



**MESLEKİ YETERLİLİK  
(ÖZEL EĞİTİM)**

**19MY0003-2**

**TELEFON GÖREVLİSİ**

**SEVİYE 2**

**REVİZYON NO: 00**

**TADİL NO: 01**

**MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU**

**Ankara, 2019**

## GİRİŞ

Telefon Görevlisi (Seviye 2) Mesleki Yeterliliği (Özel Eğitim), Milli Eğitim Bakanlığı (MEB) Özel Eğitim ve Rehberlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü ile 03.05.20108 tarihinde imzalanan işbirliği protokolü kapsamında, zihinsel yetersizliği veya otizmi olan öğrencilerin meslek alanlarının tanımlanması, sahip olmaları gereken mesleki yeterlilikler ile mesleki yeterlilik seviyelerinin belirlenmesi ve bu yeterlilikler kapsamında Özel Eğitim Mesleki Eğitim Merkezlerinde uygulanan eğitim programlarının düzenlenerek mezun olan öğrencilere mesleki yeterliliklerin kazandırılması amacıyla hazırlanmıştır.

Mesleki yeterlilik, MYK Sağlık ve Sosyal Hizmetler Sektör Komitesi tarafından incelenip değerlendirildikten ve Komitenin uygun görüşü alındıktan sonra, MYK Yönetim Kurulunun 24/01/2019 tarih ve 2019/15 sayılı kararı ile onaylanmıştır.

Telefon Görevlisi (Seviye 2) Mesleki Yeterliliği (Özel Eğitim) Başkanlık Makamı'nın 20.05.2020 tarih ve 1570 sayılı kararı ile tadil edilmiştir.

Mesleki Yeterlilik Kurumu

**19MY0003-2 TELEFON GÖREVLİSİ MESLEKİ YETERLİLİĞİ**

<b>1</b>	<b>YETERLİLİĞİN ADI</b>	Telefon Görevlisi
<b>2</b>	<b>REFERANS KODU</b>	19MY0003-2
<b>3</b>	<b>SEVİYE</b>	2
<b>4</b>	<b>ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ</b>	ISCO 08:4110, 4223
<b>5</b>	<b>TÜR</b>	-
<b>6</b>	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
<b>7</b>	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	24/01/2019
	<b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>	Rev. No: 00 Tadil No: 01
	<b>C)REVİZYON/TADİL TARİHİ</b>	01 No'lu Tadil 20/05/2020-1570
<b>8</b>	<b>AMAÇ</b>	Telefon görevlisi (Seviye 2) mesleğinin zihinsel yetersizliği veya otizm spektrum bozukluğu bulunan bireyler tarafından verimli, kaliteli ve standartlara uygun icra edilmesi ve sürdürülebilmesi için; - Adayların sahip olması gereken nitelikleri, bilgi, beceri ve yetkinlikleri tanımlamak, - Adayların, geçerli ve güvenilir bir belge ile mesleki yeterliliğini kanıtlamasına olanak vermek, - Eğitim sistemine, sınav ve belgelendirme kuruluşlarına referans ve kaynak oluşturmaktır.
<b>9</b>	<b>YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDART(LAR)I</b>	-
<b>10</b>	<b>YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I</b>	Zihinsel yetersizliği veya otizm spektrum bozukluğu bulunan bireylerden aşağıda sayılan belgelerden birini ibraz edenler sınava alınır. - Zihinsel yetersizliği veya otizm spektrum bozukluğu bulunduğu dair engelli sağlık kurulu raporu, - Orta öğretim kademesinde özel eğitim programı uygulanan okul veya sınıfı tamamladığına ya da bu okul veya sınıfa devam ettiğine dair belge.
<b>11</b>	<b>YETERLİLİĞİN YAPISI</b>	
<b>11-a) Zorunlu Birimler</b>		
19MY0003-2/A1: İSG, Kişisel Bakım ve Toplumsal Yaşama Uyum 19MY0003-2/A2: Telefon Kullanımı		
<b>11-b) Seçmeli Birimler</b>		
-		
<b>11-c) Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri ve İlave Öğrenme Çıktıları</b>		
Adayın mesleki yeterlilik belgesi alabilmesi için tüm yeterlilik birimlerinden başarılı olması zorunludur.		

<b>12</b>	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<p>Telefon Görevlisi (Seviye 2) Mesleki Yeterlilik Belgesini elde etmek isteyen adaylar birimlerde tanımlanan sınavlara tabi tutulur. Yeterlilik birimlerindeki teorik ve performansa dayalı sınavlar her bir birim için ayrı ayrı yapılabileceği gibi birlikte yapılabilir. Ancak her birinin değerlendirilmesi bağımsız yapılmalıdır.</p> <p>Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren iki yıldır. Yeterlilik birimlerinin birleştirilerek bir yeterliliğin elde edilebilmesi için tüm birimlerin geçerliliğini koruyor olması gerekmektedir.</p>		
<b>13</b>	<b>BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ</b>	Belgenin geçerlilik süresi beş (5) yıldır.
<b>14</b>	<b>GÖZETİM SIKLIĞI</b>	-
<b>15</b>	<b>BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK ÖLÇME-DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ</b>	<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 belge geçerlilik 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 belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır.</p>
<b>16</b>	<b>YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)</b>	Milli Eğitim Bakanlığı Özel Eğitim ve Rehberlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü
<b>17</b>	<b>YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK Sağlık ve Sosyal Hizmetler Sektör Komitesi
<b>18</b>	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI</b>	24/01/2019 – 2019/15

## 19MY0003-2/A1 İSG, KİŞİSEL BAKIM VE TOPLUMSAL YAŞAMA UYUM YETERLİLİK BİRİMİ

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	İSG, Kişisel Bakım ve Toplumsal Yaşama Uyum
2	<b>REFERANS KODU</b>	19MY0003-2 /A1
3	<b>SEVİYE</b>	2
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	24/01/2019
	<b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>	Rev. No: 00 Tadil No: 01
	<b>C)REVİZYON/TADİL TARİHİ</b>	01 No'lu Tadil 20/05/2020-1570
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	-
7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	<p><b><u>Öğrenme Çıktısı 1: İş sağlığı ve güvenliği kurallarını açıklar.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <p>1.1: Güvenlik uyarı ve yönergelerini açıklar. 1.2: Acil durumlara karşı yapılması gerekenleri açıklar. 1.3: İSG kurallarına göre iş ekipmanlarının kullanımını açıklar. 1.4: İş hayatında karşılaşılabileceği riskleri açıklar.</p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 2: Kişisel bakım ve hijyen ile ilgili kuralları açıklar.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <p>2.1: Kişisel bakım kurallarını açıklar. 2.2: Hijyen kurallarını açıklar.</p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 3: Toplumsal yaşam becerileri ile ilgili kuralları açıklar.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <p>3.1. Çalışma hayatının kurallarını açıklar. 3.2. Görgü ve nezaket kurallarını açıklar.</p>
8	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
<p>(T1) A1 yeterlilik birimine yönelik teorik sınav Ek A1-2’de yer alan kontrol listesine göre yapılandırılmış mülakat formatıyla gerçekleştirilir. Yapılandırılmış mülakat sınavına göre adaya en az 16 soru sorulur. Sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Her soru yapılandırılmış cevap ve değerlendirme çizelgesine göre değerlendirilir. Sınavda adaylara her soru için ilgili olduğu bilgi ölçütünün kapsamı ve içeriğine uygun süre tanınır. Bu süre yapılandırılan formatta belirtilir. Sözlü sınavda değerlendirme çizelgesine göre soruların en az %70 ‘ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (EK A1-2) ölçmelidir. Yapılandırılmış mülakat formatında sınava girecek bireyin yetersizliğine göre alternatif iletişim becerileri kullanılarak da mülakat gerçekleştirilebilir. Örneğin sınava giren bireyin konuşma yetersizliği olması durumunda mülakat, bireyin işaret dili ve/veya görsel materyaller desteği ile cevap verebileceği şekilde yapılandırılır.</p>		

8 b) Performansa Dayalı Sınav	
-	
8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar	
Yeterlilik biriminin elde edilebilmesi için adayın T1 sınavından başarılı olması gerekmektedir. Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi birimin başarılı olduğu tarihten itibaren 2 yıldır.	
9	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b> Milli Eğitim Bakanlığı Özel Eğitim ve Rehberlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü
10	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b> MYK Sağlık ve Sosyal Hizmetler Sektör Komitesi
11	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI</b> 24/01/2019 – 2019/15

### YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

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

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

#### Eğitim İçeriği:

- İş sağlığı ve güvenliği kuralları
  - Güvenlik uyarı ve yönergeleri
  - Acil durumlara karşı yapılması gerekenler
  - İSG kurallarına göre iş ekipmanlarının kullanımı
  - İş hayatında karşılaşılabileceği riskler
- Kişisel bakım ve hijyen ile ilgili kurallar
  - Kişisel bakım kuralları
  - Hijyen kuralları
- Toplumsal yaşam becerileri ile ilgili kurallar
  - Çalışma hayatının kuralları
  - Görgü ve nezaket kuralları

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

##### a) BİLGİLER

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.1	Güvenlik uyarı levhalarını sıralar.	A.1.2	1.1	T1
BG.2	Güvenlik uyarı levhalarının kullanımını açıklar.	A.1.2	1.1	T1
BG.3	Acil durumların neler olduğunu sıralar.	A.2.1-2	1.2	T1

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.4	Acil durumlarda ne yapması gerektiğini açıklar.	A.2.1-2	1.2	T1
BG.5	İş ekipmanlarını listeler.	A.1.3	1.3	T1
BG.6	İş ekipmanının kullanım koşullarını listeler.	A.1.3	1.3	T1
BG.7	Çalışma ortamındaki riskleri sıralar.	A.1.4	1.4	T1
BG.8	Çalışma ortamındaki risklere karşı uyması gereken güvenlik tedbirlerini açıklar.	A.1.4	1.4	T1
BG.9	Kişisel bakımın önemini açıklar.	C.1.1	2.1	T1
BG.10	Çalışma ortamının gerektirdiği şekilde yapması gereken kişisel bakım ve temizliği açıklar.	C.1.1	2.1	T1
BG.11	İşi ile ilgili dikkat etmesi gereken hijyen kurallarını sıralar.	C.1.1	2.2	T1
BG.12	İşi ile ilgili hijyen kurallarının önemini açıklar.	C.1.1	2.2	T1
BG.13	İşinin gerektirdiği çalışma hayatına ait temel kuralları sıralar.	C.1.1-2 C.2.1-6	3.1	T1
BG.14	Ast ve üst ilişkilerini açıklar.	C.2.2-3	3.1	T1
BG.15	Genel nezaket ve görgü kurallarını sıralar.	E.1.1-3	3.2	T1
BG.16	İşyerindeki nezaket ve görgü kurallarını açıklar.	E.1.1-3	3.2	T1

## b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

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

**19MY0003-2/A2 TELEFON KULLANIMI YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Telefon Kullanımı
2	<b>REFERANS KODU</b>	19MY0003-2/A2
3	<b>SEVİYE</b>	2
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	24/01/2019
	<b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>	Rev. No: 00 Tadil No: 01
	<b>C)REVİZYON/TADİL TARİHİ</b>	01 No'lu Tadil 20/05/2020-1570
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	-
7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	
	<b><u>Öğrenme Çıktısı 1: Gelen aramaları kuralına uygun cevaplar.</u></b>	
	<b>Başarım Ölçütleri:</b>	
	1.1 Uygun pozisyonda oturarak telefonu cevaplar.	
	1.2 Arayan kişinin talebini dinleyerek konuşma bittiğinde telefonu kapatır.	
	<b><u>Öğrenme Çıktısı 2: Giden aramaları kuralına uygun yapar.</u></b>	
	<b>Başarım Ölçütleri:</b>	
	2.1 Arama talimatına göre hazırlık yaparak numarayı tuşlar.	
	2.2 Talimatlarda belirtilen şekilde görüşmeyi yaparak konuşma bittiğinde telefonu kapatır.	
	<b><u>Öğrenme Çıktısı 3: Santral işlemlerini pratik ve hatasız olarak yapar.</u></b>	
	<b>Başarım Ölçütleri:</b>	
	3.1 Uygun pozisyonda oturarak telefonu cevaplar.	
	3.2 Aranılan kişinin dahili numarasını çevirerek aktarım işlemini yaparak ahizeyi kapatır.	
8	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
	<b>8 a) Teorik Sınav</b>	
	A2 yeterlilik biriminde teorik sınav bulunmamaktadır.	
	<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>	
	A2 birimine yönelik performansa dayalı sınav (P1, P2, P3) Ek A2-2'de yer alan "Beceri ve Yetkinlikler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlikler kontrol listesinde aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlar belirlenir. Sınavın hemen öncesinde adayın ortam, kişi, araç ve gereç genelleme (bireyin öğretim koşulları dışında diğer koşullarda da öğrendiklerini sergileyebilmesi) yapılır. Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari % 80 başarı göstermesi gerekir. Performansa dayalı sınavın süresi gerçek uygulama şartlarındaki süreye karşılık gelmelidir. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlik ifadelerinin (Ek A2-2) tamamı performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir. Senaryoda, çalışılan kurumun adı ve günün saati belirtilmelidir.	



**(P1) Bilgi İçeriği Gelen Çağrının Cevaplanması:** Adayın hazırlanan senaryo üzerinden çağrı cevaplaması beklenir. Bunun için senaryoya uygun hareket edecek bir arayan kişi (rol player) görevlendirilir. Arayan kişinin senaryo dahilinde konuşmalarını yapması beklenir. Senaryo içeriği, gelen çağrıda karşı tarafın görüşme talep ettiği kişinin olmaması durumunda verilecek cevabı ve alınacak notları içerecek şekilde hazırlanır. Senaryoda, çalışılan kurumun adı ve günün saati belirtilmelidir. Uygulama süresi, senaryo içeriğine göre belirlenir.

**(P2) Bilgi İçeriği Giden Çağrı Yapılması:** Adayın hazırlanan senaryo üzerinden bir arama yapması beklenir. Bunun için senaryoya uygun hareket edecek bir yetkili ve aranan kişi (rol player) belirlenir. Yetkili kişi ve aranan kişinin senaryo dahilinde konuşmalar yapması beklenir. Yetkili kişi tarafından adaya talimatlar verilir. Yetkili kişinin verdiği talimat, iletilen bilgiyi aranan kişiye iletmesi, konuyla ilgili notlar alınması, aranan kişiye bu bilginin iletilmesi, aranan kişinin söylenen bilgiyi alması ve amire görüşme sonucu hakkında bilgi verilmesi şeklinde hazırlanır. Senaryoda, çalışılan kurumun adı ve günün saati belirtilmelidir. Uygulama süresi, senaryo içeriğine göre belirlenir.

**(P3) Bilgi İçeriği Gelen Çağrının Bağlantısının Yapılması:** Adayın hazırlanan senaryo üzerinden çağrı cevaplaması beklenir. Bunun için senaryoya uygun hareket edecek bir arayan kişi (rol player) görevlendirilir. Arayan kişi senaryo dahilinde konuşmalarını yapar. Senaryo içeriği, gelen çağrıda karşı tarafın görüşme talep ettiği kişinin yerinde olması durumunda adayın doğru tuşlara basarak ilgiliye aktarması durumu şeklinde hazırlanır. Senaryoda, çalışılan kurumun adı ve günün saati belirtilmelidir. Uygulama süresi, senaryo içeriğine göre belirlenir.

### 8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar

Adayın söz konusu birimden başarılı sayılması için P1, P2 ve P3 sınavlarından başarılı olması gerekir. Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır.

Birim için öngörülen sınavların geçerlilik süresi sınavın başarıldığı tarihten itibaren 1 yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılı olan sınav tarihleri arasındaki süre farkı bir yılı geçemez.

Adayın kendi ve diğer kişilerin can güvenliğini tehlikeye sokacak bir davranış göstermesi halinde sınavına son verilir.

9	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Milli Eğitim Bakanlığı Özel Eğitim ve Rehberlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü
10	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK Sağlık ve Sosyal Hizmetler Sektör Komitesi
11	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI</b>	24/01/2019 – 2019/15

### YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

#### **EK A2-1:** Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

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

#### **Eğitim İçeriği:**

1. Gelen aramaları kuralına uygun cevaplama
  - 1.1 Telefon cevaplama işlemleri
  - 1.2 Telefonu cevaplama ve sonlandırmada dikkat edilecek tutum ve davranışlar
  - 1.3 Temel duruş ve oturma teknikleri

2. Giden aramaları kuralına uygun yapma
  - 2.1 Giden arama işlemleri
  - 2.2 Giden aramaları yapma ve sonlandırmada dikkate edilecek tutum ve davranışlar
  - 2.3 Temel duruş ve oturuş teknikleri
3. Santral işlemlerini pratik ve hatasız olarak yapma
  - 3.1 Santral işlemleri
  - 3.2. Santral işlemlerinde dikkat edilecek tutum ve davranışlar
  - 3.3 Temel duruş ve oturuş teknikleri

**EK [A2]-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi**

**a) BİLGİLER**

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

**b) BECERİ VE YETKİNLİKLER**

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.1	Gelen aramada temel duruş ve oturuş tekniklerine uygun oturur.	-	1.1	P1
BY.2	Telefonu zamanında açar. (En fazla 2 kez çaldıktan sonra)	-	1.1	P1
BY.3	Talimatlarda belirtilen günün zamanına uygun şekilde selamlama sözcüğünü kullanır.	-	1.1	P1
BY.4	Talimatlarda belirtilen kurumunu tanıtır.	-	1.1	P1
BY.5	Arayan kişinin sözünü kesmeden dinler.	-	1.2	P1
BY.6	Ahizeyi ağzına yaklaştırarak konuşur.	-	1.2	P1
*BY.7	Konuşurken “siz” diye hitap eder.	-	1.2	P1
BY.8	Konuşma süresince saygılı ve nazik olur.	-	1.2	P1
BY.9	Gerekli notları alır.	-	1.2	P1
BY.10	Konuşmayı uygun sözcüklerle bitirir.	-	1.2	P1
BY.11	Gelen aramada temel duruş ve oturuş tekniklerine uygun oturur.	-	2.1	P2
BY.12	Giden arama yaparken talimatlarda belirtilen numarayı bulur.	-	2.1	P2
BY.13	Numarayı doğru tuşlar.	-	2.1	P2
BY.14	Kendisini ve talimatlarda belirtilen kurumunu tanıtır.	-	2.2	P2
*BY.15	Konuşurken “siz” diye hitap eder.	-	2.2	P2
BY.16	Talimatlarda belirtilen konuyu ilgili kişiye doğru şekilde iletir.	-	2.2	P2

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.17	İlgili kişinin verdiği cevaba göre gerekli notları alır.	-	2.2	P2
BY.18	Konuşmayı uygun sözcüklerle bitirir.	-	2.2	P2
BY.19	Konuşma hakkında amire bilgi verir.	-	2.2	P2
BY.20	Temel duruş ve oturuş tekniklerine uygun oturur.	-	3.1	P3
BY.21	Telefonu zamanında açar. (En fazla 2 kez çaldıktan sonra)	-	3.1	P3
BY.22	Talimatlarda belirtilen günün zamanına uygun şekilde selamlama sözcüğünü kullanır.	-	3.1	P3
BY.23	Talimatlarda belirtilen kurumunu tanıtır.	-	3.1	P3
BY.24	Arayan kişinin sözünü kesmeden dinler.	-	3.2	P3
BY.25	Arayan kişiye aktarım süresince beklemesi gerektiğini uygun cümlelerle ifade eder.	-	3.2	P3
BY.26	Arayan kişiyi gerekli tuşa basarak beklemeye alır.	-	3.2	P3
BY.27	Aranan kişinin dahili numarasını hızlı bir şekilde fihristten bulur.	-	3.2	P3
BY.28	Aranan kişinin numarasını doğru bir şekilde tuşlar.	-	3.2	P3
BY.29	Gerekli tuşa basarak aktarım işlemini yapar.	-	3.2	P3
BY.30	Ahizeyi kapatır.	-	3.2	P3

(\*) Performans sınavında başarılmaması zorunlu kritik adımlar.

## YETERLİLİK EKLERİ

### EK 1: Yeterlilik Birimleri

19MY0003-2/A1: İSG, Kişisel Bakım ve Toplumsal Yaşama Uyum

19MY0003-2/A2: Telefon kullanımı

### EK 2: Terimler, Simgeler ve Kısaltmalar

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

**AHİZE:** Telefonda seslerin duyulduğu ve iletildiği parça

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

**GENELLEME:** Bireyin öğretim koşulları dışında diğer koşullarda da öğrendiklerini sergileyebilmesi.

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

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

### EK 3: Meslekte Yatay ve Dikey İlerleme Yolları

-

### EK 4: Değerlendirici Ölçütleri

Değerlendirme en az 2 kişiden oluşan bir komisyon tarafından gerçekleştirilir.

Birinci Değerlendirici (Özel Eğitim Alanı):

- Özel eğitim alanında en az üç (3) yıl tecrübeye sahip öğretmen veya akademisyen olmak.

İkinci değerlendirici (Meslek Alanı) aşağıda belirtilen kriterlerden en az birini sağlamalıdır:

- Büro yönetimi alanında eğitim veren kurumlarda öğretmen/öğretim üyesi/öğretim görevlisi olarak en az üç (3) yıl çalışmış olmak.
- Lisans mezunu olup ölçme ve değerlendirmesini yapacağı yeterlilik alanında en az beş (5) yıl deneyime sahip olmak.
- Önlisans mezunu olup ölçme ve değerlendirmesini yapacağı yeterlilik alanında en az yedi (7) yıl deneyime sahip olmak.
- Lise mezunu olup ölçme ve değerlendirmesini yapacağı yeterlilik alanında en az on (10) yıl deneyime sahip olmak.
- Ölçme ve değerlendirmesini yapacağı yeterlilik alanında departman şefi/departman sorumlusu olarak fiilen en az on (10) yıl mesleki deneyime sahip olmak.

Yukarıdaki özelliklerden en az birine sahip olan ve ölçme değerlendirme sürecinde görev alacak değerlendiricilere; sınav ve belgelendirme kuruluşları tarafından mesleki yeterlilik sistemi, kişinin görev alacağı Ulusal yeterlilik(ler), ilgili uluslararası/ulusal meslek standart(lar)ı, ölçme-değerlendirme, ölçme-değerlendirmede kalite güvencesi ve İSG konularında eğitim sağlanmalıdır.