



ULUSAL MESLEK
STANDARDI



MYK
MESLEKİ YETERLİLİK
KURUMU

BT SATIŞ SORUMLUSU

SEVİYE 5

REFERANS KODU/12UMS0254-5

RESMÎ GAZETE TARİH-SAYI

10/10/2022 – 31979



Meslek:	BT SATIŞ SORUMLUSU
Seviye:	5¹
Referans Kodu:	12UMS0254-5
Standardı Hazırlayan/Güncelleyen Kuruluş(lar):	Hazırlayan: İstanbul Ticaret Odası Koordinasyonunda Türkiye Bilişim Vakfı ve TÜBİDER Bilişim Sektörü Derneği Güncelleyen: Türkiye Bilişim Vakfı
Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:	MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/Sayı:	29/08/2012 Tarih ve 64 Sayılı Karar Rev.01: 01/06/2022 Tarih ve 2022/116 Sayılı Karar
Resmî Gazete Tarih/Sayı:	16.10.2012 – 28443 (Mükerrer) Rev.01: 10/10/2022 – 31979
Revizyon No:	01

¹ Mesleğin yeterlilik seviyesi, 8 seviyeli Türkiye Yeterlilikler Çerçevesine göre seviye 5 olarak belirlenmiştir.

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, ilk yardım 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,

BT: Bilişim Teknolojilerini,

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

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflandırmasını,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

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,

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,

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

VERİTABANI: 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,

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

ifade eder.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	5
2. MESLEK TANITIMI	6
2.1. Meslek Tanımı	6
2.2. Mesleğin Meslek Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri	6
2.3. Mesleğe Yönelik Özel Düzenlemeler	6
2.4. Çalışma Ortamı ve Koşulları	6
3. MESLEK PROFİLİ	8
3.1. Görevler, İşlemler, Başarım Ölçütleri, Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri	8
3.2. Kullanılan Araç Gereç ve Ekipmanlar	17
3.3. Tutum ve Davranışlar	17
Ek: Meslek Standardı Hazırlama ve Doğrulama Sürecinde Görev Alanlar	19

1. GİRİŞ

BT Satış Sorumlusu (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı, 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 İstanbul Ticaret Odası Koordinasyonunda, Türkiye Bilişim Vakfı ve TÜBİDER Bilişim Sektörü Derneği tarafından hazırlanmış, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş ve MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

BT Satış Sorumlusu (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardınının 01 no’lu revizyonu, MYK’nın görevlendirdiği Türkiye Bilişim Vakfı tarafından yapılmış ve MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

BT Satış Sorumlusu (Seviye 5); iş sağlığı ve güvenliği ve çevre korumaya yönelik önlemleri uygulayarak kalite gereklilikleri çerçevesinde mesleği ile ilgili iş organizasyonu yapan, satış öncesi hazırlık faaliyetlerini organize eden, bireysel ve kurumsal müşterilere BT ürün ve hizmetlerinin satışını yapan, satış sonrasında satış raporu hazırlayan, satış sonrası oluşabilecek sorunların giderilmesini sağlayan, müşterilerden gelen geri bildirimleri ve bayilerin satış performanslarını değerlendiren ve mesleki gelişim faaliyetlerine katılan nitelikli kişidir.

2.2. Mesleğin Meslek Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 2434 (Bilgi ve iletişim teknolojileri satışı ile ilgili profesyonel meslek mensupları)

2.3. Mesleğe Yönelik Özel Düzenlemeler

2872 sayılı Çevre Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

4857 sayılı İş Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

*Mesleğin icrasına yönelik İSG, çevre ve diğer konulardaki mevzuata uyulması esastır.

2.4. Çalışma Ortamı ve Koşulları

BT Satış Sorumlusu (Seviye 5), genellikle ofis ortamında veya uygun olması halinde uzaktan çalışma yöntemine uygun olarak çalışır. Çalışma ortamının havalandırma-ısıtma-soğutma sistemlerini içeren, yeterli aydınlatma sistemine sahip, ergonomik ofis araç ve gereçleri ile donatılmış, gerekli iletişim imkânlarını sunan altyapıya sahip ve ilgili kurumlarca duyurulan sağlık ve hijyen koşullarına uygun özellikte olması gerekir.

Görevlerini yaparken başta BT Satış Elemanı (Seviye 4) olmak üzere, bilgi teknolojileri bölümündeki diğer çalışanların yanı sıra, proje yönetim ofisi, üretim, satış, hukuk, muhasebe, bütçe, finans, kalite, iş sağlığı ve güvenliği gibi diğer birim çalışanları ile koordineli olarak çalışır. Görevi ve projeleri dolayısıyla veya çalışanlarla etkin iletişim kurmak amacıyla zaman zaman kuruluşun diğer bölümlerinde (fabrika, atölye, mağaza ve benzeri) bulunması ve farklı yerleşim yerlerinde bulunan birimlerde alacağı görevler amacıyla seyahat etmesi gerekebilir. Çalışmalarını daha çok takım halinde yürütür. Genellikle ofis ortamında görev yaptığı için mesleki hastalık, kaza ve yaralanma riski az olmakla beraber kuruluşun farklı bölüm ve birimlerinde çalışması gerektiğinde veya seyahat gerçekleştirdiğinde, çalıştığı mekânın riskleriyle karşı karşıya kalabilir.

Bu risklerin tamamen bertaraf edilmesi ve önlenmesi için işveren tarafından gerekli önlemler alınır. Risklerin tamamen ortadan kaldırılamadığı durumlarda toplu koruma önlemlerine uygun

olarak çalışır. Eğer toplu koruma önlemleri uygulanamıyorsa işveren tarafından sağlanan uygun kişisel koruyucu donanımı kullanarak çalışır.

3. MESLEK PROFİLİ

3.1. Görevler, İşlemler, Başarım Ölçütleri, Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri

Görev		A. İSG, çevre koruma ve kalite önlemlerini uygulamak		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
İşlemler		Başarım Ölçütleri		
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
A.1	İş ortamında İSG önlemlerini uygulamak	A.1.1	Çalışma ortamında, İSG talimatlarına göre, kendisini ve çevresindekileri riske atmayacak şekilde çalışır.	
		A.1.2	Çalışma ortamındaki İSG ile ilgili bulundurulması gereken makine, araç gereç ve diğer çalışma araçları ile bunların güvenlik donanımlarını sağlık ve güvenlik işaretlerine uyararak ve talimatlara uygun şekilde kullanır.	
		A.1.3	Çalışma ortamında, iş süreçlerine göre risk değerlendirmesi sonucunda öngörülmesi halinde KKD'leri talimatlarına uygun olarak kullanır.	
		A.1.4	Kendisini ve çevresini etkileyeceğini gözlemlediği tehlike, risk ve ramak kala olayları yazılı ve/veya sözlü olarak ilgililer ile paylaşır.	
		A.1.5	Risk değerlendirmesi çalışmalarında gözlem ve görüşlerini risk değerlendirmesi ekibine iletir.	
		A.1.6	Risk arz eden çalışmalarda, talimata uygun çalışma yapar.	
A.2	Acil durum önlemlerini uygulamak	A.2.1	Acil durum planında belirtilen hususlar dâhilinde alınan önleyici ve sınırlandırıcı tedbirleri uygular.	
		A.2.2	İşyerinde sağlık ve güvenlik hususlarında karşılaştığı acil durumları ilgili kişilere iletir.	

Görev		A. İSG, çevre koruma ve kalite önlemlerini uygulamak		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
İşlemler		Başarım Ölçütleri		
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
A.3	Çevre koruma önlemlerini uygulamak	A.3.1	Çalışma ortamında, olası çevre tehlike ve risklerinin tespit ve takibi ile ilgili çalışmalara destek verir.	
		A.3.2	İş süreçlerinde ortaya çıkan atık malzeme (kablolar ve benzeri) ile elektronik atıkların tasnif ve bertarafına yönelik önlemleri uygular.	
A.4	Kalite ve verimlilik çalışmalarına katılmak	A.4.1	İş süreçlerindeki hataların kök nedenlerini belirler veya bu nedenlerin belirlenmesine katkıda bulunur.	
		A.4.2	İş süreçlerindeki kalite çalışmalarına kendi görev alanı dâhilinde katılır.	
A.5	Kişisel verilerin korunması mevzuatı ve gizlilik sözleşmelerine ilişkin önlemleri uygulamak	A.5.1	İş süreçlerinde kişisel verilerin korunmasına ilişkin önlemlerin belirlenmesine katkıda bulunur.	
		A.5.2	İş süreçlerinde edindiği bilgileri 6698 sayılı Kanun uyarınca muhafaza eder.	
		A.5.3	İş süreçlerinde edindiği tüm bilgileri ilgili gizlilik sözleşmesi uyarınca muhafaza eder.	

Görev		B. İş organizasyonu yapmak		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
İşlemler		Başarım Ölçütleri		
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
B.1	İş planlaması yapmak	B.1.1	İşletme yöntem, kural ve formatlarına uygun olarak iş emirlerini sistemden/ilgili birimden/amirden alarak gelen iş emrine yönelik ilgili kaynaklardan bilgi toplar.	
		B.1.2	Aldığı iş emirlerine ve topladığı bilgilere göre yapılacak faaliyetlerin sınıflamasını ve sıralamasını yaparak tahmini işlem sürelerini saptar.	
		B.1.3	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.1.4	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.1.5	İş planını gerektiğinde, değişen koşullara ve amirin yönlendirmesine göre revize eder.	
		B.1.6	İş programına ve iş emirlerine göre yöneticinin bilgisi dâhilinde ilgili personele bilgi vererek işlemlerin gerçekleştirilmesini sağlar.	
B.2	Faaliyetler için yazılım, donanım ve ekipman temin etmek	B.2.1	İş süreçlerinde kullanacağı ekipman ve yazılımların ön kontrollerini yapar veya bu kontrollerin yapılmasını sağlar.	
		B.2.2	Çalışma için gerekli yazılım, donanım ve ekipmanları çalışmaya hazır hale getirir.	
B.3	Yapılan işlerin kaydını tutmak	B.3.1	İş emri, süreç, fire/hata, ölçüm gibi formları işletme formatlarına uygun olarak doldurur.	
		B.3.2	Kendisiyle ilişkili ekiplerin doldurduğu formları kontrol eder.	
		B.3.3	Doldurulan iş emri ve diğer formları varsa ilgili dijital sisteme girerek amirlerin kontrol ve onayına sunar.	
		B.3.4	Amirin kontrol ve onayı sonrasında, formları varsa ilgili birimlere iletir.	

Görev		B. İş organizasyonu yapmak		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
İşlemler		Başarım Ölçütleri		
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
B.4	Dijital arşivleme yapılmasını sağlamak	B.4.1	İş süreçlerinde kullanılacak yazılımların güvenli ve güncel olarak bulundurulmasını sağlar.	
		B.4.2	İş süreçleri sonunda oluşan rapor, form ve benzeri kaynak materyallerin sonraki düzeylerde teknik aktarım amacıyla işletme kural ve yöntemlerine uygun olarak arşivlenmesini sağlar.	
		B.4.3	Dijital arşivin güvenlik ve koruma önlemlerinin işletme kural ve yöntemlerine göre uygulanmasını sağlar.	
B.5	Çalışma alanının düzenini takip etmek	B.5.1	Çalışmaların kesintisiz ve uygun şekilde sürdürülmesi için, çalışma alanını inceleyerek özelliklerini ve çalışma noktalarının kapsamını belirler.	
		B.5.2	Çalışma alanının kapsamına ve belirlenen özelliklerine göre, emniyet ve teknik olarak yapılacak işe uygun ortam koşullarına getirilmesini sağlar.	
		B.5.3	Çalışma alanı içerisinde işiyle ilgili olmayan malzemeleri ortamdaki uzaklaştırır veya uzaklaştırılmasını sağlar.	
		B.5.4	Çalışma sonunda, çalışma sahasını işin özelliklerine, etkisine ve bunlarla ilgili yöntemlere göre temizleyerek düzenler.	

Görev		C. Satış öncesi hazırlık faaliyetlerini organize etmek		
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
C.1	BT ürün ve hizmetlerini satışa hazırlamak	C.1.1	Satışı gerçekleştirilecek BT ürün ve hizmetlerinin, satış sırasında önem taşıyan teknik özelliklerini tespit eder.	1. Basılı ve dijital kaynakları sorgulama araçları 2. BT ürün ve hizmetlerinin teknik özellikleri 3. BT ürün ve hizmetlerinin satışı öncesi hazırlık süreçleri 4. BT ürünleri hakkında yapılan test, inceleme ve kıyaslama analizlerini araştırma 5. BT ürün ve hizmetleri ile ilgili güncel teknolojik gelişmeler 6. Bilgi ve doküman yönetimi ve sistemleri 7. Diyagram okuma bilgisi 8. İş süreçleri ve sistemleri bilgisi 9. Ofis programları 10. Temel bilgisayar ağları bilgisi 11. Temel donanım bilgisi 12. Temel sunum araçları 13. Piyasa araştırması yöntemleri 14. Piyasadaki arz ve talep hareketleri 15. Veri toplama araçları 16. BT ürün ve hizmet satış kapasitesini belirleme 17. Bayilerin stok bilgisini inceleyerek olası ürün gereksinimlerini tespit etme 18. Ticaret rehberleri ve diğer sektör kaynaklarını kullanarak potansiyel bayileri tespit etme 19. Raporlama araçları 20. Stok takibi 21. Temel veri tabanı bilgisi 22. Satış listesi oluşturma 23. Satış analizi 24. Mesleki yabancı dil
		C.1.2	Satışı gerçekleştirilecek BT ürün ve hizmetlerinin birbirleriyle olan uyumluluklarını tespit eder.	
		C.1.3	BT ürünleri hakkında yapılan test, inceleme ve kıyaslama analizlerini araştırır.	
		C.1.4	BT ürün ve hizmetleri ile ilgili güncel teknolojik gelişmeleri takip eder.	
		C.1.5	Ürün ve hizmetlere dair garanti ve diğer yasal uyumluluk belgeleri ile ilgili süreçleri takip eder.	
C.2	BT ürün ve hizmetleriyle ilgili basit düzeyde piyasa araştırması yapmak	C.2.1	Piyasadaki arz ve talep hareketleri hakkında bilgi toplar.	
		C.2.2	Kamu kurum/kuruluşları ve özel sektör tarafından BT ürün ve hizmetleriyle ilgili gerçekleştirilecek alımlara ilişkin ilan, duyuru ve benzeri süreçleri takip eder.	
		C.2.3	Satışı yapılan ürün ve hizmetlerin piyasadaki muadilleri ve fiyatları hakkında bilgi toplar.	
		C.2.4	Piyasada oluşan satış fiyatlarını tespit ederek birim sorumlusuna bildirir.	
		C.2.5	İşletme kural ve yöntemlerine göre, bayilerin stok bilgisini inceleyerek olası ürün gereksinimlerini tespit eder.	
		C.2.6	Ticaret rehberleri ve diğer sektör kaynaklarını kullanarak potansiyel bayileri tespit eder.	
C.3	İşletmenin BT ürün ve hizmet satış kapasitesini belirlemek (devamı var)	C.3.1	Haftalık, aylık, dönemsel veya yıllık olarak hazırlanmış geçmiş dönemlere ait ürün ve hizmet satış raporlarını kontrol eder.	
		C.3.2	İşletmenin hizmet sunabilme kapasitesini, malzeme, iş gücü ve planlanmış hizmet takvimine göre belirler.	
		C.3.3	İşletme kural ve yöntemlerine uygun şekilde ve belirlenen ölçütlere göre stok takibi yapar.	

Görev		C. Satış öncesi hazırlık faaliyetlerini organize etmek		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
İşlemler		Başarım Ölçütleri		
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
C.4	BT ürünlerinin tedarik sürecine katkı sağlamak	C.3.4	Ürün ve hizmetlere ait stok, kapasite ve fiyat sınırlamalarını içeren satış listesi oluşturur.	25. Sipariş süreçleri 26. Tedarikçi işlemleri 27. BT ürünlerinin tedarik süreci 28. Yükleme ve teslimat işlemleri
		C.3.5	Müşteri bazında satış analizleri yapar.	
		C.4.1	Ürün ve hizmet bazında satış analizi yapar.	
		C.4.2	Ekibi tarafından tedarik edilmesi talep edilen ürünlerin tedarikçilerden sipariş edilme zamanını belirler.	
		C.4.3	Satın alma sorumlusunun tedarikçilere verdiği siparişleri kontrol eder.	
		C.4.4	Tedarik edilmekte olan ürünlerin yükleme ve teslimat süreçlerini takip eder.	

Görev		D. BT ürün ve hizmetlerinin satışını yapmak		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
İşlemler		Başarım Ölçütleri		
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
D.1	BT ürün ve hizmetlerinin tanıtımını yapmak	D.1.1	BT ürün ve hizmetleri hakkında müşterilere bilgi verir.	
		D.1.2	Potansiyel müşterilere BT ürün ve hizmetlerinin tanıtımı amacıyla iletişim araçlarını kullanır.	
		D.1.3	BT ürün ve hizmetlerinin tanıtımı için saha çalışması yapar.	
		D.1.4	BT ürün ve hizmetlerinin internet üzerinden tanıtımına katkı sağlar.	
D.2	BT ürün ve hizmetlerinin kurumsal satışını yapmak	D.2.1	İşletme kural ve yöntemlerine uygun olarak fiyat teklifini oluşturur.	
		D.2.2	Müşteriye satış fiyatı verme yöntemlerini geliştirmek için araştırma yapar.	
		D.2.3	Bayi kanalının satış performansını artırıcı çalışmalar yapar.	
		D.2.4	Müşteri siparişlerinin takibini işletme talimatlarına göre yapar.	
		D.2.5	Satış yapılan ürünün teslimat durumunu kontrol eder.	
		D.2.6	Satış yapılan hizmetlerin uygulanmasını değerlendirerek iyileştirme önerileri geliştirir.	
D.3	BT ürün ve hizmetlerinin bireysel satışını yapmak	D.3.1	İletişim araçları veya internette satış sistemleri üzerinden sipariş emirlerinin alınmasını sağlar.	
		D.3.2	İşletme talimatları uyarınca işletme içinde sipariş alır.	
		D.3.3	Satışı yapılan ürünlerin müşteriye teslimini işletme talimatları uyarınca yapar.	
		D.3.4	Veri güvenliği ve gizliliğini sağlar.	

Görev		E. Satış sonrası işlemleri yürütmek		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
İşlemler		Başarım Ölçütleri		
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
E.1	Satış raporlarını hazırlamak	E.1.1	Biriminden yapılan satışların günlük, aylık, dönemsel veya yıllık olarak raporlarını talep eder.	
		E.1.2	Satış işlemlerinde özel durumlardan kaynaklanan fiyat farklılıklarına ilişkin yaptığı karşılaştırma sonuçlarını raporlar.	
		E.1.3	Satış iptalleri ve iade işlemlerinin nedenlerini raporlar.	
		E.1.4	Birimine verilmiş olan satış hedeflerinin gerçekleştirme durumlarını raporlar.	
		E.1.5	Birimine verilmiş olan satış hedeflerinin değiştirilmesini gerektiren durumları tespit ederek raporlar.	
E.2	Satış sonrası oluşabilecek sorunların giderilmesini sağlamak	E.2.1	Yanlış ve düzensiz fiyatlandırmalardan doğabilecek zararların giderilmesine yönelik işletme kural ve yöntemlerine göre öneriler geliştirir.	
		E.2.2	Değişen bayi ticari riskleri hakkında birim yöneticisi ve muhasebe ekibini zamanında bilgilendirir.	
		E.2.3	Muhasebe kayıtlarında oluşabilecek hataları inceleyerek gerekli düzenlemelerin yapılmasını sağlar.	
		E.2.4	Kargo veya özel sevkiyat sorunlarının giderilmesine ilişkin işletme kural ve yöntemlerine göre öneriler geliştirir.	
E.3	Müşterilerden gelen geri bildirimleri değerlendirmek	E.3.1	Ürünler hakkında müşterilerden gelen beğeni ve/veya eleştirilere ilişkin hazırlanan raporları inceler.	
		E.3.2	Müşteri geri bildirimlerinden elde ettiği sonuçlara göre satış işlemlerinin iyileştirilmesine yönelik öneriler geliştirir.	
E.4	Bayilerin satış performanslarını değerlendirmek	E.4.1	İşletme kural ve yöntemlerine uygun olarak bayilerin satış performans değerlendirmesini yapar.	
		E.4.2	Bayilerin satış performansında görülen eksikliklerin giderilmesine ilişkin işletme kural ve yöntemlerine uygun çözüm önerileri geliştirir.	
		E.4.3	Bayiler tarafından işletme kural ve yöntemlerine uygun olarak geliştirilen satış performansını artırıcı uygulamaların yapılıp yapılmadığını kontrol ederek kontrol sonuçlarını raporlar.	

Görev		F. Mesleki gelişim faaliyetlerine katılmak		
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
F.1	Kendisinin mesleki gelişimi konusunda çalışmalar yapmak	F.1.1	Mesleki gelişim ihtiyaçlarını belirler.	1. Kendisinin ve başkalarının mesleki gelişim ihtiyaçlarını belirleme 2. Kariyer gelişim süreçleri 3. Mesleki eğitim veren kurum ve kuruluşlar 4. İşbaşı eğitim yöntemleri 5. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler ve iş süreçlerinde kullanılan prosedürler 6. Mesleki kaynaklar 7. Mesleki portföy oluşturma, değerlendirme ve güncelleme 8. Mesleki terminoloji 9. Meslekle ilgili teknolojileri ve gelişmeleri takip etme 10. Mesleki ekipman, araç-gereçler ve sarf malzemeleri (özellikleri ve kullanımları) 11. Gözlem yapma ve değerlendirme 12. Mesleki bilgi ve deneyimleri aktarma
		F.1.2	Mesleki gelişim ihtiyaçlarını karşılayacak eğitimlere ve faaliyetlere katılım sağlar.	
		F.1.3	Meslek ve sektördeki yeni alet, araç, gereç, yeni yöntem, yeni sistem gibi teknolojik gelişmeleri çeşitli kaynaklardan takip eder.	
F.2	Bşkalarının mesleki gelişimi konusunda çalışmalar yapmak	F.2.1	Bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere aktarır.	
		F.2.2	Astlarına mesleki gelişim ihtiyaçlarını belirleme konusunda rehberlik yapar.	

3.2. Kullanılan Araç Gereç ve Ekipmanlar

1. Bilgisayar çevre birimleri (yazıcı, barkod okuyucu, tarayıcı ve benzeri)
2. Depolama medyaları
3. Dijital görüntüleme donanımları (webcam, fotoğraf makinesi, kamera ve benzeri)
4. Diyagram oluşturma programları
5. Harici depolama birimleri (flash bellek, HDD)
6. İletişim araçları (telefon, tele-konferans sistemleri, faks ve benzeri)
7. İnternet bağlantılı bilgisayar
8. İşletim sistemleri ve ofis yazılımları
9. Kablolü ve kablosuz iletişim araçları (telefon, cep telefonu, telsiz ve benzeri)
10. Kaynak ve uygulama dokümanları (genel formlar, prosedürler, iş talimatları, toplu/bireysel iş sözleşmeleri ve benzeri)
11. Kırtasiye malzemeleri
12. Kişisel koruyucu donanım
13. Ofis araçları (fotokopi makinesi, projeksiyon cihazı, evrak imha cihazı, hesap makinesi, kilit sistemi içeren evrak dolabı ve benzeri)
14. Optik/dijital kaydetme ve görüntüleme cihazları (fotoğraf makinesi, video kamera ve benzeri)
15. Projeksiyon cihazı
16. Ses donanımları (ses kartı, hoparlör, mikrofon)

3.3. Tutum ve Davranışlar

1. Acil ve stresli durumlarda soğukkanlı ve sakin olmak
2. Amirlerine doğru ve zamanında bilgi aktarmak
3. Araç gereç ve ekipmanların kullanımına özen göstermek
4. Başkalarının mesleki gelişim faaliyetlerine katkı sağlamak
5. Astlarını etkin bir şekilde koordine etmek
6. Beraber çalıştığı kişilerle işe göre koordinasyon sağlamak ve uyumlu hareket etmek
7. Bilgi akışında bilinmesi gerekenler prensibine göre hareket etmek
8. Bilgi, tecrübe ve yetkisi dâhilinde karar vermek
9. Çalışma zamanını iş emrine uygun şekilde etkili ve verimli kullanmak
10. Çevre, kalite ve İSG mevzuatında yer alan düzenlemeleri benimsemek
11. Çevreyi korumaya karşı duyarlı olmak
12. Deneyimlerini iş arkadaşlarına aktarmak
13. Görev gereği edinilen kişisel veya hassas verilerin gizliliğine riayet etmek
14. İletişim kurduğu kişilere karşı güler yüzlü, nazik ve hoşgörülü davranmak
15. İşletme kaynaklarının kullanımını ve geri kazanım konusunda duyarlı olmak
16. İşyeri çalışma prensiplerine uygun davranmak
17. İşyeri hiyerarşi ilişkisine uygun hareket etmek
18. İşyeri prosedür ve talimatlarına uygun davranmak
19. Kendisinin ve diğer kişilerin güvenliğini gözetmek
20. Kişisel bakım ve hijyenine dikkat etmek

21. Meslek etiđi ve yasal düzenlemelere uygun davranmak
22. Mesleki gelişim konusunda istekli olmak
23. Programlı ve düzenli çalışmak
24. Risk değerlendirmesinde belirtilen hususlar ile İSG kurallarına riayet etmek
25. Risk faktörleri konusunda duyarlı olmak
26. Sorumluluklarını zamanında yerine getirmek
27. Süreç kalitesine özen göstermek
28. Tehlike ve risk durumları konusunda duyarlı olmak ve ilgilileri zamanında bilgilendirmek
29. Temizlik, düzen ve işyeri tertibine özen göstermek
30. Yeniliklere açık olmak ve değişen koşullara uyum sağlamak
31. Yetkisinde olmayan işlemler hakkında ilgilileri zamanında bilgilendirmek

Ek: Meslek Standardı Güncelleme ve Doğrulama Sürecinde Görev Alanlar

1. Meslek Standardı Güncelleme 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.	Akın TERZİ	2001 - Marmara Üniversitesi Almanca Enformatik	<ul style="list-style-type: none">• 2021 - 2021 NORMSOFT Bilgi Teknolojileri A.Ş. İş Geliştirme Müdürü• 2015 - 2021 Dijital Platform Kurucu Ortak
4.	Efecan KARAGÖZ	2017 - İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi-İşletme	<ul style="list-style-type: none">• 2020-2021 CondoLife Satış ve Pazarlama Müdürü• 2020 Hostamedia Müşteri Yöneticisi & Proje Analisti
5.	Hacı CAN	2007 - Marmara Üniversitesi Teknik Eğitim Fakültesi	<ul style="list-style-type: none">• 2020-2021 İsmek Eğitimci• 2001-2007 Topkapı Bilgisayar Teknisyen

No	Adı - Soyadı	Eğitim Bilgileri* (Tarih - Eğitim Kurumu/Bölüm Adı)	Deneyim Bilgileri* (Tarih – İş Yeri – Unvan)
6.	Mert Altar BÜYÜKÖNER	1992 - 1994 Maryland Üniversitesi / İşletme (Lisans) 1994 - 1997 Bilkent Üniversitesi / İşletme (Lisans) 2018 - 2020 Anadolu Üniversitesi / Web Tasarımı Kodlama (Ön Lisans)	02/1997 - 11/1998 Logo Yazılım AŞ / Müşteri Temsilcisi 06/1999 - 07/2008 TEB Tüketici Finansman A.Ş / Şube Yöneticisi 07/2008 - 07/2013 Societe Generale / Pazarlama Müdürü 06/2013 / 06/2015 Aktif Yatırım Bankası A.Ş / Bayi Operasyon Direktörü 02/2015 - 01/2018 Depodakaldı / Pazarlama ve Operasyon GM. Yrd. • 01/2018 KMD / Proje Koordinatörü / Karar Verici / İç Doğrulayıcı
7.	Murat SALMANLI	2003 - Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi - Matematik	• 2020 - Murat Salmanlı Murat Salmanlı • 2017 - 2020 Minerva Yazılım A.Ş. Genel Müdür Yrd. • 2006 - 2017 Minerva Yazılım A.Ş. Proje Müdürü
8.	Mustafa KAHRAMAN	2014 - Yalova Üniversitesi İİBF-Uluslararası İlişkiler	• 2017 - 2021 Ulutek Teknoloji Geliştirme Bölgesi Yönetici A.Ş. Uluslararası Projeler Uzmanı • 2015 - 2017 Yılmar Dış Ticaret Ltd Şti İhracat Bölge Sorumlusu

No	Adı - Soyadı	Eğitim Bilgileri* (Tarih - Eğitim Kurumu/Bölüm Adı)	Deneyim Bilgileri* (Tarih – İş Yeri – Unvan)
9.	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 - Devam 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)
10.	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

No	Adı - Soyadı	Eğitim Bilgileri* (Tarih - Eğitim Kurumu/Bölüm Adı)	Deneyim Bilgileri* (Tarih – İş Yeri – Unvan)
11.	Özlen KARAÇAL	2004 Ankara Üniversitesi Sosyoloji	<ul style="list-style-type: none">• 2015 - Devam BrainArt HR Kurucu Genel Müdür• 2013 - 2015 Tekna Bilişim Genel Müdür Yardımcısı• 2012 - 2013 RDC Partner Bilişim Danışmanlık HR Manager
12.	Salih PİLAV	1993-Anadolu Üniversitesi İİBF-İşletme	<ul style="list-style-type: none">• 2021 - Devam 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 - Devam TBV Proje Sertifikasyon Uzmanı• 2014 - 2015 Freelanse SAP Danışmanı• 1987 - 2014 Bilkom A.Ş. Proje ve İş Geliştirme Müdürü

No	Adı - Soyadı	Eğitim Bilgileri* (Tarih - Eğitim Kurumu/Bölüm Adı)	Deneyim Bilgileri* (Tarih – İş Yeri – Unvan)
14.	Volkan TÜRKYILMAZ	2002-Karadeniz Teknik Üniversitesi - Elektrik-Elektronik Mühendisliği	<ul style="list-style-type: none">• 2020 - Devam TBV Proje Teknik Uzmanı• 2020 -Devam İstinye Üniversitesi Misafir Öğretim Görevlisi• 2018 - 2020 Dijital Dönüşüm Proje Dijital Dönüşüm Danışmanı
15.	Yusuf TALUS	2012-Sakarya Üniversitesi Mühendislik Fakültesi	<ul style="list-style-type: none">• 2021 - Devam TLS Yazılım Kurucu Ortak• 2012 - 2020 İstinye Üniversitesi Misafir Öğretim Görevlisi• 2018 - 2020 Dijital Dönüşüm Proje Dijital Dönüşüm Danışmanı
16.	Zeynep KELEŞ	2019-Adnan Menderes Üniversitesi Yönetim Bilişim Sistemleri	<ul style="list-style-type: none">• 2019-2021 Anv Kurumsal Yazılım Satış ve Pazarlama

*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 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)

LİNEX 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)

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)

BT Satış Sorumlusu (Seviye 5)
Ulusal Meslek Standardı
Umut Barış ERDOĞAN
Umut CÜYAZ
Esmâ DOĞAN

12UMS0254-5 / 01.06.2022 / 01
Referans Kodu / Onay Tarihi / Rev. No

Üye (Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Üye (Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu)
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 (Millî Eğitim Bakanlığı Temsilcisi)

Bendevi PALANDÖKEN

Üye (Meslek Kuruluşları Temsilcisi)

Dr. Osman YILDIZ

Üye (İşçi Sendikaları Konfederasyonları Temsilcisi)

Celal KOLOĞLU

Üye (İşveren Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi)