel kullanımını açıklar. 2.6. Elektronik posta ve anlık mesajlaşma yazılımlarının türlerini ve temel kullanımını açıklar. 2.7. İnternet kullanımının temellerini açıklar. 2.8. Lisanslı yazılım kullanma konusunda dikkat edilmesi gereken hususları listeler. 2.9. e-Ticaret yazılımlarının temel özelliklerini açıklar. 2.10. Bulut bilişim ve internet üzerinden bilgi paylaşımı tekniklerini açıklar. 2.11. Temel yedekleme işlemlerini açıklar. <p><u>Öğrenme Çıktısı 3: Bilgisayar ve ağ temellerini açıklar.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Bilgisayar türlerine ait sınıflandırmaları açıklar. 3.2. Bilgisayar dahili bileşenlerini ve temel işlevlerini açıklar. 3.3. Bilgisayar depolama birimlerinin türlerini ve temel özelliklerini açıklar. 3.4. Bilgisayar çevrebirimlerinin türlerini ve temel işlevlerini açıklar. 3.5. Ortak kullanıma sunulmuş çevre birimlerinin farklılıklarını açıklar. 3.6. Temel ağ kavramlarını açıklar. 3.7. Bilgisayar giriş-çıkış bağlantı birimlerini ve temel özelliklerini açıklar. 		

<p>Öğrenme Çıktısı 4: Temel muhasebe işlemlerini açıklar.</p> <p>Başarım Ölçütleri:</p> <p>4.1. Fatura/irsaliye işlemlerinin nasıl gerçekleştirildiğini açıklar.</p> <p>4.2. Stok giriş ve çıkış takibinin nasıl yapıldığını açıklar.</p> <p>4.3. Müşteri (cari) hesabı takibinin nasıl yapıldığını açıklar.</p> <p>4.4. Müşteri çek/senetleri takibinin nasıl yapıldığını açıklar.</p> <p>Öğrenme Çıktısı 5: Müşteri ilişkileri yönetimini açıklar.</p> <p>Başarım Ölçütleri:</p> <p>5.1. Satış alanında sunulan müşteri ilişkileri yönetimi çözümlerini listeler.</p> <p>5.2. Pazarlama alanında sunulan müşteri ilişkileri yönetimi çözümlerini listeler.</p> <p>5.3. Satış sonrası hizmetler alanında sunulan müşteri ilişkileri yönetimi çözümlerini listeler.</p>		
8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a) Teorik Sınav		
<p>T1: Ölçme ve değerlendirme için test sınavı uygulanır. Sınavda çoktan tek seçmeli, çoktan çok seçmeli ve doğru-yanlış türünde sorular kullanılabilir. Sınav yazılı olarak yapılabileceği gibi, CBT/IBT sistemi ile bilgisayarlı olarak da yapılabilir. IBT sistemi kullanılırsa doğru-yanlış listesi, eşleştirme ve sıralama türünde sorular da kullanılabilir. Sınavda katılımcıya eşit puanlı en az 25 soru yöneltilmeli, katılımcı en az %70 oranında doğru cevap vermelidir. Sorular, öğrenme çıktılarına ve EK-2’de verilen tabloyu kapsayacak şekilde olmalıdır. Soru başına ortalama süre 1-1,5 dakika olarak öngörülmelidir.</p>		
8 b) Performansa Dayalı Sınav		
Performansa dayalı sınav öngörülmemektedir.		
8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar		
Adayın her iki sınavdan da başarılı olması gerekir. Sınavların herhangi birinden başarısız olan kişi 1 yıl içerisinde tekrar başarısız olduğu bölümden sınava girebilir.		
9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	TÜBİDER Bilişim Sektörü Derneği
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI	26/12/2012 – 2012/98

EKLER**EK 12UY0108-5/A2-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler**

Bu birimin kazandırılması için aşağıda tanımlanan içeriğine sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

Temel Satış Teknikleri
Bilgisayar Okur Yazarlığı
Müşteri İlişkileri
İletişim Teknikleri
Temel Bilgisayar Kullanımı
Temel Ağ Kavramları
Bulut Bilişim
Sanallaştırma Teknolojileri
e-Ticaret Yazılımları
Bilgisayar Dâhili Bileşenleri (Anakart, İşlemci, Bellek)
Harici Bilgisayar Bileşenleri (Çevre Birimleri)
Giriş Çıkış Birimleri ve Genişleme Yuvaları
Taşınabilir Bilgisayarlar
Ortak Kullanımlı Çevre birimleri
Ön Muhasebe İşlemleri
Ofis Programları Kullanımı
Müşteri İlişkileri Yönetimi

EK 12UY0108-5/A2-2: Yeterlilik Biriminde Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Başarım Ölçütlerine İlişkin Tablo**a) BİLGİLER**

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.1	Satış teknikleri bilgisiyle satış sürecinin aşamalarını (müşteri adayının belirlenmesi, satış sunumunun yapılması, soruların cevaplanması, satışın sonlandırılması, satışın izlenmesi) listeler.	3.3.21	1.1	T1
BG.2	Satış teknikleri bilgisiyle müşteri ile iletişim kurabileceği kanalları (internet, yüz yüze, telefon vb.) listeler.	3.3.21	1.2	T1
BG.3	Satış teknikleri bilgisiyle satış görüşmelerinde dikkat edilmesi gereken hususları listeler.	3.3.21	1.3	T1
BG.4	Satış teknikleri bilgisiyle piyasa araştırması faaliyeti olarak yapılacak işleri listeler.	3.3.21	1.4	T1
BG.5	Ofis programları kullanım bilgisiyle yaygın kullanılan işletim sistemlerinin temel kullanımını açıklar.	3.3.17	2.1	T1
BG.6	Ofis programları kullanım bilgisiyle kelime işlemci yazılımların temel kullanımını açıklar.	3.3.17	2.2	T1
BG.7	Ofis programları kullanım bilgisiyle hesap tablosu yazılımların temel kullanımını açıklar.	3.3.17	2.3	T1
BG.8	Ofis programları kullanım bilgisiyle sunu yazılımlarının temel kullanımını açıklar.	3.3.17	2.4	T1

BG.9	İnternet kullanım bilgisiyle web tarayıcı yazılımların temel kullanımını açıklar.	3.3.9	2.5	T1
BG.10	Ofis programları kullanım bilgisiyle elektronik posta ve anlık mesajlaşma yazılımlarının türlerini ve temel kullanımını açıklar.	3.3.17	2.6	T1
BG.11	İnternet kullanım bilgisiyle internet kullanımının temellerini açıklar.	3.3.9	2.7	T1
BG.12	Ofis programları kullanım bilgisiyle lisanslı yazılım kullanma konusunda dikkat edilmesi gereken hususları listeler.	3.3.17	2.8	T1
BG.13	İnternet kullanım bilgisiyle e-ticaret yazılımlarının temel özelliklerini açıklar.	3.3.9	2.9	T1
BG.14	İnternet kullanım bilgisiyle bulut bilişim ve internet üzerinden bilgi paylaşımı tekniklerini açıklar.	3.3.9	2.10	T1
BG.15	Bilgisayar donanımları ve çevre birimleri bilgisiyle sanallaştırma teknolojisini açıklar.	3.3.4	2.10	T1
BG.16	Ofis programları kullanım bilgisiyle temel yedekleme işlemlerini açıklar.	3.3.17	2.11	T1
BG.17	Bilgisayar donanımları ve çevre birimleri bilgisiyle bilgisayar türlerine ait sınıflandırmaları açıklar.	3.3.4	3.1	T1
BG.18	Bilgisayar donanımları ve çevre birimleri bilgisiyle bilgisayar dahili bileşenlerini (anakart, işlemci, fan, ekran kartı, hafıza birimi, DVD veya sabit disk vb.) listeler.	3.3.4	3.2	T1
BG.19	Bilgisayar donanımları ve çevre birimleri bilgisiyle bilgisayar dahili bileşenlerinin temel işlevlerini açıklar.	3.3.4	3.2	T1
BG.20	Bilgisayar donanımları ve çevre birimleri bilgisiyle bilgisayar depolama birimlerinin türlerini (dahili ve harici harddiskler, optik sürücüler, flash bellekler vb.) listeler.	3.3.4	3.3	T1
BG.21	Bilgisayar donanımları ve çevre birimleri bilgisiyle bilgisayar depolama birimlerinin türlerine göre temel özelliklerini açıklar.	3.3.4	3.3	T1
BG.22	Bilgisayar donanımları ve çevre birimleri bilgisiyle bilgisayar çevrebirimlerinin türlerini (ekran, yazıcı, klavye, tarayıcı, fare, hoparlör, mikrofon, kamera vb.) listeler.	3.3.4	3.4	T1
BG.23	Bilgisayar donanımları ve çevre birimleri bilgisiyle bilgisayar çevrebirimlerinin türlerine göre temel işlevlerini açıklar.	3.3.4	3.4	T1
BG.24	Bilgisayar donanımları ve çevre birimleri bilgisiyle ortak kullanıma sunulmuş çevre birimlerinin öne çıkan farklılıklarını listeler.	3.3.4	3.5	T1
BG.25	Bilgisayar donanımları ve çevre birimleri bilgisiyle temel ağ bağlantı donanımlarının türlerini listeler.	3.3.4	3.6	T1
BG.26	Bilgisayar donanımları ve çevre birimleri bilgisiyle internet erişim yöntemlerini açıklar.	3.3.4	3.6	T1
BG.27	Bilgisayar donanımları ve çevre birimleri bilgisiyle internet erişim cihazlarının temel özelliklerini açıklar.	3.3.4	3.6	T1
BG.28	Bilgisayar donanımları ve çevre birimleri bilgisiyle ağ ve iletişim güvenliği temel prensiplerini açıklar.	3.3.4	3.6	T1
BG.29	Bilgisayar donanımları ve çevre birimleri bilgisiyle ağ kablolarına ait sınıflandırmaları listeler.	3.3.4	3.6	T1
BG.30	Bilgisayar donanımları ve çevre birimleri bilgisiyle paralel ve seri giriş-çıkış teknolojilerinin temel özelliklerini açıklar.	3.3.4	3.7	T1

BG.31	Bilgisayar donanımları ve çevre birimleri bilgisiyle USB iletişim teknolojisinin temel özelliklerini açıklar.	3.3.4	3.7	T1
BG.32	Bilgisayar donanımları ve çevre birimleri bilgisiyle IEEE 1394 iletişim teknolojisinin temel özelliklerini açıklar.	3.3.4	3.7	T1
BG.33	Ön muhasebe bilgisiyle fatura/irsaliye işlemlerinin nasıl gerçekleştirildiğini açıklar.	3.3.19	4.1	T1
BG.34	Ön muhasebe bilgisiyle stok giriş ve çıkış takibinin nasıl yapıldığını açıklar.	3.3.19	4.2	T1
BG.35	Ön muhasebe bilgisiyle müşteri (cari) hesabı takibinin nasıl yapıldığını açıklar.	3.3.19	4.3	T1
BG.36	Ön muhasebe bilgisiyle müşteri çek/senetleri takibinin nasıl yapıldığını açıklar.	3.3.19	4.4	T1
BG.37	Müşteri ilişkileri bilgisiyle satış alanında sunulan müşteri ilişkileri yönetimi çözümlerini (Bayi/satış noktası otomasyonu, satış gücü otomasyonu, internette satış, çağrı merkezi) listeler.	3.3.16	5.1	T1
BG.38	Müşteri ilişkileri bilgisiyle pazarlama alanında sunulan müşteri ilişkileri yönetimi çözümlerini (Müşteri verisi yönetimi, analitik CRM, kampanya yönetimi, müşteri sadakati) açıklar.	3.3.16	5.2	T1
BG.39	Müşteri ilişkileri bilgisiyle satış sonrası hizmetler alanında sunulan müşteri ilişkileri yönetimi çözümlerini (yardım masası, çağrı ve şikayet yönetimi, saha hizmetleri otomasyonu ve mobil çözümler, satış sonrası hizmetler analizi) açıklar.	3.3.16	5.3	T1

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

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

12UY0108-5/A3 BT ÜRÜN VE HİZMETLERİNİN SATIŞINI YAPMA YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	BT Ürün ve Hizmetlerinin Satışını Yapma
2	REFERANS KODU	12UY0108-5/A3
3	SEVİYE	5
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	26/12/2012
	B) REVİZYON/TADİL NO	Rev. No: 00 Tadil No: 01
	C) REVİZYON/TADİL TARİHİ	01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
BT Satış Sorumlusu (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı 12UMS0254-5		
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	
<p><u>Öğrenme Çıktısı 1:</u> Satış öncesi hazırlık faaliyetlerini nasıl organize edeceğini açıklar.</p> <p>Başarım Ölçütleri:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. BT ürün ve hizmetlerini satışa hazırlama işlemlerini işletme kural ve yöntemlerine göre açıklar. 1.2. BT ürün ve hizmetleri ile ilgili basit düzeyde piyasa araştırmasını nasıl yapacağını açıklar. 1.3. İşletmenin BT ürün ve hizmet satış kapasitesini nasıl belirleyeceğini açıklar. 1.4. Bt ürünlerinin tedarik sürecine nasıl katkı sağlayacağını açıklar. <p><u>Öğrenme Çıktısı 2:</u> BT ürün ve hizmetlerinin tanıtımını nasıl yapacağını açıklar.</p> <p>Başarım Ölçütleri:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1. BT ürün ve hizmetleri hakkında müşterilere bilgi verirken dikkat etmesi gereken hususları açıklar. 2.2. BT ürün ve hizmetlerinin tanıtımında kullanılan iletişim araçlarını listeler. 2.3. BT ürün ve hizmetlerinin tanıtımı için saha çalışmalarını nasıl yapacağını açıklar. 2.4. BT ürün ve hizmetlerinin internet üzerinden tanıtımlarına nasıl katkı sağlayacağını açıklar. <p><u>Öğrenme Çıktısı 3:</u> BT ürün ve hizmetlerinin kurumsal satışının nasıl gerçekleştirdiğini açıklar.</p> <p>Başarım Ölçütleri:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3.1. İşletme kural ve yöntemlerine uygun şekilde nasıl fiyat teklifi oluşturacağını açıklar. 3.2. İşletme kural ve yöntemlerine uygun şekilde müşteriye satış fiyatı verme yöntemleri geliştirirken dikkat etmesi gereken hususları açıklar. 3.3. Bayi kanalının satış performansını artırıcı ne tür çalışmalar yapacağını açıklar. 3.4. Müşteri siparişlerini takip ederken dikkat etmesi gereken hususları açıklar. 3.5. Satışı yapılan ürünlerin teslimat takiplerini nasıl yapacağını açıklar. 3.6. Satışı yapılan hizmetlerin uygulama takiplerini nasıl yapacağını açıklar. <p><u>Öğrenme Çıktısı 4:</u> BT ürün ve hizmetlerinin tanıtımını yapar.</p> <p>Başarım Ölçütleri:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4.1. BT ürün ve hizmetlerinin tanıtımı için ön hazırlık yapar. 4.2. BT ürün ve hizmetlerinin tanıtımı için sunu hazırlar. 4.3. BT ürün ve hizmetlerinin işletme kural ve yöntemlerine uygun şekilde tanıtımını yapar. 		

Öğrenme Çıktısı 5: BT ürün ve hizmetlerinin bireysel kullanıcı satışını nasıl gerçekleştirdiğini açıklar.**Başarım Ölçütleri:**

- 5.1. İletişim araçları veya internetten satış sistemleri üzerinden sipariş emirleri alınmasını nasıl sağladığını açıklar.
- 5.2. İşletme içinde sipariş alma işlemini açıklar.
- 5.3. Satış yapılan ürünlerin müşteriye teslim edilip edilmediğini nasıl kontrol edeceğini açıklar.
- 5.4. Müşteri ve işletmeye ait bilgilerin veri güvenliği ve gizliliğini nasıl sağlayacağını açıklar.

Öğrenme Çıktısı 6: BT ürün ve hizmetlerinin satış sonrası işlemlerini yürütmeyi açıklar.**Başarım Ölçütleri:**

- 6.1. Satış raporlarını hazırlarken dikkat etmesi gereken hususları açıklar.
- 6.2. Satış sonrası oluşabilecek sorunların giderilmesini nasıl sağlayacağını açıklar.
- 6.3. Müşterilerden geri bildirimleri değerlendirirken dikkat etmesi gereken hususları açıklar.
- 6.4. Bayilerin satış performansını değerlendirirken dikkat etmesi gereken hususları açıklar.
- 6.5. Müşteri geri bildirimlerine nasıl çözüm sağlayacağını açıklar.

8 ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME**8 a) Teorik Sınav**

T1: Ölçme ve değerlendirme için test sınavı uygulanır. Sınavda çoktan tek seçmeli, çoktan çok seçmeli ve doğru-yanlış türünde sorular kullanılabilir. Sınav yazılı olarak yapılabileceği gibi, CBT/IBT sistemi ile bilgisayarlı olarak da yapılabilir. IBT sistemi kullanılırsa doğru-yanlış listesi, eşleştirme ve sıralama türünde sorular da kullanılabilir. Sınavda katılımcıya eşit puanlı en az 50 soru yöneltilmeli, katılımcı en az %70 oranında doğru cevap vermelidir. Sorular, öğrenme çıktılarına ve EK-2’de verilen tabloyu kapsayacak şekilde olmalıdır. Soru başına ortalama süre 1-1,5 dakika olarak öngörülmelidir.

8 b) Performansa Dayalı Sınav

P1 - BT Ürün veya Hizmetlerinin Tanıtımını Yapma Uygulaması: Adayın, önceden belirlenmiş BT ürün veya hizmetlerin, kendisine verilen materyaller ile kendi seçebileceği bir sunu programında tanıtım sunumunu hazırlaması ve bir senaryo dahilinde müşteri ile satış görüşmesini gerçekleştirmesi beklenir. Rol kabiliyeti ve BT alanında satış tecrübesi olan bir kişi adaya senaryodaki müşteri sorularını yönelterek satış görüşmesini gerçekleştirir. Yapılan görüşme asgari iki değerlendirici tarafından izlenerek kontrol listesindeki kriterlere göre değerlendirilir. Uygulama süresi BT ürün veya hizmetinin özelliklerinin fazlalık derecesine göre belirlenir. Adayın başarılı sayılması için kontrol listesinde yer alan tüm adımlardan yeterli performansı göstermesi gerekmektedir.

8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar

Adayın her iki sınavdan da başarılı olması gerekir. Sınavların herhangi birinden başarısız olan kişi 1 yıl içerisinde tekrar başarısız olduğu bölümden sınava girebilir.

9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	TÜBİDER Bilişim Sektörü Derneği
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI	26/12/2012 – 2012/98

EKLER**EK 12UY0108-5/A3-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler**

Bu birimin kazandırılması için aşağıda tanımlanan içeriğine sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

Satış Öncesi Hazırlık Faaliyetleri
 Ürün ve Hizmet Tanıtımı
 Kurumsal Satış Teknikleri
 Fiyat Teklifi Oluşturma
 Bireysel Satış Teknikleri
 Satış Sonrası Hizmetler
 Müşteri Ziyareti Teknikleri
 Satış Raporu Hazırlama

EK 12UY0108-5/A3-2: Yeterlilik Biriminde Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Başarım Ölçütlerine İlişkin Tablo**a) BİLGİLER**

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.1	Satışı gerçekleştirilecek BT ürün ve hizmetlerinin, satış sırasında önem taşıyan teknik özelliklerini nasıl tespit edeceğini açıklar.	E.1.1	1.1	T1
BG.2	Satışı gerçekleştirilecek bilgisayar bileşenlerinin birbirleriyle olan uyumluluklarını nasıl tespit edeceğini açıklar.	E.1.2	1.1	T1
BG.3	BT ürünleri hakkında yapılan test, inceleme ve kıyaslama analizlerini nasıl araştıracağını açıklar.	E.1.3	1.1	T1
BG.4	BT ürün ve hizmetleri ile ilgili teknolojik gelişmeleri nasıl takip edeceğini açıklar.	E.1.4	1.1	T1
BG.5	Ürün ve hizmetlere dair garanti ve diğer yasal uyumluluk belgeleri ile ilgili süreçleri nasıl takip edeceğini açıklar.	E.1.5	1.1	T1
BG.6	Piyasadaki arz ve talep hareketleri hakkında nasıl bilgi toplayacağını açıklar.	E.2.1	1.2	T1
BG.7	BT ürün ve hizmetleriyle ilgili gerçekleştirilecek kamu ve özel sektör ihalelerini nasıl takip edeceğini açıklar.	E.2.2	1.2	T1
BG.8	Satışı yapılan ürün ve hizmetlerin, piyasadaki muadilleri ve fiyatları hakkında nasıl bilgi toplayacağını açıklar.	E.2.3	1.2	T1
BG.9	Piyasada oluşan satış fiyatlarını tespit ederek birim sorumlusuna bildirirken dikkat etmesi gereken hususları açıklar.	E.2.4	1.2	T1
BG.10	İşletme kural ve yöntemlerine göre, bayilerin stok bilgisini inceleyerek olası ürün gereksinimlerini nasıl tespit edeceğini açıklar.	E.2.5	1.2	T1
BG.11	Ticaret rehberleri ve diğer sektör kaynaklarını kullanarak, potansiyel bayileri tespit ederken dikkat etmesi gereken hususları açıklar.	E.2.6	1.2	T1
BG.12	Haftalık, aylık, dönemsel veya yıllık olarak hazırlanmış geçmiş dönemlere ait ürün ve hizmet satış raporlarını nasıl kontrol edeceğini açıklar.	E.3.1	1.3	T1

BG.13	İşletmenin hizmet sunabilme kapasitesini, malzeme, işgücü ve planlanmış hizmet takvimine göre belirler.	E.3.2	1.3	T1
BG.14	İşletme kural ve yöntemlerine uygun şekilde ve belirlenen ölçütlere göre stok takibi yapar.	E.3.3	1.3	T1
BG.15	Ürün ve hizmetlere ait stok, kapasite ve fiyat sınırlamalarını içeren satış listesi oluşturur.	E.3.4	1.3	T1
BG.16	Müşteri bazında satış analizlerini nasıl yapacağını açıklar.	E.3.5	1.3	T1
BG.17	Ürün ve hizmet bazında satış analizini nasıl yapacağını açıklar.	E.4.1	1.4	T1
BG.18	Ekibi tarafından tedarik edilmesi talep edilen ürünlerin tedarikçilerden sipariş edilme zamanını belirlerken dikkat etmesi gereken hususları listeler.	E.4.2	1.4	T1
BG.19	Satın alma sorumlusunun tedarikçilere verdiği siparişleri nasıl kontrol edeceğini açıklar.	E.4.3	1.4	T1
BG.20	Tedarik edilmekte olan ürünlerin yükleme ve teslimat süreçlerini nasıl takip edeceğini açıklar.	E.4.4	1.4	T1
BG.21	Satışı yapılan ürün ve hizmetler hakkında müşterileri nasıl bilgilendireceğini açıklar.	F.1.1	2.1	T1
BG.22	Ürün ve hizmetlerin tedariki ile ilgili özel durumları açıklarken dikkat etmesi gereken hususları listeler.	F.1.2	2.1	T1
BG.23	Müşterilerin beklentilerini tespit etmeye çalışarak, doğru teknolojik ürün ve hizmete nasıl yönlendireceğini açıklar.	F.1.3	2.1	T1
BG.24	Ürün ve hizmetlerin, müşteri kararını etkileyecek önemli avantaj ve dezavantajlarını uygun biçimde açıklarken dikkat etmesi gereken hususları listeler.	F.1.4	2.1	T1
BG.25	Teknolojik gelişmeler hakkındaki yenilikleri müşterilerle nasıl paylaşacağını açıklar.	F.1.5	2.1	T1
BG.26	Satış fırsatları oluşturmak için potansiyel müşterilerle hangi kanallardan iletişim kurabileceğini nasıl tespit edeceğini açıklar.	F.2.1	2.2	T1
BG.27	Mevcut bayiler ile düzenli biçimde telefon, anlık mesajlaşma yazılımları veya e-posta mesajları aracılığı ile iletişim kurarken dikkat etmesi gereken hususları açıklar.	F.2.2	2.2	T1
BG.28	e-Posta bültenleri ile ürün ve hizmetler hakkında güncel bilgileri müşterilere nasıl iletceğini açıklar.	F.2.3	2.2	T1
BG.29	Gerekli durumlarda ve işletme politikasına göre bayilere deneme veya teşhir amaçlı ürün numuneleri nasıl göndereceğini açıklar.	F.2.4	2.2	T1
BG.30	Satış fırsatları oluşturmak için potansiyel müşterilerle satış toplantılarını nasıl organize edeceğini açıklar.	F.3.1	2.3	T1
BG.31	Satış potansiyelini artırmak için önemli ürünlerin numuneleri ile tanıtımını nasıl yapacağını açıklar.	F.3.2	2.3	T1
BG.32	Mevcut bayilere düzenli ziyaretlerde bulunurken dikkat etmesi gereken hususları açıklar.	F.3.3	2.3	T1
BG.33	Bayi yetkilileri ile sosyal iletişim fırsatlarını nasıl oluşturduğunu açıklar.	F.3.4	2.3	T1
BG.34	Bayileri, satış amaçlı görsellerin etkin kullanılması konusunda nasıl yönlendireceğini açıklar.	F.3.5	2.3	T1
BG.35	İşletme web sitesine ürün ve hizmet tanıtımlarının eklenmesi ve güncellenmesi konusunda önerilerini belirlerken dikkat etmesi gereken hususları açıklar.	F.4.1	2.4	T1
BG.36	Üretici web sitelerinde yer alan ürün bilgileri ile işletme web sitesinde yer alan ürün bilgilerini	F.4.2	2.4	T1

	karşılaştırarak ürün tanıtımlarının doğruluğunu nasıl sınıyacağını açıklar.			
BG.37	Donanım inceleme sitelerinde satışı yapılan BT ürünleri hakkında tanıtım çalışmalarını nasıl yürüteceğini açıklar.	F.4.3	2.4	T1
BG.38	Donanım inceleme sitelerinde yer alan ürün incelemeleri, tanıtımları ve yorumlarını pazarlama aracı olarak nasıl kullanacağını açıklar.	F.4.4	2.4	T1
BG.39	İşletme kural ve yöntemlerine göre müşteriye fiyat ve stok bilgilerinin verilebileceği kanalları nasıl tespit edeceğini açıklar.	G.1.1	3.1	T1
BG.40	Telefon, e-posta, anlık mesajlaşma veya e-ticaret yazılımları üzerinden müşteriye fiyat ve stok bilgilerini nasıl vereceğini açıklar.	G.1.2	3.1	T1
BG.41	Gerekli durumlarda işletme kural ve yöntemlerine göre teklif mektuplarını nasıl hazırlayacağını açıklar.	G.1.3	3.1	T1
BG.42	İşletme kural ve yöntemlerine göre müşteriye fiyat ve stok bilgilerinin verilebileceği kanalları nasıl belirlediğini açıklar.	G.2.1	3.2	T1
BG.43	Telefon, e-posta, anlık mesajlaşma veya e-ticaret yazılımları üzerinden müşteriye fiyat ve stok bilgilerinin verilmesini nasıl sağlayacağını açıklar.	G.2.2	3.2	T1
BG.44	Gerekli durumlarda işletme kural ve yöntemlerine göre teklif mektupları hazırlar veya hazırlattırırken dikkat etmesi gereken hususları açıklar.	G.2.3	3.2	T1
BG.45	Gerekli durumlarda işletme kural ve yöntemlerine göre proforma faturayı nasıl hazırlayacağını açıklar.	G.2.4	3.2	T1
BG.46	Bayilerin bölgesel veya potansiyel müşteri niteliklerine uygun satış avantajlarını tespit etmesine nasıl yardımcı olacağını açıklar.	G.3.1	3.3	T1
BG.47	İşletme kural ve yöntemlerine göre verilebilecek mali satış destekleri, indirim ve iskontoları nasıl tespit edeceğini açıklar.	G.3.2	3.3	T1
BG.48	Bayilerini, satın alımlarda karşılaşılabilecekleri olası mali ve teknik riskler konusunda zamanında nasıl uyaracağını açıklar.	G.3.3	3.3	T1
BG.49	İşletme kural ve yöntemlerine göre müşterilerden sipariş kabul edebileceği kanalları nasıl tespit edeceğini açıklar.	G.4.1	3.4	T1
BG.50	Telefon, e-posta, anlık mesajlaşma veya e-ticaret yazılımları üzerinden müşterinin alım tekliflerine nasıl erişeceğini açıklar.	G.4.2	3.4	T1
BG.51	Müşterinin taleplerini, stok, kapasite ve müşterinin ticari risklerini dikkate alarak nasıl değerlendireceğini açıklar.	G.4.3	3.4	T1
BG.52	Satış / ticari yönetim yazılımına girilen sipariş formlarını değerlendirirken dikkat etmesi gereken hususları açıklar.	G.4.4	3.4	T1
BG.53	Müşterinin ödeme durumunu nasıl onaylayacağını açıklar.	G.4.5	3.4	T1
BG.54	Satışı yapan elemandan ürünlerin müşteriye hangi yöntemle teslim edileceği bilgisini nasıl alacağını açıklar.	G.5.1	3.5	T1
BG.55	Müşteriye teslim edilecek ürünün çıkışı ile ilgili düzenlenen fatura, irsaliye vb. evrakları nasıl kontrol edeceğini açıklar.	G.5.2	3.5	T1

BG.56	Satışı yapılan ürünlerin teslimatlarının işletme kural ve yöntemlerine uygun biçimde gerçekleştirilmesini nasıl sağlayacağını açıklar.	G.5.3	3.5	T1
BG.57	Gereğinde satılan ürünlerin kurulum ve yapılandırma hizmetleri için müşteriye nasıl yönlendireceğini açıklar.	G.5.4	3.5	T1
BG.58	Hizmetin verileceği zaman için işletme ekiplerinin iş kapasitesini dikkate alarak planlama yaparken dikkat etmesi gereken hususları açıklar.	G.6.1	3.6	T1
BG.59	Hizmetin verileceği zaman, yer ve hizmetin kapsamı hakkında ilgili ekipleri nasıl bilgilendireceğini açıklar.	G.6.2	3.6	T1
BG.60	Hizmetlerin verilebilmesi için gerekli olan ürün, araç ve ekipmanların sevk edilmesini nasıl sağlayacağını açıklar.	G.6.3	3.6	T1
BG.61	Müşterilere verilen hizmetler sonrasında işletme ekiplerinden ve müşteriden gelen geri bildirimleri nasıl değerlendireceğini açıklar.	G.6.4	3.6	T1
BG.62	Müşterilerden gelen geri bildirimler doğrultusunda hizmet uygulamasına yönelik iyileştirme önerileri geliştirirken dikkat etmesi gereken hususları açıklar.	G.6.5	3.6	T1
BG.63	İşletme kural ve yöntemlerine göre müşterilerden sipariş kabul edilebilecek kanalları nasıl tespit edeceğini açıklar.	H.1.1	5.1	T1
BG.64	Telefon, e-posta, anlık mesajlaşma veya e-ticaret yazılımları üzerinden müşteriye fiyat ve stok bilgilerinin verilmesini nasıl sağlayacağını açıklar.	H.1.2	5.1	T1
BG.65	Satış / ticari yönetim yazılımına girilen sipariş formlarını stok ve kapasite düzeyine göre onaylarken dikkat etmesi gereken hususları açıklar.	H.1.3	5.1	T1
BG.66	Müşterinin satın alma kararını verdiği ürün veya hizmet ile ilgili olarak temel beklenti ve ürün özelliklerinin uyduğundan nasıl emin olacağını açıklar.	H.2.1	5.2	T1
BG.67	Ürünlerin kullanımında dikkat edilmesi gereken hususları açıklar.	H.2.2	5.2	T1
BG.68	Stok ve kapasite düzeyini dikkate alarak sipariş formlarını satış / ticari yönetim yazılımına nasıl gireceğini açıklar.	H.2.3	5.2	T1
BG.69	İşletme kural ve yöntemlerine göre ödeme ve teslimat işlemleri için müşteriye nasıl rehberlik edeceğini açıklar.	H.2.4	5.2	T1
BG.70	Satışı yapan elemandan ürünlerin müşteriye hangi yöntemle teslim edileceği bilgisini nasıl alacağını açıklar.	H.3.1	5.3	T1
BG.71	Müşteriye teslim edilecek ürünün çıkışı ile ilgili düzenlenen fatura, irsaliye vb. evrakları nasıl kontrol edeceğini açıklar.	H.3.2	5.3	T1
BG.72	Satışı yapılan ürünlerin teslimatlarının işletme kural ve yöntemlerine uygun biçimde gerçekleştirilmesini nasıl sağlayacağını açıklar.	H.3.3	5.3	T1
BG.73	Satışı yapılan ürünlerin kurulum ve yapılandırma hizmetleri için müşterinin yönlendirilmesini nasıl sağlayacağını açıklar.	H.3.4	5.3	T1
BG.74	İşletmenin veri güvenliği ve gizliliği ilkelerine uygun nasıl hareket edeceğini açıklar.	H.4.1	5.4	T1
BG.75	Müşterilere ait bilgilerin gizliliğini sağlama önlemlerini işletme kural ve yöntemlerine göre nasıl	H.4.2	5.4	T1

	uygulayacağını açıklar.			
BG.76	Biriminden yapılan satışların günlük, aylık, dönemsel ve yıllık olarak raporlarını talep ederken dikkat etmesi gereken hususları açıklar.	I.1.1	6.1	T1
BG.77	Satış işlemlerinde özel durumlardan kaynaklanan fiyat farklılıklarına ilişkin raporlamaları nasıl değerlendireceğini açıklar.	I.1.2	6.1	T1
BG.78	Satış iptalleri ve iade işlemlerinin nedenlerine ilişkin raporları nasıl değerlendireceğini açıklar.	I.1.3	6.1	T1
BG.79	Birimine verilmiş olan satış hedeflerini gerçekleştirme durumlarını nasıl raporlayacağını açıklar.	I.1.4	6.1	T1
BG.80	Birimine verilmiş olan satış hedeflerinin değiştirilmesini gerektiren durumları tespit ederek raporlamaya işlemini açıklar.	I.1.5	6.1	T1
BG.81	Yanlış ve düzensiz fiyatlandırmalardan doğabilecek zararların giderilmesine yönelik işletme kural ve yöntemlerine göre önerileri nasıl geliştireceğini açıklar.	I.2.1	6.2	T1
BG.82	Değişen bayi ticari riskleri hakkında birim yöneticisi ve muhasebe ekibini zamanında nasıl bilgilendireceğini açıklar.	I.2.2	6.2	T1
BG.83	Muhasebe kayıtlarını oluşabilecek hataları dikkate alarak ve inceleyerek gerekli düzenlemelerin yapılmasını nasıl sağlayacağını açıklar.	I.2.3	6.2	T1
BG.84	Kargo veya özel sevkiyat sorunlarının giderilmesine ilişkin işletme kural ve yöntemlerine göre öneriler geliştirirken dikkat etmesi gereken hususları açıklar.	I.2.4	6.2	T1
BG.85	Ürünler hakkında müşterilerden gelen beğeni ve/veya eleştirilere ilişkin hazırlanan raporları incelerken dikkat etmesi gereken hususları açıklar.	I.3.1	6.3	T1
BG.86	Müşteri geri bildirimlerinden elde ettiği sonuçlara göre satış işlemlerinin iyileştirilmesine yönelik öneriler geliştirme işlemini açıklar.	I.3.2	6.3	T1
BG.87	İşletme kural ve yöntemlerine uygun olarak bayilerin satış performans değerlendirmesini nasıl yaptığını açıklar.	I.4.1	6.4	T1
BG.88	Bayilerin satış performansında görülen eksikliklerin giderilmesine ilişkin işletme kural ve yöntemlerine uygun çözüm önerilerini nasıl geliştirdiğini açıklar.	I.4.2	6.4	T1
BG.89	Bayiler tarafından işletme kural ve yöntemlerine uygun olarak geliştirilen satış performansını artırıcı uygulamalarının yapılıp yapılmadığını nasıl denetlediğini açıklar.	I.4.3	6.4	T1
BG.90	İşletme kural ve yöntemlerine göre müşterilerden gelen arıza, sorun ve benzeri diğer bildirimleri nasıl değerlendireceğini açıklar.	I.5.1	6.5	T1
BG.91	İlgili bölümlerle iletişime geçerek sorunların çözümüne yönelik öneriler geliştirerek yönetimden onay alma işlemini açıklar.	I.5.2	6.5	T1
BG.92	Çözüm sürecinde müşteri ile olan iletişim ve bilgi akışını nasıl denetleyeceğini açıklar.	I.5.3	6.5	T1
BG.93	Uygulanacak çözüm için işletme kuralları ve yasal düzenlemeler çerçevesinde gerekli müşteri onaylarının alınmasını nasıl sağlayacağını açıklar.	I.5.4	6.5	T1
BG.94	Çözüm sonrasında müşteri memnuniyetine ilişkin yapılan raporlamaları değerlendirirken dikkat etmesi gereken hususları açıklar.	I.5.5	6.5	T1

BG.95	Müşteri memnuniyetine ilişkin görüş ve önerilerini birim sorumlusuna nasıl bildireceğini açıklar.	I.5.6	6.5	T1
-------	---	-------	-----	----

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.1	Satışı gerçekleştirilecek BT ürün ve hizmetlerinin, satış sırasında önem taşıyan teknik özelliklerini tespit eder.	E.1.1	4.1	P1
BY.2	Satışı gerçekleştirilecek bilgisayar bileşenlerinin birbirleriyle olan uyumluluklarını tespit eder.	E.1.2	4.1	P1
BY.3	Ürün/hizmet ve firma tanıtımını içeren sunu hazırlar.	3.3.17	4.2	P1
BY.4	Müşterilerin beklentilerini tespit etmeye çalışarak, doğru teknolojik ürün ve hizmete yönlendirir.	F.1.3	4.3	P1
BY.5	Müşteriyi ihtiyacı olan en uygun ürün veya hizmeti seçmesi için yardımcı olur.	3.3.8	4.3	P1
BY.6	Müşteri ile etkin iletişim kurar.	3.3.16	4.3	P1

EKLER

EK 1: Yeterlilik Birimleri

1. 12UY0108-5/A1 İSG, Kalite, İş Organizasyonu, Çevre Koruma ve Mesleki Gelişim
2. 12UY0108-5/A2 Bilgi Teknolojilerinin Temelleri ve Satış Teknikleri
3. 12UY0108-5/A3 BT Ürün ve Hizmetlerinin Satışını Yapma

EK2: Terimler, Simgeler ve Kısaltmalar

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 bütünü,

BULUT BİLİŞİM: Düşük yönetim çabası veya servis sağlayıcı etkileşimi ile, hızlı alınıp salıverilebilen ayarlanabilir bilişim kaynaklarının paylaşılr havuzuna, istendiğinde ve uygun bir şekilde ağ erişimi sağlayan bir modeli,

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

CBT (COMPUTER BASED TEST): Bilgisayar Destekli Sınavı,

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

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

DÂHİLİ BİLEŞEN: Anakart, işlemci, fan, ekran kartı, hafıza birimi, DVD veya sabit disk gibi bir bilgisayarın kasası içindeki herhangi bir iç birimi,

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,

HARİCİ BİLEŞEN: Monitör, modem, yazıcı, tarayıcı, USB bellek, harici depolama, web kamera, mikrofon, kulaklık, klavye, fare, oyun kumandası, dijital kamera vb. bilgisayar sistemi kasası dışında olan ve bilgisayarla birlikte kullanılan birimleri,

IBT (INTERNET BASED TEST): İnternet Tabanlı Sınavı,

İK: İnsan Kaynakları birimini,

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,

SANALLAŞTIRMA: Bir fiziksel kaynağı birden fazla mantıksal işleme bölerek fiziksel kaynağı daha verimli hale getirmeyi,

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, sipariştten stoklara girişine kadar geçen sürecini,

TEHLİKE: İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışana 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,

UMS (ULUSAL MESLEK STANDARDI): Bir mesleğin başarı ile icra edilebilmesi için, Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) tarafından kabul edilen, gerekli bilgi, beceri, tavır ve tutumların neler olduğunu gösteren asgari normları,

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.

EK3: Meslekte Yatay ve Dikey İlerleme Yolları

BT Satış Elemanı (Seviye 4) Ulusal Yeterliliği alanında MYK Mesleki Yeterlilik Belgesine sahip kişiler BT Satış Sorumlusu (Seviye 5) Ulusal Yeterliliği alanında MYK Mesleki Yeterlilik Belgesine sahip olmak için, BT Satış Sorumlusu (Seviye 5) Ulusal Yeterliliği kapsamındaki bütün yeterlilik birimlerinin sınavlarına katılmalıdır.

EK 4: Değerlendirici Ölçütleri

Değerlendirici olarak görev alacak kişilerin aşağıdaki şartı sağlaması gerekir.

- Üniversitelerin herhangi bir lisans programından mezun olmak ve en az 5 yıl bilişim sektöründe satış alanında görev almış olmak.