



**YAZILIM UYGULAMALARI DESTEK
SORUMLUSU**

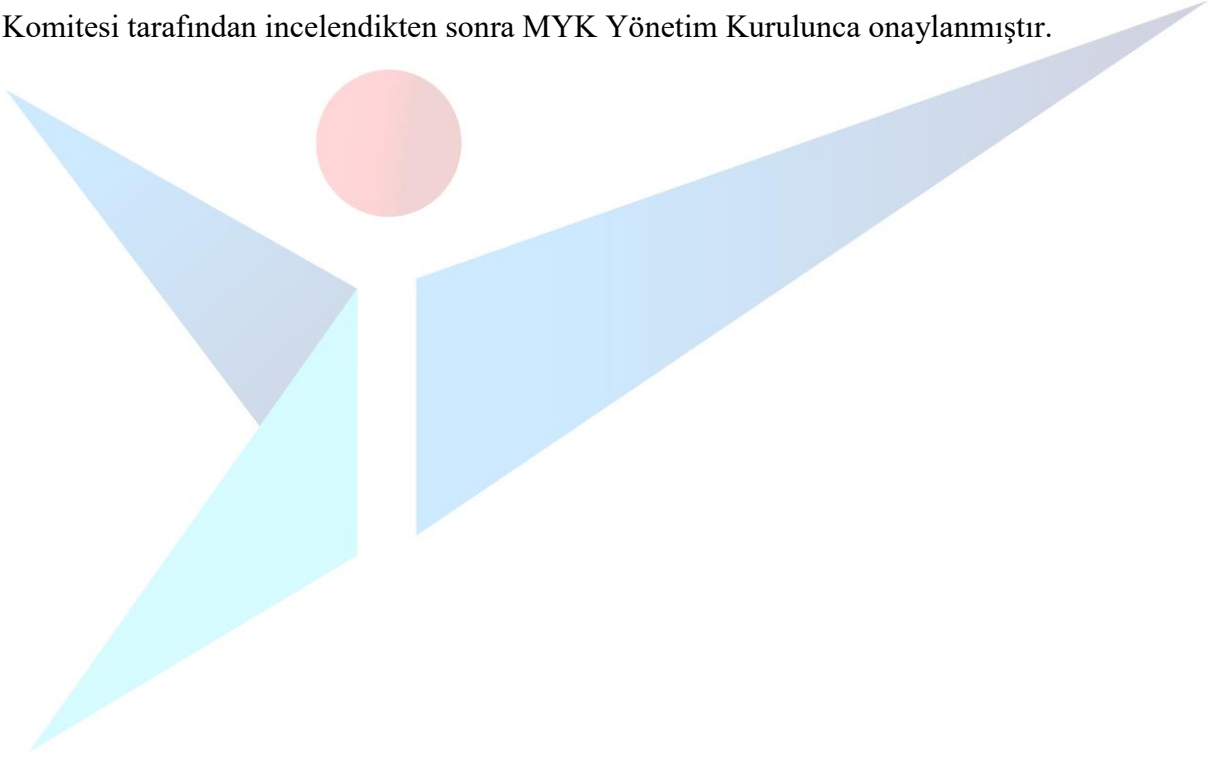
SEVİYE 5

REVİZYON NO: 00

22UY0519-5

GİRİŞ

Yazılım Uygulamaları Destek Sorumlusu (Seviye 5) Ulusal Yeterliliği 19/10/2015 tarihli ve 29507 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının ve Ulusal Yeterliliklerin Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği Türkiye Bilişim Vakfı tarafından hazırlanmış, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş ve MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.



TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

ACİL DURUM: İşyerinin tamamında veya bir kısmında meydana gelebilecek yangın, patlama, tehlikeli kimyasal maddelerden kaynaklanan yayılım, doğal afet gibi acil müdahale, mücadele, ilkyardım veya tahliye gerektiren olayları,

ACİL DURUM PLANI: İşyerlerinde meydana gelebilecek acil durumlarda yapılacak iş ve işlemler dahil bilgilerin ve uygulamaya yönelik eylemlerin yer aldığı planı,

AĞ TOPOLOJİSİ: Fiziksel ve yazılımsal olarak ağ donanımlarının birbirine nasıl bağlandığını ve nasıl iletişim kurduklarını tanımlayan genel planları,

BAŞLANGIÇ PARAMETRELERİ: Yazılımın çalışmaya başladıktan hemen sonra normal işlevlerine başlamadan önce çalışacağı ortam ve koşulları algılayıp onlara göre çalışma şeklini belirleyeceği değişken değer ve yöntemleri,

CANLI UYGULAMA: Yazılımın tüm testleri tamamlandıktan sonra fiili olarak gerçek kullanıcılar tarafından kullanılmak üzere kurulacağı kurumdaki sunucu, ağ, işletim sistemi, yardımcı sistem programları ve uç bilgisayarların tümünü kapsayan sistemi,

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

ELEKTRONİK TABLO PROGRAMI: Verileri yatay satırlar ve dikey sütunlar ızgarasında depolayan, aritmetiksel işlemler ve mantıksal karşılaştırmaların yapıldığı programları,

GERİ BİLDİRİM SİSTEMİ: Sorunların hızlı bir şekilde ilgili kişiye iletilmesi, soruna ait tüm süreçlerin, sorumluların ve performanslarının takibi, sorunun çözümü ve daha önce sonuçlanmış bir çözümün sorgulanması amacıyla kurulan ve proje sorumlusu/yönetici rolündeki kullanıcıların bu veriler üzerinde rapor almalarını sağlayan sistemi,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflandırmasını,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

İSTEMCİ ORTAMI: Bir sunucu ya da başka bir bilgisayar ile bağlantı kurarak veri alışverişinde bulunan uç bilgisayar ve üzerindeki işletim sistemi, yardımcı sistem programları gibi bileşenlerin tümünü,

İŞ KAZASI: Kişinin çalışma hayatında 5510 sayılı kanunda, sayılı hallerden birinde meydana gelen ve sigortalıyı bedenen ya da ruhen engelli hale getiren olay,

İŞLETİM SİSTEMİ: Bilgisayar veya diğer ağ donanımlarının, donanımının doğrudan denetimi ve yönetiminden, temel sistem işlemlerinden, dosya yönetiminden ve uygulama programlarını çalıştırmaktan sorumlu olan sistem yazılımını,

KELİME İŞLEMCİ: Doküman oluşturma, depolama, görüntüleme, çıktı olarak verme ve yazdırma yeteneklerine sahip yazılım,

KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM (KKD): Çalışanı, yürütülen işten kaynaklanan, sağlık ve güvenliği etkileyen bir veya birden fazla riske karşı koruyan, çalışan tarafından giyilen, takılan veya tutulan tüm alet, araç, gereç ve cihazları,

KULLANICI KABUL TESTİ: Yazılım uygulamasının canlı sisteme geçirilmeden önce uygulamayı kullanacak kişilerin yaptığı ve başlangıç isteklerinin eksiksiz olarak karşılandığının onayının verildiği testi,

KURULUM KILAVUZU: Yazılımı bir sisteme yüklemek ve isteğe göre yapılandırmak amacıyla hazırlanmış talimatları içeren dokümanı,

KVKK: Kişisel Verilerin Korunması Kanununu,

RAMAK KALA OLAY: İşyerinde meydana gelen; çalışan, işyeri ya da iş ekipmanını zarara uğratma potansiyeli olduğu halde zarara uğratmayan olayı,

RİSK: Tehlikeden kaynaklanacak kayıp, yaralanma ya da başka zararlı sonuç meydana gelme ihtimalini,

RİSK DEĞERLENDİRMESİ: İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek tehlikelerin belirlenmesi, bu tehlikelerin riske dönüşmesine yol açan faktörler ile tehlikelerden kaynaklanan risklerin analiz edilerek derecelendirilmesi ve kontrol tedbirlerinin kararlaştırılması amacıyla yapılması gereken çalışmaları,

SQL(Structured Query Language-Yapılandırılmış Sorgu Dili): verileri yönetmek ve tasarlamak için kullanılan bir dili,

TANITIM DOKÜMANI: Yazılım özelliklerini ve tüm işlevlerini sadece tanıtma amacı ile özet açıklamalar halinde kullanıcılara anlatan kitapçık ya da broşürü,

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

VERİ AKTARIMI: Farklı veri tabanlarındaki veri alanlarının eşleştirilerek birindeki tablodan aynı ya da farklı yapılarda diğerindeki tablo ya da tablolara nakledilmesini,

VERİ DÜZENLEME İŞLEMİ: Veri tabanındaki verilerin bütünlük, doğruluk ve/veya geçerlilik açısından amaçlanan kullanım için elverişli biçimde ele alınarak düzeltilmesi, yenilenmesi ve uygun saklama ortamında yapılmasını,

VERİ TABANI: Bir uygulama yazılımının ihtiyaç duyduğu ve / veya yazılım kullanılarak oluşturulan verilerin tümünün işlenmesi, saklanması ve raporlanmak amacı ile erişilmesi için tasarlanan birbirleri ile ilişkili tablo, indeks, kural ve betikler topluluğunu,

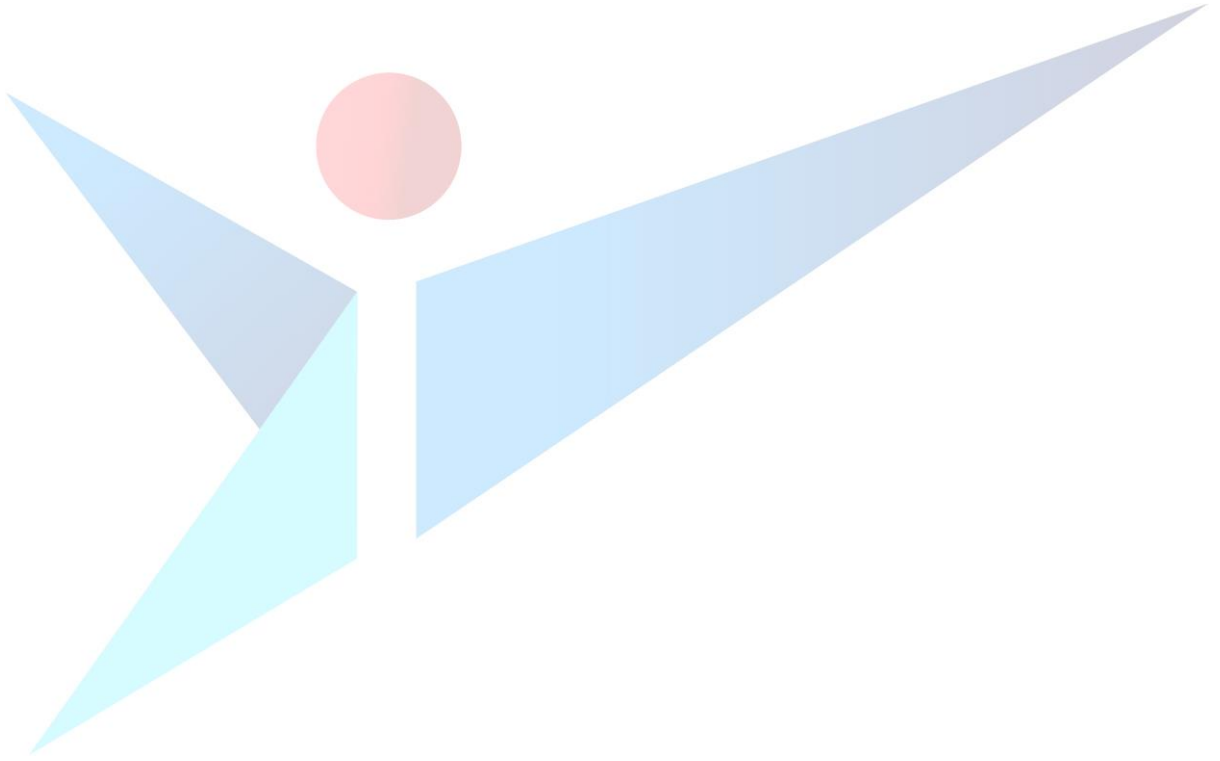
VERİ TABANI ORTAMI: Verilerin bir araya getirildiği, işlendiği, saklandığı, yenilendiği veya düzeltildiği yazılımı,

YAZILIM: Bilgisayar sistemini oluşturan harici ve dâhili donanım birimlerinin yönetimini ve kullanıcıların işlerini yapmak için gerekli olan programları,

YAZILIM İŞLEVSELLİK ÖZELLİKLERİ: Yazılımın çeşidine, beklenen kullanıcıya ve yazılımın kullanılacağı sistem çeşidine göre kullanıcı istekleri paralelinde girdi ve çıktı beklentilerine ait özelliklerini,

YAZILIM KURULUMU: Hazırlanan uygulama yazılımının canlı ortamda var olan donanım ve yazılımların üstüne yerleştirilerek çalışmasının sağlanmasını,

YAZILIM SÜRÜMÜ: Yazılımın yenilenmiş veya güncellenmiş halini ifade eder



22UY0519-5 YAZILIM UYGULAMALARI DESTEK SORUMLUSU ULUSAL YETERLİLİĞİ

1	YETERLİLİĞİN ADI	Yazılım Uygulamaları Destek Sorumlusu
2	REFERANS KODU	22UY0519-5
3	SEVİYE	5
4	ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ	ISCO 08: 3512 (Bilgi ve iletişim teknolojisi kullanıcı destek teknisyenleri)
5	TÜR	
6	KREDİ DEĞERİ	
7	A) YAYIN TARİHİ	22/06/2022
	B) REVİZYON NO	00
	C) REVİZYON TARİHİ	
8	AMAÇ	<p>Bu yeterlilik Yazılım Uygulamaları Destek Sorumlusu (Seviye 5) mesleğinin nitelikli kişiler tarafından yürütülmesi ve çalışmalarda kalitenin artırılması için;</p> <ul style="list-style-type: none">• Adayların sahip olması gereken nitelikleri, bilgi, beceri ve yetkinlikleri tanımlamak,• Adayların, geçerli ve güvenilir bir belge ile mesleki yeterliliğini kanıtlamasına olanak vermek,• Eğitim sistemine, sınav ve belgelendirme kuruluşlarına referans ve kaynak oluşturmak amacıyla hazırlanmıştır.
9	YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDART(LAR)I	
Yazılım Uygulamaları Destek Sorumlusu (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı-13UMS0344-5		
10	YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I	
-		
11	YETERLİLİĞİN YAPISI	
11-a) Zorunlu Birimler		
22UY0519-5/A1 İş Sağlığı Güvenliği, Çevre Koruma ve Kalite Gereklilikleri 22UY0519-5/A2 Yazılımı Kurma ve Kullanıcı Eğitimi 22UY0519-5/A3 Yazılım Destek Sistemini Kurma ve İşletme		
11-b) Seçmeli Birimler		
-		
11-c) Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri		
Yeterliliğin elde edilebilmesi için adayın birimlerin tümünden başarılı olması gerekir.		
12	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
<p>Mesleki Yeterlilik Belgesini elde etmek isteyen adaylar yeterlilik birimlerinde tanımlanan teorik ve performansa dayalı sınavlara tabi tutulur. Adayların yeterlilik belgesini alabilmeleri için, yeterlilik birimlerinde tanımlanan sınavlardan başarılı olmaları gerekir.</p> <p>Yeterlilik birimlerindeki teorik sınavlar, her bir birim için ayrı ayrı yapılabileceği gibi birlikte de yapılabilir. Ancak her birimin değerlendirilmesi bağımsız yapılmalıdır. Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır. Yeterliliğin elde edilebilmesi için tüm birimlerin geçerliliğini koruyor olması gerekmektedir.</p>		

13 DEĞERLENDİRİCİ ÖLÇÜTLERİ		
<p>Değerlendiricilerin aşağıdaki şartlardan en az birini sağlaması gerekmektedir:</p> <ul style="list-style-type: none">Bilişim teknolojileri alanında öğretmen/öğretim görevlisi/eğitmen olarak en az üç (3) yıl eğitim vermiş olmak,Lisans mezunu olmak ve yazılım uygulamaları alanında en az üç (3) yıl deneyime sahip olmak,Meslek yüksekokullarından mezun olmak ve yazılım uygulamaları alanında en az beş (5) yıl deneyime sahip olmak. <p>Yukarıdaki özelliklere sahip olan ve ölçme ve değerlendirme sürecinde görev alacak değerlendiricilere; ilgili alanda yetkilendirilmiş kuruluşlar tarafından mesleki yeterlilik sistemi, kişinin görev alacağı ulusal yeterlilik(ler), ilgili ulusal meslek standart(lar)ı, ölçme-değerlendirme ve ölçme-değerlendirmede kalite güvencesi konularında eğitim sağlanmalıdır.</p>		
14	BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ	Belgenin geçerlilik süresi beş (5) yıldır.
15	GÖZETİM SIKLIĞI	-
16	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 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>
17	MESLEKTE YATAY ve DİKEY İLERLEME YOLLARI	Yatay ilerleme: Yazılım Geliştirici (Seviye 5), Veritabanı Yöneticisi (Seviye 5)
18	YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)	Türkiye Bilişim Vakfı
19	YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi

22UY0519-5/A1 İŞ SAĞLIĞI GÜVENLİĞİ, ÇEVRE KORUMA VE KALİTE GEREKLİLİKLERİ YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	İş Sağlığı Güvenliği, Çevre Koruma ve Kalite Gereklilikleri
2	REFERANS KODU	22UY0519-5/A1
3	SEVİYE	5
4	KREDİ DEĞERİ	
5	A) YAYIN TARİHİ	22/06/2022
	B) REVİZYON NO	00
	C) REVİZYON TARİHİ	
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
Yazılım Uygulamaları Destek Sorumlusu (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı-13UMS0344-5		
7	ÖĞRENME KAZANIMLARI	
<u>Öğrenme Kazanımı 1: İş sağlığı ve güvenliği önlemlerini açıklar.</u>		
Alt Öğrenme Kazanımları:		
1.1: İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili uygulaması gereken önlemleri açıklar.		
1.2: Acil durum prosedürlerini açıklar.		
<u>Öğrenme Kazanımı 2: Çevre koruma, kalite ve veri güvenliği gerekliliklerini açıklar.</u>		
Alt Öğrenme Kazanımları:		
2.1: Çevre koruma ile ilgili uygulaması gereken önlemleri açıklar.		
2.2: İş süreçlerinde uygulaması gereken kalite gerekliliklerini açıklar.		
2.3: Kişisel verilerin korunması mevzuatı gerekliliklerini açıklar.		
8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a) Teorik Sınav		
Çoktan Seçmeli Sınav (T1): A1 birimine yönelik teorik sınav Ek A1-2’de yer alan “Bilgiler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara en az yirmi (20) soruluk 4 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav (T1) uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir buçuk (1,5) dakika zaman verilir. Yazılı sınavda 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.		
8 b) Performansa Dayalı Sınav		
Bu birime yönelik beceri ve yetkinlik ifadeleri diğer birimlerin beceri ve yetkinlik kontrol listelerinde tanımlanmış olup, bu kapsamda söz konusu beceri ve yetkinlik ifadelerinin ölçme ve değerlendirme yapılacaktır.		
8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar		
Adayın söz konusu birimden başarılı sayılması için T1 sınavından başarılı olması gerekir. Yeterlilik		

biriminin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır.		
9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Türkiye Bilişim Vakfı
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi

YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

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

1. İş sağlığı ve güvenliğine yönelik temel düzenlemeler

- 1.1. İş sağlığı ve güvenliğinde işverenlerin ve çalışanların hukuki yükümlülükleri
- 1.2. Araç, gereç ve ekipmanların güvenli kullanımı ile ilgili talimat ve prosedürler ve bunları iş süreçlerine uygulama
- 1.3. Çalışma ortamındaki risk ve tehlikeler
- 1.4. Risk ve tehlike kavramları, türleri ve özellikleri
- 1.5. Çalışma ortamındaki risk ve tehlikeleri belirleme yöntem ve teknikleri
- 1.6. Çalışma ortamında bulunabilecek sağlık ve güvenlik işaretleri

2. Acil durumlar

- 2.1. Acil durum kapsamı ve acil durum planı
- 2.2. Acil durum türleri ve acil durumlarda harekât tarzı
- 2.3. Acil durumda uyulması gereken kurallar

3. Çevre koruma uygulamaları

- 3.1. Çalışma süreçlerinde ortaya çıkan atık malzemelerin tasnif ve bertarafı
- 3.2. Çalışma süreçlerinde ortaya çıkan elektronik atıkların tasnif ve bertarafı
- 3.3. Temel atık yönetimi
- 3.4. Çevresel risk ve tehlikeler ile bunlara karşı uygulanacak önlemler
- 3.5. Enerji verimliliği ve temel tasarruf uygulamaları

4. İş süreçlerinde kalite ve veri güvenliği gereklilikleri

- 4.1. Süreçlerle ilgili takip edilmesi gereken mevzuatlar
- 4.2. Çalışma süreçlerinde kalitenin sağlanmasına yönelik izlenmesi gereken prosedürler
- 4.3. Tutulması gereken kayıtlar ve raporlama
- 4.4. Temel kalite yönetim süreçleri
- 4.5. Çalışma süreçlerinde karşılaşılabilecek olası hatalar ve bunların giderilmesi süreci
- 4.6. Kişisel ve kurumsal bilgilerin gizliliği ve güvenliği mevzuatı

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

a) BİLGİLER

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı	Değerlendirme Aracı
BG.1	İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili terimleri (iş kazası, tehlike, risk, risk değerlendirmesi ve ramak kala olay) ayırt eder.	A.1.4	1.1	T1
BG.2	İSG önlemlerini gerektiren durumlarda uygulanacak prosedürleri açıklar.	A.1.4	1.1	T1
BG.3	Çalışma süreçlerine göre temel İSG tehlike ve risklerini açıklar.	A.1.4-6	1.1	T1

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı	Değerlendirme Aracı
BG.4	Çalışma süreçlerindeki olası İSG tehlike ve risklerine göre uygulaması gereken önlemleri açıklar.	A.1.6	1.1	T1
BG.5	Çalışma ortamında bulunabilecek güvenlik donanımlarını sıralar.	A.1.2	1.1	T1
BG.6	Çalışma ortamında bulunabilecek güvenlik donanımlarına ilişkin talimatları açıklar.	A.1.2	1.1	T1
BG.7	Çalışma ortamında bulunabilecek sağlık ve güvenlik işaretlerini ve bunlara ilişkin talimatları açıklar.	A.1.2	1.1	T1
BG.8	Çalışma ortamında bulunabilecek sağlık ve güvenlik işaretlerine ilişkin talimatları açıklar.	A.1.2	1.1	T1
BG.9	Acil durum kapsamını ve acil durum planını açıklar.	A.2.1	1.2	T1
BG.10	Acil durumlarda uyulması gereken kuralları ve yapılması gerekenleri açıklar.	A.2.2	1.2	T1
BG.11	Çalışma süreçlerinde ortaya çıkan atık malzemelerin (kablolar ve benzeri) tasnif ve bertarafına yönelik prosedürleri açıklar.	A.3.2	2.1	T1
BG.12	Çalışma süreçlerinde ortaya çıkan elektronik atıkların tasnif ve bertarafına yönelik prosedürleri açıklar.	A.3.2	2.1	T1
BG.13	Çalışma süreçlerinde meydana gelmesi olası çevresel risk ve tehlikeleri açıklar.	A.3.1	2.1	T1
BG.14	Çevresel risk ve tehlikelere karşı uygulaması gereken önlemleri sıralar.	A.3.1	2.1	T1
BG.15	Çalışma süreçlerinde kalitenin sağlanmasına yönelik izlemesi gereken prosedürleri açıklar.	A.4.1	2.2	T1
BG.16	Çalışma süreçlerinde tutması gereken kayıtları ve raporlaması gereken işlemleri sıralar.	A.4.1	2.2	T1
BG.17	Çalışma süreçlerinde karşılaşılabilecek olası hataları sıralar.	A.4.2	2.2	T1
BG.18	Hataların giderilmesine yönelik yöntemleri açıklar.	A.4.2	2.2	T1
BG.19	Kişisel verilerin korunması mevzuatını açıklar.	A.5.1-3	2.3	T1
BG.20	Kişisel verilerin muhafazasına ilişkin süreci açıklar.	A.5.2	2.3	T1

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı	Değerlendirme Aracı
*BY.1	-	-	-	-

(* Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar.

22UY0519-5/A2 YAZILIMI KURMA VE KULLANICI EĞİTİMİ YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	Yazılım Kurma ve Kullanıcı Eğitimi
2	REFERANS KODU	22UY0519-5/A2
3	SEVİYE	5
4	KREDİ DEĞERİ	
5	A) YAYIN TARİHİ	22/06/2022
	B) REVİZYON NO	00
	C) REVİZYON TARİHİ	
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
Yazılım Uygulamaları Destek Sorumlusu (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı-13UMS0344-5		
7	ÖĞRENME KAZANIMLARI	
<p><u>Öğrenme Kazanımı 1: İSG, çevre koruma ve kalite gereklilikleri ile ilgili önlemleri uygular.</u></p> <p>Alt Öğrenme Kazanımları:</p> <p>1.1: Çalışmalarında İSG ile ilgili gereklilikleri uygular.</p> <p>1.2: Çalışmalarında çevre ile ilgili gereklilikleri uygular.</p> <p>1.3: Çalışmalarında kalite ile ilgili gereklilikleri uygular.</p> <p>1.4: Çalışmalarında kişisel verilerin korunması gerekliliklerini uygular.</p> <p><u>Öğrenme Kazanımı 2: İş organizasyonu yapar.</u></p> <p>Alt Öğrenme Kazanımları:</p> <p>2.1: İş planlaması yapar.</p> <p>2.2: Faaliyetler için yazılım, donanım ve ekipman temin eder.</p> <p>2.3: Çalışma alanının düzenini takip eder.</p> <p><u>Öğrenme Kazanımı 3: Aday kullanıcılara yazılım hakkında genel bilgilendirme yapar.</u></p> <p>Alt Öğrenme Kazanımları:</p> <p>3.1: Genel yazılım özelliklerini tanıtır.</p> <p>3.2: Sistemin çalışırılığını teyit eder.</p> <p><u>Öğrenme Kazanımı 4: Kullanıcılara yazılım kullanım ve uygulama eğitimi verir.</u></p> <p>Alt Öğrenme Kazanımları:</p> <p>4.1: Kullanıcı profiline uygun eğitim planlaması yapar.</p> <p>4.2: Kullanıcı eğitimlerini gerçekleştirir.</p> <p><u>Öğrenme Kazanımı 5: Yazılımı uygulamaya alır.</u></p> <p>Alt Öğrenme Kazanımları:</p> <p>5.1: Kurulum ortamını kontrol eder.</p> <p>5.2: Yazılım kurulumunun gerçekleştirilmesine yardımcı olur.</p> <p>5.3: Veri aktarımı çalışmalarını gerçekleştirir.</p> <p>5.4: Yazılımı canlı uygulamaya alır.</p>		

8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a) Teorik Sınav		
<p>Çoktan Seçmeli Sorularla Sınav (T1): A2 yeterlilik birimine yönelik olarak teorik sınav, Ek A2-2’de yer alan Bilgiler Kontrol Listesine göre gerçekleştirilir. Teorik değerlendirme için adaylara en az on (10) soruluk, dört (4) seçenekli, çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde olan sorularla düzenlenmiş yazılı sınav uygulanmalıdır. Bu sınavda boş bırakılan veya yanlış cevaplandırılmış sorulardan herhangi bir puan indirimi yapılmaz.</p> <p>Sınavda adaylara her soru için ortalama bir buçuk (1,5) dakika zaman verilir. T1 sınavında soruların en az %70’ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde T1 sınavı ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A2-2) ölçmelidir.</p>		
8 b) Performansa Dayalı Sınav		
<p>(P1): A2 birimine yönelik performansa dayalı sınav Ek A2-2’de yer alan “Beceriler ve Yetkinlikler” kontrol listesine göre gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir. Adaydan Ek A2-2’de yer alan beceri ve yetkinlik uygulamalarını gerçeğe uygun düzenlenmiş ortamda yapması beklenir.</p> <p>Sınav içeriğine uygun olarak adaylara farklı sınav alternatifleri sunulur; aday sunulan seçeneklere uygun olarak hangi alternatif üzerinden sınava girmek istediğini başvuru esnasında belirtir. Sınavı gerçekleştirecek kurum/kuruluş bu doğrultuda gerekli hazırlıkları yapar ve önlemleri alır. Aday için sınavda kullanılan alternatife uygun, MYK Mesleki Yeterlilik Belgesine ek olarak sınav ve belgelendirme kuruluşu tarafından bir belge düzenlenir.</p> <p>Beceri ve yetkinlikler kontrol listesinde aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlar belirlenir. Adayın, (P1) performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari % 80 başarı göstermesi gerekir. (P1) Performansa dayalı sınavın süresi, belirlenen kapsamda, gerçek uygulama şartlarındaki süreye karşılık gelmelidir. (P1) olarak belirlenen Beceri ve Yetkinlik İfadelerinin (Ek A2-2) tamamı (P1) performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir.</p>		
8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar		
<p>Birim için öngörülen sınavların geçerlilik süresi sınavın başarıldığı tarihten itibaren 1 yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılı sınav tarihleri arasındaki süre farkı 1 yılı geçemez. Birimin elde edilebilmesi için adayların birimde tanımlanan tüm sınavlardan başarılı olması gerekir.</p> <p>Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır.</p> <p>Adayın kendi ve diğer kişilerin can güvenliğini tehlikeye sokacak bir davranış göstermesi halinde adayın sınavına son verilir.</p>		
9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Türkiye Bilişim Vakfı
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi

YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

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

1. İSG, çevre ve kalite

- 1.1. İş sağlığı ve güvenliği önlemleri
- 1.2. Çevre koruma
- 1.3. Kalite gereklilikleri
- 1.4. Kişisel verilerin korunması gereklilikleri

2. İş organizasyonu

- 2.1. İş planlaması
- 2.2. Faaliyetler için yazılım, donanım ve ekipman temini
- 2.3. Çalışma alanının düzeni
- 3. Aday kullanıcılara yazılım hakkında genel bilgilendirme yapma**
 - 3.1. Yazılımın genel teknik özellikleri ve çalışma prensipleri
 - 3.2. Sistemin çalışırılığını teyit etme
- 4. Kullanıcılara yazılım kullanım ve uygulama eğitimi verme**
 - 4.1. Eğitim teknikleri
 - 4.2. Eğitim verilecek kullanıcı profilini belirleme
 - 4.3. Eğitim planlaması
 - 4.4. Eğitim içeriğini belirleme
 - 4.5. Eğitim içeriğini güncelleme
 - 4.6. Kullanıcı eğitimleri
 - 4.7. Eğitim ortamını organize etme
- 5. Yazılımı uygulamaya alma**
 - 5.1. Kurulum ortamını kontrol etme
 - 5.2. Yazılım kurulum ortamının kontrolünde dikkat edilmesi gereken hususlar
 - 5.3. Donanım altyapısı ve ağ topolojisi
 - 5.4. Yazılım kurulumunun gerçekleştirilmesi
 - 5.5. Yazılım kurulumu sırasında dikkat edilmesi gereken hususlar
 - 5.6. Veritabanının kurulması
 - 5.7. Başlangıç parametrelerini oluşturma
 - 5.8. İlk yetkilendirme işlemleri
 - 5.9. Uygulama yazılımı üzerindeki yetkilendirme işlemi
 - 5.10. Yazılımı kurma
 - 5.11. Yazılımı test etme
 - 5.12. Veri eşleştirme çalışmaları
 - 5.13. Veritabanında verileri düzenleme
 - 5.14. Veri aktarımı
 - 5.15. Veri aktarımı sonuçlarının test edilmesi
 - 5.16. Veri aktarımında dikkat edilmesi gereken hususlar
 - 5.17. Yazılımı canlı uygulamaya alma
 - 5.18. Yazılımın canlı uygulamaya alınması sırasında dikkat edilmesi gereken hususlar
 - 5.19. Proje kapanışı

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

a) BİLGİLER

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı	Değerlendirme Aracı
BG.1	Satış öncesi aday kullanıcılarla ilgili yapacağı hazırlıkları açıklar.	D.1.1-2	3.1	T1
BG.2	Kullanıcılara eğitim verilmesi sürecini açıklar.	E.2.1-6	4.1 4.2	T1
BG.3	Var olan eğitim içeriklerini güncelleme sürecini açıklar.	E.1.4	4.1	T1
BG.4	Eğitim planını hazırlayarak katılımcılara aktarma sürecini açıklar.	E.2.3	4.2	T1
BG.5	Yazılım kurulum ortamının kontrolünde dikkat edilmesi gereken hususları açıklar.	F.1.1-3	5.1	T1

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı	Değerlendirme Aracı
BY.6	Yazılım kurulumu sırasında dikkat edilmesi gereken hususları açıklar.	F.2.1-7	5.2	T1
BY.7	Uygulama yazılımı üzerindeki yetkilendirme işleminin nasıl yapacağını açıklar.	F.2.4	5.2	T1
BG.8	Veri aktarımında dikkat edilmesi gereken hususları açıklar.	F.3.1-6	5.3	T1
BG.9	Yazılımın canlı uygulamaya alınması sırasında dikkat edilmesi gereken hususları açıklar.	F.4.1-4	5.4	T1
BG.10	Proje kapanış sürecini açıklar.	F.4.4	5.4	T1

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı	Değerlendirme Aracı
BY.1	Çalışmalarında İSG ile ilgili gereklilikleri uygular.	A.1.1-6 A.2.1-2	1.1	P1
BY.2	Çalışmalarında çevre ile ilgili gereklilikleri uygular.	A.3.1-2	1.2	P1
BY.3	Çalışmalarında kalite ile ilgili gereklilikleri uygular.	A.4.1-2	1.3	P1
*BY.4	Çalışmalarında kişisel verilerin korunması gerekliliklerini uygular.	A.5.1-2	1.4	P1
BY.5	İşletme yöntem, kural ve formatlarına uygun olarak iş emirlerini sistemden/ilgili birimden/amirden alarak gelen iş emrine yönelik ilgili kaynaklardan bilgi toplar.	B.1.1	2.1	P1
BY.6	Aldığı iş emirlerine ve topladığı bilgilere göre yapılacak faaliyetlerin sınıflamasını ve sıralamasını yaparak tahmini işlem sürelerini saptar.	B.1.2	2.1	P1
BY.7	İş emrine konu olan bilgisayar donanımlarının özelliklerine ve ortam koşullarına göre, uygun çalışma alanının (donanımların bulunduğu alan veya özel atölye) neresi olduğuna karar verir.	B.1.3	2.1	P1
BY.8	Yaptığı sıralama ve belirlediği tahmini işlem sürelerini esas alarak eldeki iş gücü ve zaman kapasitesine göre işletme formatına uygun şekilde iş planını yaparak amirine onaylatır.	B.1.4	2.1	P1
BY.9	İş programına ve iş emirlerine göre yöneticinin bilgisi dâhilinde ilgili personele bilgi vererek işlemlerin gerçekleştirilmesini sağlar.	B.1.6	2.1	P1
BY.10	İş süreçlerinde kullanacağı ekipman ve yazılımların ön kontrollerini yapar.	B.2.1	2.2	P1
*BY.11	Çalışma için gerekli yazılım, donanım ve ekipmanları çalışmaya hazır hale getirir.	B.2.2	2.2	P1

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı	Değerlendirme Aracı
BY.12	Çalışmaların kesintisiz ve uygun şekilde sürdürülmesi için, çalışma alanını inceleyerek özelliklerini ve çalışma noktalarının kapsamını belirler.	B.5.1	2.3	P1
BY.13	Çalışma alanının, kapsamına ve belirlenen özelliklerine göre, emniyet ve teknik olarak yapılacak işe uygun ortam koşullarına getirilmesini sağlar.	B.5.2	2.3	P1
BY.14	Çalışma sonunda, çalışma sahasını işin özelliklerine, etkisine ve bunlarla ilgili yöntemlere göre temizleyerek düzenler.	B.5.4	2.3	P1
BY.15	Satış öncesi aday kullanıcılara yazılımın genel işlevsel özelliklerini gösterir.	D.1.1	3.1	P1
*BY.16	Teknik sorumlulara yazılımın genel teknik özelliklerini ve çalışma prensiplerini gösterir.	D.1.2	3.1	P1
BY.17	Satış öncesinde aday kullanıcıların işlevsel genel beklentilerini toplar.	D.2.1	3.2	P1
BY.18	Yazılımda bu isteklere nasıl cevap verileceğini uygulamada gösterir.	D.2.2 D.2.3	3.2	P1
BY.19	Yaptığı tanıtım sunumlarında yazılımı örnek veri ile kullanarak soruları cevaplar.	D.2.4	3.2	P1
BY.20	Proje kapsamına uygun modüller için eğitim gereksinimlerini belirler.	E.1.1	4.1	P1
BY.21	Eğitim verilecek kullanıcı profilini belirler.	E.1.2	4.1	P1
*BY.22	Eğitim içeriğini belirler.	E.1.3	4.1	P1
*BY.23	Eğitimlerde kullanacağı doküman ve malzemeyi derler.	E.2.1	4.2	P1
*BY.24	Katılımcılara verilecek eğitim dokümanlarını derler.	E.2.2	4.2	P1
BY.25	Eğitim ortamını planlamaya uygun şekilde organize eder.	E.2.4	4.2	P1
BY.26	Eğitimi programa uygun şekilde gerçekleştirir.	E.2.5	4.2	P1
BY.27	Kurulum için gerekli donanım altyapısının ve ağ topolojisinin uygunluğunu değerlendirir.	F.1.1	5.1	P1
BY.28	Kurulum için gerekli işletim sistemi ve yardımcı program altyapısının uygunluğunu değerlendirir.	F.1.2	5.1	P1
*BY.29	Teknik elemanlarla birlikte hazırlanan donanım, işletim sistemi ve ağ yapısı üzerine yazılımın sunucu ortamında çalışacak kısmını kurar.	F.2.1	5.2	P1
BY.30	Veritabanı uzmanlarınca hazırlanan veritabanı ortamı üzerine veritabanının kurulmasına yardımcı olur.	F.2.2	5.2	P1
BY.31	Yazılıma ilişkin tüm başlangıç parametrelerini oluşturur.	F.2.3	5.2	P1
BY.32	Uygulama yazılımı üzerinde ilk yetkilendirme işlemlerini yapar.	F.2.4	5.2	P1

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı	Değerlendirme Aracı
*BY.33	Yazılımın istemci ortamında çalışacak kısmını örnek istemciler üzerine kurar.	F.2.5	5.2	P1
BY.34	Yazılımın sistematik olarak çalışırılığını test eder.	F.2.6	5.2	P1
BY.35	Yazılımın çalışırılığını ilgililere göstererek onay alır.	F.2.7	5.2	P1
BY.36	Kendisine verilen eski veritabanlarından yeni veritabanlarına veri eşleştirme çalışmalarını yapar.	F.3.1	5.3	P1
BY.37	Yaptığı eşleştirmeler ile ilgili ilgililerden onay alır.	F.3.2	5.3	P1
BY.38	Veritabanında verileri düzenler.	F.3.3	5.3	P1
*BY.39	Eski sistemden veri aktarımını gerçekleştirir.	F.3.4	5.3	P1
*BY.40	Veri aktarımı sonuçlarını ilgililerle test ederek tutarlı olduklarının onayını alır.	F.3.6	5.3	P1
BY.41	Ortaya çıkan uyarlanmış çözümün kullanıcı kabul testlerinin tamamlanmasını sağlayarak ilgililerden onay alır.	F.4.1	5.4	P1
BY.42	Eski sistemin durdurulup, nihai veri aktarımının yapılması ve yeni sisteme geçiş için zamanlamayı ayarlayarak çalışma planlarını tespit eder.	F.4.2	5.4	P1
*BY.43	Yazılımın canlı uygulamaya geçişini gerçekleştirir.	F.4.3	5.4	P1
BY.44	İlgililerden proje kapanış onayını alır.	F.4.4	5.4	P1

(*) Performans sınavında başarılmış zorunlu kritik adımlar.

**22UY0519-5/A3 YAZILIM DESTEK SİSTEMİNİ KURMA VE İŞLETME
YETERLİLİK BİRİMİ**

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	Yazılım Destek Sistemini Kurma ve İşletme
2	REFERANS KODU	22UY0519-5/A3
3	SEVİYE	5
4	KREDİ DEĞERİ	
5	A) YAYIN TARİHİ	22/06/2022
	B) REVİZYON NO	00
	C) REVİZYON TARİHİ	
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
Yazılım Uygulamaları Destek Sorumlusu (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı-13UMS0344-5		
7	ÖĞRENME KAZANIMLARI	
<u>Öğrenme Kazanımı 1: İSG, çevre koruma ve kalite gereklilikleri ile ilgili önlemleri uygular.</u>		
Alt Öğrenme Kazanımları:		
1.1: Çalışmalarında İSG ile ilgili gereklilikleri uygular.		
1.2: Çalışmalarında çevre ile ilgili gereklilikleri uygular.		
1.3: Çalışmalarında kalite ile ilgili gereklilikleri uygular.		
1.4: Çalışmalarında kişisel verilerin korunması gerekliliklerini uygular.		
<u>Öğrenme Kazanımı 2: Yazılım destek sistemini planlar.</u>		
Alt Öğrenme Kazanımları:		
2.1: Genel tanıtım dokümanlarını hazırlar.		
2.2: Kurulum yöntemlerini dokümante eder.		
2.3: Teknik destek dokümanları hazırlar.		
2.4: Uygulama yardımı ve kullanım desteği ile ilgili süreçleri hazırlar.		
<u>Öğrenme Kazanımı 3: Yazılım kullanım desteği verir.</u>		
Alt Öğrenme Kazanımları:		
3.1: Kullanıcı ilişkilerini düzenler.		
3.2: Yazılım sorunlarını kayıt altına alır.		
3.3: Sorunların çözümünü hizmet sağlama sözleşmesi çerçevesinde kullanıcılara ulaştırır.		
3.4: Periyodik düzenleme / kontrol/ güncelleme işlemlerini açıklar.		
<u>Öğrenme Kazanımı 4: Destek sistemlerini iyileştirir.</u>		
Alt Öğrenme Kazanımları:		
4.1: İyileştirme noktalarının belirlenmesini sağlar.		
4.2: İyileştirme noktalarındaki geliştirici faaliyetleri açıklar.		
8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	

8 a) Teorik Sınav	
<p>Çoktan Seçmeli Sorularla Sınav (T1): A3 yeterlilik birimine yönelik olarak teorik sınav, Ek A3-2’de yer alan Bilgiler Kontrol Listesine göre gerçekleştirilir. Teorik değerlendirme için adaylara en az on (10) soruluk, dört (4) seçenekli, çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde olan sorularla düzenlenmiş yazılı sınav uygulanmalıdır. Bu sınavda boş bırakılan veya yanlış cevaplandırılmış sorulardan herhangi bir puan indirimi yapılmaz.</p> <p>Sınavda adaylara her soru için ortalama bir buçuk (1,5) dakika zaman verilir. T1 sınavında soruların en az %70’ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde T1 sınavı ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A3-2) ölçmelidir.</p>	
8 b) Performansa Dayalı Sınav	
<p>(P1): A3 birimine yönelik performansa dayalı sınav Ek A3-2’de yer alan “Beceriler ve Yetkinlikler” kontrol listesine göre gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir. Adaydan Ek A3-2’de yer alan beceri ve yetkinlik uygulamalarını gerçeğe uygun düzenlenmiş ortamda yapması beklenir.</p> <p>Sınav içeriğine uygun olarak adaylara farklı sınav alternatifleri sunulur; aday sunulan seçeneklere uygun olarak hangi alternatif üzerinden sınava girmek istediğini başvuru esnasında belirtir. Sınavı gerçekleştirecek kurum/kuruluş bu doğrultuda gerekli hazırlıkları yapar ve önlemleri alır. Aday için sınavda kullanılan alternatife uygun, MYK Mesleki Yeterlilik Belgesine ek olarak sınav ve belgelendirme kuruluşu tarafından bir belge düzenlenir.</p> <p>Beceri ve yetkinlikler kontrol listesinde aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlar belirlenir. Adayın, (P1) performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari % 80 başarı göstermesi gerekir. (P1) Performansa dayalı sınavın süresi, belirlenen kapsamda, gerçek uygulama şartlarındaki süreye karşılık gelmelidir. (P1) olarak belirlenen Beceri ve Yetkinlik İfadelerinin (Ek A3-2) tamamı (P1) performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir.</p>	
8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar	
<p>Birim için öngörülen sınavların geçerlilik süresi sınavın başarıldığı tarihten itibaren 1 yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılı olan sınav tarihleri arasındaki süre farkı 1 yılı geçemez. Birimin elde edilebilmesi için adayların birimde tanımlanan tüm sınavlardan başarılı olması gerekir.</p> <p>Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır.</p> <p>Adayın kendi ve diğer kişilerin can güvenliğini tehlikeye sokacak bir davranış göstermesi halinde adayın sınavına son verilir.</p>	
9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR) Türkiye Bilişim Vakfı
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi

YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

EK A3-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

1. İSG, çevre ve kalite

- 1.1. İş sağlığı ve güvenliği önlemleri
- 1.2. Çevre koruma
- 1.3. Kalite gereklilikleri
- 1.4. Kişisel verilerin korunması gereklilikleri

2. Yazılım destek sistemini planlama

- 2.1. Genel tanıtım dokümanlarını hazırlama

- 2.2. Yazılımın genel işlevsel özellikleri
 - 2.3. Yazılımın genel teknik özellikleri ve çalışma prensipleri
 - 2.4. Kurulum kılavuzu hazırlama
 - 2.5. Kurulum kılavuzunun kullanılabilirliğini test etme
 - 2.6. Teknik destek kılavuzu hazırlama
 - 2.7. Hata çözüm kılavuzunu hazırlama
 - 2.8. "Sıkça Sorulan Sorular" kılavuzunu hazırlama
 - 2.9. Uygulama yardımı ve yazılım kullanım desteği ile ilgili süreçler
- 3. Yazılım kullanım desteği verme**
- 3.1. Kullanıcı ilişkileri
 - 3.2. Yazılım sorunlarının kayıt altına alınması
 - 3.3. Yazılım kullanım desteği sürecinde sorunlar ve bu sorunların yönetimi süreci
 - 3.4. Kullanıcı kabul test süreçleri
 - 3.5. Sorunların çözümünü hizmet sağlama sözleşmesi çerçevesinde kullanıcılara ulaştırma
 - 3.6. Periyodik düzenleme / kontrol/ güncelleme işlemlerini koordine etme
 - 3.7. Sürüm güncelleme çalışmaları
- 4. Destek sistemlerini iyileştirme**
- 4.1. İyileştirme noktalarının belirlenmesi
 - 4.2. Hizmet sağlama sözleşmesi
 - 4.3. Geri bildirim süreci
 - 4.4. İyileştirme noktalarında geliştirici faaliyetler
 - 4.5. Şikayet yönetim süreci
 - 4.6. Düzeltici-önleyici faaliyet süreci
 - 4.7. Memnuniyet araştırması
 - 4.8. Yaygın kullanıcı hatalarının tespiti
 - 4.9. Kök neden analizi yapma

EK A3-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi

a) BİLGİLER

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı	Değerlendirme Aracı
BG.1	Yazılım destek süreçlerini açıklar.	C.3.1-3	2.3	T1
BG.2	Yazılım kullanım desteği sürecinde sorunların yönetimi sürecini açıklar.	G.2.1-2	3.2	T1
BG.3	Tespit ettiği ve/veya bildirdiği yazılım sorunlarına karşı nasıl hareket edeceğini açıklar.	G.3.6	3.3	T1
BG.4	Yazılımda ihtiyaç duyulan değişiklikler hakkında kullanıcıdan birime iletilen bilgileri kullanma yöntemini açıklar.	G.4.1	3.4	T1
BG.5	Sürüm güncelleme sürecinin önemini açıklar.	G.4.4	3.4	T1
BY.6	Destek sistemlerinde iyileştirme noktalarının belirlenmesi sürecini açıklar.	H.1.1-5	4.1	T1
BY.7	Şikayet yönetim sürecini açıklar.	H.1.2	4.1	T1

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı	Değerlendirme Aracı
BY.8	Hizmet sağlama sözleşmesine uygun olmayan durumları tespit etmesi halinde işletilecek süreci açıklar.	H.1.5	4.1	T1
BY.9	Düzeltilici-önleyici faaliyet sürecini açıklar.	H.2.1-4	4.2	T1
BY.10	Yapılan kök neden analizine göre yürütülecek iyileştirme faaliyetlerinde sunacağı katkıyı açıklar.	H.2.3	4.2	T1

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı	Değerlendirme Aracı
BY.1	Çalışmalarında İSG ile ilgili gereklilikleri uygular.	A.1.1-6 A.2.1-2	1.1	P1
BY.2	Çalışmalarında çevre ile ilgili gereklilikleri uygular.	A.3.1-2	1.2	P1
BY.3	Çalışmalarında kalite ile ilgili gereklilikleri uygular.	A.4.1-2	1.3	P1
*BY.4	Çalışmalarında kişisel verilerin korunması gerekliliklerini uygular.	A.5.1-2	1.4	P1
BY.5	Uygulamaya alınacak ya da desteği verilecek yazılım ile ilgili yazılımın genel işlevsel özelliklerini tespit eder.	C.1.1	2.1	P1
BY.6	Yazılımın genel teknik özelliklerini ve çalışma prensiplerini raporlar.	C.1.2	2.1	P1
BY.7	Yazılımın işlevsel ve teknik açılarından benzerlerinden öne çıkan özellikleri belirler.	C.1.3	2.1	P1
BY.8	Uygulamaya alınacak ya da desteği verilecek yazılımın ilk kuruluşunda ve / veya güncelleme çalışmalarında yapılacak işlemleri belirleyen kurulum kılavuzunu hazırlar.	C.2.1	2.2	P1
BY.9	Kurulum kılavuzunun kullanılabilirliğini test ederek onay alır.	C.2.2	2.2	P1
BY.10	Kurum veya kuruluş bünyesinde, yazılım kurulumu, güncellemesi ve teknik bakımı ile ilgili konuları açıklayan teknik destek kılavuzunu hazırlar.	C.3.1	2.3	P1
BY.11	Uygulamaya alınacak ya da desteği verilecek yazılımın kullanımı sırasında ortaya çıkan hataların sebeplerini ve çözüm yollarını ayrıntılı olarak açıklayan hata çözüm kılavuzunu hazırlar.	C.3.2	2.3	P1
*BY.12	"Sıkça Sorulan Sorular" kılavuzunu hazırlar.	C.3.3	2.3	P1
BY.13	Yazılımın yaşam süreci içinde kullanıcıya özel tanımlamaların yapılması ile ilgili politika, prensip ve süreçleri öncelik sırasına göre belirler.	C.4.1	2.4	P1

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı	Değerlendirme Aracı
BY.14	Yazılımın uygulamaya alınması sırasında gerçekleştirilecek kullanıcı kabul test süreçlerini hazırlar.	C.4.2	2.4	P1
BY.15	Yazılımın uygulamaya alınması sırasında ve sonrasında kullanılacak geri bildirim sistemi ile ilgili araçları belirler.	C.4.3	2.4	P1
BY.16	Geri bildirimlerin nasıl karşılanacağı konusunda süreçleri değerlendirir.	C.4.4	2.4	P1
*BY.17	Geri bildirim sistemine kayıt girebilecek kullanıcı bilgilerini sisteme işlenmesini sağlar.	G.1.1	3.1	P1
*BY.18	Kullanıcı bilgi değişikliklerini takip ederek geri bildirim sistemini sürekli güncel tutar.	G.1.2	3.1	P1
*BY.19	Geri bildirim sistemi bulunmayan işletmelerde kullanıcılardan alınan sorunların, kurum veya kuruluşun destek politika ve prosedürleri çerçevesinde kayıt altına alınmasını sağlar.	G.2.1	3.2	P1
BY.20	Kullanıcıların karşılaştıkları sorunları teknik olarak tekrarlayarak sorunun kaynağını tespit etmeye çalışır.	G.2.2	3.2	P1
BY.21	Çözümünü bildiği sorunlarda geri bildirim sistemine uygun iletişim araçlarını kullanarak kullanıcıya yardımcı olur.	G.3.1	3.3	P1
BY.22	Veri tabanındaki verilerden kaynaklanan veya yazılımın alt yapısından kaynaklanan sorunları çözmek için işletme prosedürleri çerçevesinde kendisine ilgili birim tarafından bildirilen çözümün kullanıcıya iletilmesini sağlar.	G.3.2	3.3	P1
BY.23	İşletme prosedürlerine uygun olarak, benzer hataları önlemek için kullanıcılara geri bildirim sistemine uygun iletişim araçlarının kullanılarak ikazlarda bulunulmasını sağlar.	G.3.3	3.3	P1
BY.24	Düzeltilmesi zaman alacak çalışmalar için kullanıcıya bilgi vererek sorunu o anlık aşması için geçici çözümler önerir.	G.3.4	3.3	P1
*BY.25	Çözüm gerçekleştiğinde, işletme prosedürlerine göre yapılan destek işleminin tipine uygun şekilde geri bildirim kaydının kapatılmasını sağlar.	G.3.5	3.3	P1
BY.26	Kullanıcı şikâyetlerinin durumlarını, cevap sürelerini ve gecikmeleri hizmet sağlama sözleşmesi çerçevesinde takip eder.	H.1.1	4.1	P1
BY.27	Şikâyetleri inceleyip türlerine göre gruplar.	H.1.2	4.1	P1
BY.28	Yaygın kullanıcı hatalarını tespit ederek raporlar.	H.1.3	4.1	P1

(*) Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar.

YETERLİLİK EKLERİ

1. Ulusal Yeterlilik Hazırlama Ekibi ve Teknik Çalışma Grubu Üyeleri

No	Adı - Soyadı	Eğitim Bilgileri* (Tarih - Eğitim Kurumu/Bölüm Adı)	Deneyim Bilgileri* (Tarih – İş Yeri – Unvan)
1.	Musa DEMİR (Moderatör)	1997 – Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü – İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği (Yüksek Lisans) 1989 - Yıldız Üniversitesi Elektrik Mühendisliği (Lisans)	<ul style="list-style-type: none">• 2020-Devam ediyor Serbest Danışman• Temmuz 2019-Kasım 2020 – TEKLAS – İSG Yetkilisi• 1993-Şubat 2018 – ÇSGB – İş Başmüfettişi
2.	Yakup Hakan COŞKUN (Mesleki Yeterlilik Uzmanı)	2004 - Hacettepe Üniversitesi Kamu Yönetimi Bölümü	<ul style="list-style-type: none">• 2016-Devam ediyor Pamir Uygunluk Değerlendirme Ltd. Şti.- Genel Müdür• 2008-2015 - Mesleki Yeterlilik Kurumu – Mesleki Yeterlilik Uzmanı• 2005-2008 - İŞKUR – Memur
3.	Ahmet GÜVEN	1995 - Ege Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü	<ul style="list-style-type: none">• 2020-Devam ediyor Serbest Dijital Dönüşüm Danışmanı• 2016-2020 Güral Şirketler Grubu BT Direktörü• 2012-2016 Güral Şirketler Grubu BT İnsan Kaynakları Direktörü
4.	Bekir OTURAKÇI	2007 - Selçuk Üniversitesi Teknik Eğitim Fakültesi-Bilgisayar	<ul style="list-style-type: none">• 2016 Infotech Academy Eğitim Koordinatörü• 2010 İşte Site Proje Yöneticisi• 2007 Biltekno Yazılım Geliştirme

No	Adı - Soyadı	Eğitim Bilgileri* (Tarih - Eğitim Kurumu/Bölüm Adı)	Deneyim Bilgileri* (Tarih – İş Yeri – Unvan)
5.	Bülent KUŞAKSIZOĞLU	1977 - 1982 İstanbul Teknik Üniversitesi / Matematik Mühendisliği (Lisans) 1982 - 1984 İstanbul Teknik Üniversitesi / İşletme Mühendisliği (Yüksek Lisans) 2004 - 2006 Bahçeşehir Üniversitesi / Bilgisayar Mühendisliği (Yüksek Lisans) 2016 - 2017 Marmara Üniversitesi / Sermaye Piyasası ve Borsa (Yüksek Lisans)	<ul style="list-style-type: none">• 06/2006-05/2010 Vodafone Telekomünikasyon AŞ/Faturalama ve Mutabakat Kıdemli Müdürü• 06/2004 - 05/2006 Telsim Mobil Telekomünikasyon AŞ / Faturalama ve Gelir Güvencesi Direktörü• 09/1999 - 05/2004 Star Medya Grubu / GM. Yard. (Teknik)• 01/1995 - 08/1999 Telsim Mobil Telekomünikasyon AŞ / Bilgi İşlem Direktörü• 04/1992 - 12/1994 Merkez Yatırım AŞ / IT Özel Projeler Müdürü• 08/1987 - 08/1988 Akademi Bilgisayar / Bilgisayar Öğretmeni• 04/1986 - 03/1987 Maltepe Askeri Lisesi / Bilgi İşlem Subayı• 08/1983 - 08/1985 Tam Bilgisayar Hizmetleri AŞ / Bilgisayar Programcısı
6.	Helen Ayten BAYSAL	2020 - Karadeniz Teknik Üniversitesi Bilgisayar Mühendisliği	<ul style="list-style-type: none">• 2021 - Devam BlueRam Information Technology Yazılım Geliştirici
7.	Korhan GÜNEL	1997 - Ege Üniversitesi Fen Fakültesi-Matemaik	<ul style="list-style-type: none">• 2002 - 2021 Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Öğretim Üyesi

No	Adı - Soyadı	Eğitim Bilgileri* (Tarih - Eğitim Kurumu/Bölüm Adı)	Deneyim Bilgileri* (Tarih – İş Yeri – Unvan)
8.	Murat SALMANLI	2003 - Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi - Matematik	<ul style="list-style-type: none">• 2020 - Murat Salmanlı Murat Salmanlı• 2017 - 2020 Minerva Yazılım A.Ş. Genel Müdür Yrd.• 2006 - 2017 Minerva Yazılım A.Ş. Proje Müdürü
9.	Mustafa DEMİRHAN	2005 - Dumlupınar Üniversitesi Bilgisayar Teknolojisi ve Programlama	<ul style="list-style-type: none">• 2019 - Devam THY Teknik AŞ. Proje Yöneticisi• 2017 - 2019 Mektebim Okulları Kıdemli Yazılım Uzmanı• 2016 - 2017 Otelz.com Kıdemli Yazılım Uzmanı
10.	Nilgün YAKUT	1982, Orta Doğu Teknik Üniversitesi-Ekonomi, Lisans 1987-Boğaziçi Üniversitesi-Ekonomi, Yüksek Lisans 2020-Anadolu Üniversitesi-Tarım, Ön Lisans	<ul style="list-style-type: none">• 2020 – Nisan 2022 TBV Proje Yöneticisi• 2018 - 2020 Sivas İŞGEM Genel Müdür• 2012 - 2020 Kobi ve Start Up Serbest Danışmanı, Mentor, İşletme Koçu• Türk Kahvesi Kültürü ve Araştırmaları Derneği/Genel Müdür• Mikrokredi Projesi/Direktör,• Finansal Okuryazarlık Derneği/Proje Direktörü• Koç Grubu, Genel Müdür Yardımcısı (1991-2011)• 2001-2002, Marmara Üniversitesi Öğretim Görevlisi (Yarı Zamanlı)• 2012-2013, İstanbul Ticaret Üniversitesi Öğretim Görevlisi (Yarı Zamanlı)

No	Adı - Soyadı	Eğitim Bilgileri* (Tarih - Eğitim Kurumu/Bölüm Adı)	Deneyim Bilgileri* (Tarih – İş Yeri – Unvan)
11.	Ömer Faruk AYZAZ	2017 Anadolu Üniversitesi İşletme Fakültesi	<ul style="list-style-type: none">• 2020 Çözüm Eğitim Kurumları Eğitim Koordinatörü• 2017 Binot Yayınları Pazarlama Müdürü• 2016 Kobilim - Kobi Danışmanlık Hizmetleri Kurucu
12.	Salih PİLAV	1993-Anadolu Üniversitesi İİBF-İşletme	<ul style="list-style-type: none">• 2021 – Ocak 2022 TBV Proje Mali ve İdari İşler - Eşfinansman• 2019-2020 Tila Kompozit Genel Müdür Yardımcısı• 2014-2020 Pilatek Ortak
13.	Selçuk HALICI	1987-Selçuk Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi - Matematik	<ul style="list-style-type: none">• 2020 – Nisan 2022 TBV Proje Sertifikasyon Uzmanı• 2014 - 2015 Freelance SAP Danışmanı• 1987 - 2014 Bilkom A.Ş. Proje ve İş Geliştirme Müdürü
14.	Volkan TÜRKYILMAZ	2002-Karadeniz Teknik Üniversitesi - Elektrik-Elektronik Mühendisliği	<ul style="list-style-type: none">• 2020 – Haziran 2021 TBV Proje Teknik Uzmanı• 2020 -Devam İstinye Üniversitesi Misafir Öğretim Görevlisi• 2018 - 2020 Dijital Dönüşüm Proje Dijital Dönüşüm Danışmanı

*Yalnızca meslekle ilgili olan eğitim/deneyim bilgilerine yer verilecektir.

2. Görüş İstenen Kişi, Kurum ve Kuruluşlar

Ankara Sanayi Odası (ASO)

Ankara Ticaret Odası (ATO)

Belediye Yazılım Sanayicileri ve İş İnsanları Derneği (BEYSİAD)

Belgelendirme Kuruluşları Derneği (BEKDER)
Bilgi Güvenliği Derneği (BGD)
Bilgi Teknolojileri Derneği (BİTEKDER)
Bilgisayar Mühendisleri Odası (BMO)
Bilişim Güvenliği Derneği (TBGD)
Bilişim Medyası Derneği (BMD)
Bilişim Sanayicileri Derneği (TÜBİSAD)
Bilişim Sektörü Derneği (TÜBİDER)
Bilişim Sektörü Dernekleri Federasyonu (TÜBİFED)
Bilişim ve Yazılım Eser Sahipleri Meslek Birliği (BİYESAM)
Çağrı Merkezleri Derneği (ÇMD)
Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü)
Ege Bölgesi Sanayi Odası (EBSO)
Elektronik Ticaret Altyapı Sağlayıcıları Derneği (EDER)
Fütüristler Derneği
Hak-İş Konfederasyonu
ISACA Bilişim Yönetişim ve Denetim Derneği
İnternet Temelli Televizyon Teknolojileri Derneği
İstanbul Ticaret Odası (İTO)
Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB)
LINUX Kullanıcılar Derneği (LKD)
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
Mobil İletişim Araçları ve BT İş Adamları Derneği (MOBİSAD)
Mobil Servis Sağlayıcı İş Adamları Derneği (MOBİLSİAD)
Oyun Tasarımcıları, Geliştiricileri, Yapım ve Yayıncıları Derneği (OYUNDER)
Sağlık Bilişim Derneği
Sektörel Araştırmalar Derneği
Serbest Telekomünikasyon İşletmecileri Derneği (TELKODER)
SİNERJİTÜRK
Teknolojide Kadın Derneği (Wtech)
Telekomünikasyon İnternet ve Bilgi Teknolojileri Derneği (TEDER)
TOBB Türkiye Yazılım Meclisi
Tüketici Hakları Derneği (THD)
Tüm İnternet Derneği (TİD)
Türk Elektronik Sanayicileri Derneği (TESİD)
Türkiye Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu (DİSK)
Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu (TESK)
Türkiye İhracatçılar Meclisi (TİM)
Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)
Türkiye İş Kurumu (İş ve Meslek Danışmanlığı Dairesi Başkanlığı)
Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu (TURK-İŞ)
Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu (TİSK)
Türkiye Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler Serbest Meslek Mensupları ve Yöneticiler Vakfı (TOSYÖV)
Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB)
Türkiye Zeka Vakfı (TZV)
Uydu Elektronik İletişim İş İnsanları Derneği (TUYAD)

Yazılım Sanayicileri Derneği (YASAD)
Yetkilendirilmiş Belgelendirme Kuruluşları Derneği (YBKDER)
Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı (YÖK)

3. MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar

Prof. Dr. Ahmet ÖZMEN	Başkan (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı)
Yasemin AKPINAR	Başkan Vekili (Milli Eğitim Bakanlığı)
Mesut AKANER	Üye (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı)
Emrullah EMEN	Üye (Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı)
Muzaffer ÇALIŞKAN	Üye (Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı)
Melek BAR ELMAS	Üye (Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği)
Gökhan Recep BİŞKİN	Üye (Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Tayfun ARIKAZAN	Üye (Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu)
Umut Barış ERDOĞAN	Üye (Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Umut CÜYAZ	Üye (Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu)
Esmâ DOĞAN	Üye (Mesleki Yeterlilik Kurumu)

Yaprak AKÇAY ZİLELİ

Daire Başkanı, Mesleki Yeterlilik Kurumu

4. MYK Yönetim Kurulu

Adem CEYLAN	Başkan (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Temsilcisi)
Prof. Dr. Mehmet SARIBIYIK	Üye (Yükseköğretim Kurulu Temsilcisi)
Dr. Recep ALTIN	Üye (Milli Eğitim Bakanlığı Temsilcisi)
Bendevi PALANDÖKEN	Üye (Meslek Kuruluşları Temsilcisi)
Dr. Osman YILDIZ	Üye (İşçi Sendikaları Konfederasyonları Temsilcisi)
Celal KOLOĞLU	Üye (İşveren Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi)