



15UY0203-4/REV.00 ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ SEVİYE 4

BELGELENDİRME PROGRAMI

Doküman No:	PB.PRG.06
Yayın Tarihi:	01.06.2020
Rev.No:	00
Rev. Tarihi:	

1	Belgelendirme Programının Adı	15UY0203-4 ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ SEVİYE 4
2	Belgelendirme Programının Amacı	Bu program, (15UY0203-4) ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ SEVİYE 4 adayının belgelendirilmesine yönelik olarak yapılacak olan sınav için temel şartları, yeterlilik alanını, sınav koşullarını, kabul şartlarını ve belgelendirme süreci hakkında bilgilendirmeyi amaçlamaktadır.
3	İlgili Ulusal Meslek Standardı	13UMS0314-4 Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye4) Ulusal Meslek Standardı
4	İlgili Ulusal Yeterlilik	15UY0203-4 ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ SEVİYE 4
5	Yeterlilik Sınavına Giriş Şartları	Herhangi bir ön şart aranmamaktadır.
6	Başvuru Sırasında İstenecek Belgeler	PB.F.23 Sınav Başvuru Formunda belirtilen dokümanlar (Sınav başvuru formuna ek olarak; Nüfus Cüzdanı Fotokopisi, Sınav Ücret Dekontu/Makbuzu) en geç sınav günü ıslak imzalı olarak ARYA Belgelendirmeye / Sınav değerlendiriciye teslim edilmelidir.
7	Belgelendirme Dokümanları	PB.PR.17 Belgelendirme Yönetim Prosedürü, TS EN ISO/IEC 17024 standardı, Ulusal Yeterlilik
8	Sınav Başvurusunun Değerlendirilmesi	Arya Belge, Belgelendirme asistanları tarafından başvuruların değerlendirilmesi yapılır.
9	Sınav Yeri	Sınav tarihinden 1 hafta önce, www.aryabelge.com.tr web sitesinde SINAV TAKVİMİ alanında ilan edilir.
10	Sınav Dili	Sınav Dili Türkçedir. Türkçe dışındaki bir dilde sınava girmek isteyen adaya yeminli tercüman hizmeti ile sınavının yapılması sağlanabilir, ancak sınava girmeden önce Kuruma iletilerek görüş alınır. Tercüman hizmeti (işaret dili, dil tercümanı vb.) talep eden başvuru sahiplerinden hizmete ilişkin bedel alınır.
11	Sınavlarda Uyulması Gereken Kurallar	Sınavlarda uyulması gereken kurallar PB.T.01 Sınav Genel Kuralları talimatında tanımlanmıştır. Sınav Kurallarına, www.aryabelge.com.tr web sitesinden erişilebilir.



**15UY0203-4/REV.00 ÇAĞRI MERKEZİ
MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ SEVİYE 4**

Doküman No: PB.PRG.06

Yayın Tarihi: 01.06.2020

Rev.No: 00

Rev. Tarihi:

BELGELENDİRME PROGRAMI

12	Sınav Yöntemi	Teorik (Yazılı) ve Performans (Uygulamalı) sınav olarak yapılmaktadır. PB.ŞRT.01 Sınav şartnamesinde detaylar belirtilmiştir. www.aryabelge.com.tr web sitesinde PB.ŞRT.01 Sınav şartnamesi Belgelendirme Süreci altında yer almaktadır.
13	Zorunlu Birimler	15UY0203-4/A1 İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre ve İşyeri Kalite Politikaları 15UY0203-4/A2 Çağrı Yönetme Faaliyetleri 15UY0203-4/A3 İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim
14	Seçmeli Birimler	Seçmeli Birim yoktur.
15	Sınav / Ölçme ve Değerlendirme / Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri ve İlave Öğrenme Çıktıları	<p>-Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri ve İlave Öğrenme Çıktıları yoktur.</p> <p>-Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) Mesleki Yeterlilik Belgesini elde etmek isteyen adaylar birimlerde tanımlanan teorik ve performansa dayalı sınavlara tabi tutulur. Adayların mesleki yeterlilik belgesini alabilmeleri için birimlerde tanımlanan sınavlardan başarılı olmaları gerekmektedir.</p> <p>-Yeterlilik birimlerindeki teorik ve performansa dayalı sınavlar, her bir birim birlikte de yapılır. Ancak her birimin değerlendirmesi bağımsız yapılır.</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> <p>-Detaylı bilgiler için aşağıdaki linkten ulusal yeterliliğe ulaşabilirsiniz. https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_yeterlilik&view=arama</p>
16	Belgelendirme Kararının Alınması	Sınav sonuçlarına göre, görevlendirilen Karar Verici belgelendirmeye ilişkin kararı 10 gün içerisinde verir. Sınav sonuçları sınavdan sonra 1 ay içinde www.aryabelge.com.tr adresinden ilan edilir.
17	Belge Sorgulama	https://aryabelge.voc-tester.com/belge-sorgulama adresinden belge sorgulaması yapılabilir.
18	Belgenin Teslimi	MYK(Mesleki Yeterlilik Kurumuna) dan gelen belgelerin teslimleri, Belgelendirme asistanları tarafından, adayların başvuru formunda belirttiği yöntemlerden birisine 30 gün içerisinde gerçekleştirilir. Belgelerin teslimi için adaylardan ıslak imzalı "PB.F.22 Belge Teslim Formu" alınarak "PB.SZL.01 Belgelendirme Sözleşmesi" imzalanır.



**15UY0203-4/REV.00 ÇAĞRI MERKEZİ
MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ SEVİYE 4**

Doküman No: PB.PRG.06

Yayın Tarihi: 01.06.2020

Rev.No: 00

Rev. Tarihi:

BELGELENDİRME PROGRAMI

19	Belge Geçerlilik Süresi	Yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi düzenlendiği tarihten itibaren 5 yıldır.
20	Gözetim Sıklığı	<p>Mesleki Yeterlilik Kurumu Yönetim Kurulu'nun 15.04.2020 tarihli ve 2020/48 sayılı kararı ile onaylanarak yürürlüğe giren "MYK Mesleki Yeterlilik Belgesi Gözetim ve Belge Yenileme Faaliyetlerine İlişkin Usul ve Esaslar" da belge gözetim zorunluluğu aşağıdaki gibi revize edilmiştir; Dayalı olduğu uluslararası standartlarda gözetim şartı tanımlanmış olan ulusal yeterliliklerde, belirtilen gözetim sıklığına ve yöntemine uygun şekilde gözetim yapılır. Bu istisnalar dışındaki ulusal yeterliliklerde gözetim yapılmaz.</p> <p>15UY0203-4 ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ SEVİYE 4 REV.00 programı için gözetim zorunluluğu yoktur.</p>
21	Belge Yenilemede Uygulanacak Ölçme Değerlendirme Yöntemi	<p>6.9.1.1 Belge yenileme faaliyetleri aşağıda belirtilen yöntemlerden başvuru sahibinin tercih ettiği birine göre gerçekleştirilir:</p> <p>1- Kanıt ve/veya portfolyo değerlendirilmesiyle belge yenileme</p> <p>Başvuru sahibi; belgesinin 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.), uluslararası standartlara dayanan ulusal yeterliliklerde ise ilgili ulusal yeterlilikte belirtilen kanıtları ARYA BELGE'ye iletir.</p> <p>2- Sınavla belge yenileme</p> <p>Başvuru sahibi ilgili ulusal yeterliliğin içerdiği performansa dayalı sınavların tamamına katılır, teorik sınavlara tabi tutulmaz.</p> <p>Belge yenileme işlemleri PB.PR.17 Belgelendirme Yönetim Prosedürüne uygun şekilde yapılır.</p>
22	Belgenin Kaybedilmesi	<p>-Belge sahibi; belgesini kaybetmesi, belgenin yırtılması-zarar görmesi ya da kişisel bilgilerindeki değişiklikler nedeni ile ARYA BELGE den yeni belge düzenlenmesini talep eder.</p> <p>-Belgenin yırtılması-zarar görmesi ya da kişisel bilgilerindeki değişiklikler nedeni ile yeni belge talep edilmesi durumunda; yeni belge teslim edilmeden önce eski belge, belge sahibinden alınır.</p> <p>-Bu talep uygun bulunur ise, PB.L.10 Fiyat Listesinde belirtilen ücreti ödemek kaydıyla yeniden belge almak için başvurabilir. 30 gün içerisinde belge yeniden düzenlenir.</p>



**15UY0203-4/REV.00 ÇAĞRI MERKEZİ
MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ SEVİYE 4**

Doküman No: PB.PRG.06

Yayın Tarihi: 01.06.2020

Rev.No: 00

Rev. Tarihi:

BELGELENDİRME PROGRAMI

23	Belge ve Logo Kullanımı	PB.SZL.01 Belgelendirme Sözleşmesine, www.aryabelge.com.tr adresinden erişilebilir. Belgeli kişinin başvuru formundaki beyanı, bu şartnamede belirtilen kurallar ve Arya Belge Logo/Marka kullanımına aykırı bir davranışın tespiti halinde, belge iptal edilir. Belgesi iptal edilen kişi belgenin aslını Arya Belgeye iade etmekle yükümlüdür.
24	Belgenin Askıya Alınması/İptali	BELGENİN ASKIYA ALINMASI; -Belgeli kişinin gözetim süreçlerinde gerekli kanıtları sunmaması halinde belge geçerlilik süresi sonuna kadar askıya alınır. - Belgeye konu ulusal yeterliliklerde tanımlı bilgi, beceri ve yetkinliklere sahip olmadığına ilişkin üçüncü tarafların şikâyette bulunması durumunda belge 6 ay süreyle askıya alınır. - Belgenin konusu dışında kullanılmasına ilişkin üçüncü tarafların şikâyette bulunması durumunda belge 6 ay süreyle askıya alınır. - Marka ve logonun belgeli kişi tarafından sehven hatalı kullanılması durumunda belge 6 ay süreyle askıya alınır. - Belgeli kişinin değişiklik olması halinde ARYA BELGE'ye iletmesi gereken bilgileri zamanında iletmemesi durumunda belgeler 6 ay süreyle askıya alınır. BELGENİN GERİ ÇEKİLMESİ (İPTALİ) -Belgeli kişinin belgesinin askıya alınması halinde gerekli olan düzeltici faaliyetleri verilen sürede yerine getirmemesi, - Belgeli kişinin belgesinde tahrifat olması, - Dış denetimlerde ve/veya iç denetimlerde gerçekleştirilen sınavların uygun olmadığına tespit edilmesi, - Belgeli kişinin belgede belirtilen yetkinliği kaybetmesi, - Belge geçerlilik süresinin dolması ve belge yenilemenin yapılmaması, - Marka ve logonun kasten hatalı kullanımı, - Belgeli kişinin belgelendirme kuruluşuna kasten hatalı bildirimde bulunması veya değişiklik olduğunda bildirimde bulunulması gereken hususların kasten ARYA BELGE'ye bildirilmemesi durumlarında belge geri çekilir.
25	Şikayet ve İtirazlar	Şikayet ve İtiraz Prosedürüne, www.aryabelge.com.tr adresinden erişilebilir. ARYA BELGE'ye yapılan İtiraz ve Şikâyetler 30 gün içerisinde sonuçlandırılır. Karar itiraz/şikâyet sahibine bildirilir.
26	Sınav Ücreti	Ücret Tarifesi www.aryabelge.com.tr adresinde SINAV ÜCRETLERİ başlığında mevcuttur.