

**ÇAĞRI MERKEZİ TAKIM LİDERİ  
SEVİYE 5  
SINAV ŞARTNAMESİ**

Doküman No	MDL-ŞRT.14
Yayın Tarihi	01 Kas. 2019
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	--

Revizyon No:	Revizyon Tarihi:	Bölüm	Açıklama:
00	-	KYS	İlk Yayın

Bu dokümanın basım, yayım, çoğaltım ve dağıtım hakkı **MODEL MDL Belgelendirme ve Eğitim Ltd. Şti.**' ne aittir. Bu dokümanın çıktısı alındığı andan itibaren, KAŞELİ ve İMZALI olmadığı durumlarda bilgi içindir

HAZIRLAYAN VE KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Genel Müdür

## 1.AMAÇ VE KAPSAM

Bu dokümanın amacı, 15UY0204-5 Çağrı Merkezi Takım Lideri Ulusal Yeterliliği kapsamında yapılacak sınavlarda ki usul ve esasları belirlemektir. Bu alanda yapılacak sınavlar için temel şartları, yeterlilik alanını, sınav koşullarını, sınav sürelerini, başarı puanlamalarını ve belgelendirme süreci hakkında bilgilendirmeyi amaçlamaktadır.

Model MDL'nin sınav ve belgelendirme süreçlerinde ki tüm hizmet faaliyetlerini kapsar.

## 2.UYGULAMA ALANI

Firmanın Hizmet faaliyetlerinin tamamında uygulanmalıdır.

## 3.TANIMLAR

**Teorik Sınav:** Ulusal Yeterlilik kapsamında adayların bilgi seviyelerini ölçmek için çoktan seçmeli sorular ile yapılan yapıllı sınavlardır.

**Performans Sınav:** Ulusal Yeterlilik adayların beceri, tutum ve davranışlarını ölçmek için uygulamalı olarak yapılan sınavlardır.

## 4.BAŞVURU SÜRECİ

### 4.1.Başvuru Talebi

Başvurunun kabul edilmesi için belge talebinde bulunan kişiler aşağıda belirtilen belgeleri temin etmek zorundadır.

- Ücretin yatırıldığına dair dekont
- Nüfus Cüzdanı Fotokopisi
- İmzalanmış Belgelendirme Başvuru Formuna

### 4.2.Başvurunun Kabulü

Belge talebinde bulunan kişinin belgelerinin uygunluğu kontrol edilir. Başvuruda bulunmuş kişinin belgeleri uygun olması halinde, kişi aday havuzuna kaydedilerek sınav planlaması yapılır.

HAZIRLAYAN VE KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Genel Müdür

## 5.SINAV İÇERİĞİ VE SINAV SÜRECİ

### 5.1.Ulusal Yeterliliğin Birimleri

Ulusal Yeterlilik aşağıdaki birimlerden oluşur.

15UY0204-5 /A1: İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma, Kalite, İnsan Kaynakları Süreçleri ve Mesleki Gelişim	Zorunlu Birim
15UY0203-4 /A2: Çağrı Merkezi Yönetme Faaliyetleri	Zorunlu Birim

Belge almak isteyen aday her iki birimden de başarılı olmak zorundadır.

### 5.2.Teorik Sınav İçeriği, Sınav Süresi ve Başarım Puanlaması

A1 yeterlilik birimine yönelik olarak teorik sınav, Ek A1-2'de yer alan Bilgiler Kontrol Listesine göre gerçekleştirilir. Teorik değerlendirme için adaylara en az otuz (30) soruluk, beş (5) 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 indirim yapılmaz. 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 A1-2) ölçmelidir.

A2 yeterlilik birimine yönelik olarak teorik sınav, Ek A2-2'de yer alan Bilgiler Kontrol Listesine göre gerçekleştirilir. Teorik değerlendirme için adaylara en az yirmi altı (26) soruluk, beş (5) 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 indirim yapılmaz. 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 A1-2) ölçmelidir.

Teorik sınav cevap kâğıtlarının puanlandırılması cevap anahtarı kullanılarak yapılır ve her bir yeterlilik birimi için aday tarafından işaretlenmiş doğru cevap sayısı tespit edilerek, veriler sınav geçme kriterlerine göre değerlendirilip sonuçlar belirlenir. Teorik sınav sonuçlarının değerlendirilmesinde doğru cevap sayısı esastır. Yanlış ve boş cevap sayısı dikkate alınmaz. Silinmiş ve uygunsuz işaretlemeler yanlış sayılır. Her soru için yalnız bir tane doğru cevap işaretlenmelidir, birden fazla işaretleme olan sorular yanlış sayılır.

HAZIRLAYAN VE KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Genel Müdür

ZORUNLU BİRİMLER	SINAV TÜRÜ	BAŞARIM NOTU (EN AZ)	SORU SAYISI (EN AZ)	SINAV SÜRESİ (SORU BAŞINA)
15UY0204-5 /A1: İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma, Kalite, İnsan Kaynakları Süreçleri ve Mesleki Gelişim	T1	% 70	30	1,5 DK
15UY0204-5/A2 Çağrı Merkezi Yönetme Faaliyetleri	T1	% 70	26	1,5 DK
<b>SEÇMELİ BİRİMLER</b>	Seçmeli birim yoktur.			

### 5.3.Performans Sınav İçeriği, Sınav Süresi ve Başarım Puanlaması

Konuşma Kalitesi Değerlendirme Uygulaması (P1): P1 Uygulama Sınavında adayın farklı türde en az üç çağrıyı (satış, şikâyet, bilgilendirme ve benzeri) konuşma kalitesi değerlendirme formu üzerinden değerlendirmesi beklenir. Uygulama süresi en az 15 dakika olmak üzere senaryo içeriklerine göre belirlenir. Senaryo içerikleri asgari uygulama süresi ile uyumlu bir kapsamda tasarlanmalıdır. Adaya senaryoları dinlemesi için ayrıca süre verilir. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir. Uygulama sınavı esnasında değerlendirici, beceri ve yetkinlik kontrol listesindeki adımların gerçekleşme düzeyine göre, beceri ve yetkinlik kontrol listesine dayalı sorular sorarak adayın açıklama yapmasını isteyebilir. Adayın performansı, Ek A2-2'de yer alan Beceriler ve Yetkinlikler kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari %70 başarı göstermesi gerekir.

Performans Değerlendirmesi Geribildirim Uygulaması (P2): P2 Uygulama Sınavında adayın hazırlanan senaryo üzerinden performansı ile ilgili Müşteri Temsilcisine geri bildirim vermesi beklenir. Uygulama süresi en az 10 dakika olmak üzere senaryo içeriğine göre belirlenir. Senaryo içeriği asgari uygulama süresi ile uyumlu bir kapsamda tasarlanmalıdır. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir. Adayın performansı, Ek A2-2'de yer alan Beceriler ve Yetkinlikler kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Uygulama sınavı esnasında değerlendirici, beceri ve yetkinlik kontrol listesindeki adımların gerçekleşme düzeyine göre, beceri ve yetkinlik kontrol listesine dayalı sorular sorarak adayın açıklama yapmasını isteyebilir. Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari %70 başarı göstermesi gerekir

BİRİMLER	SINAV TÜRÜ	BAŞARIM NOTU (EN AZ)	SINAV SÜRESİ (SORU BAŞINA)
15UY0204-5 /A2: Satış Uygulamaları Yeterlilik Birimi	P1	% 70	15 DK
	P2	% 70	10 DK

HAZIRLAYAN VE KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Genel Müdür

#### 5.4.Kritik Adımlar

Adaylar başarılı sayılabilmesi için, başarıml ölçütlerinde ki belirtilen tüm kritik adımlardan

**BY.3** -Dinlediği çağrıda tespit ettiği sorunları belirtir.

**BY.4** - Müşteri Temsilcisinin konuşma kalitesini değerlendirerek kalite standartları çerçevesinde yapılması gereken geri bildirimini tekrarlar.

**BY.5** - Dinlediği çağrıda tespit ettiği sorunların çözümüne yönelik gelişim önerilerini sunar.

**BY.7** - Verilen senaryoya göre yapılması gereken yönlendirmeleri açıklar.

**BY.9** - Verilen senaryodaki verilerin iyileştirilmesi için yapılması gereken faaliyetleri açıklar

#### 5.7.Ölçme ve Değerlendirme

A1- Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarılı olduğu tarihten itibaren iki yıldır.

A2- Birimin elde edilmesi için T1, P1 ve P2 sınavlarının tamamından başarılı olması gerekir. Birim için öngörülen sınavların geçerlilik süresi sınavın başarılı olduğu tarihten itibaren bir yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılı sınav tarihleri arasındaki süre farkı bir yılı geçemez.

Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi birimin başarılı olduğu tarihten itibaren iki yıldır..

### 6.SINAV KURALLARI

- Aramızda gribal enfeksiyon, ateş, öksürük ve boğaz ağrısı gibi şikayetleri olanlar varsa sınav hakkınız saklı kalmak kaydıyla sınav alanından ayrılabilirsiniz. Pandemi döneminde olası salgın hastalıkların yayılmaması için MYK'nın yayınladığı rehber doğrultusunda tüm önlemler MODEL BELGELENDİRME tarafından alınmıştır.
- Sınavda kullanmanız gereken formlara bilgilerinizi okunaklı şekilde ve eksiksiz doldurmalısınız.
- Sınava giren adaylar, sınavın **ilk 10 dakikasında** ve **son 10 dakikasında** sınav alanını terk edemezler. Sınavın **ilk 10 dakikasından sonra** gelen adaylar sınava alınmazlar.
- Sınavda, cep telefonu, çağrı cihazı vb. haberleşme araçlarını kullanmak yasaktır. Lütfen mobil cihazlarınızı kapalı konuma getiriniz.
- Adayların sınav alanına delici, kesici ve yaralayıcı aletler ile ateşli silahları getirmesi yasaktır.
- Sınav süresince adaylar birbirleri ile konuşamazlar. Sınav sırasında kopya çeken, kopya veren adayların sınavları geçersiz sayılır. Sınavımız kameralar ile kayıt altına alınmaktadır.
- Sınav süresince sınav alanında içme suyu, şeker ve alınması zorunlu ilaçlar hariç yiyecek ve içecek bulundurmak, tütün ve tütün ürünlerini kullanmak yasaktır.
- Adayların sınav düzenini bozacak veya başkalarını rahatsız edecek

HAZIRLAYAN VE KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Genel Müdür

davranışlarda bulunmaları sınav kurallarına aykırıdır. Sınav kurallarına aykırı hareket edenler sınav alanından çıkartılır ve sınavı geçersiz sayılır.

- Başvuru esnasında kritik adımlar tarafınıza bildirilmiştir. Kritik adımlardan herhangi birinden dahi başarısız olmanız halinde sınavdan başarısız sayılırsınız.
- Sağlık problemi dışında ve bizden kaynaklı verilen molalar sınav sürenize eklenecektir.
- Sınav sonrasında [www.modelbelgelendirme.com](http://www.modelbelgelendirme.com) web sitemizdeki bilgiler dâhilinde kuruluşumuza itiraz ve şikâyetlerinizi bildirebilirsiniz.

**Sınavınızın geçersiz sayılacağı durumları okuyorum, dikkatli bir şekilde dinleyelim lütfen,**

- Başvuru şartlarını taşımadığı hâlde sınava girilmesi,
- Adayların, iş sağlığı ve güvenliği kurallarını ihlal ettiği ve bu nedenle kendilerini veya sınav alanında bulunan diğer kişileri tehlikeye düşürdüğü değerlendirici tarafından tespit edilmesi,
- Adayların sınav düzenini bozacak veya başkalarını rahatsız edecek davranışlarda bulunması,
- Sınav sırasında aday/adayların kopya çektiği veya kopya verdiğinin tespit edilmesi,
- Sınav evraklarının görevlilere teslim edilmemesi,
- Adayın yerine başkasının sınava girmesi,
- Bu sebeplerin dışında sınav iptal edilir ise gerekçesi ile birlikte katılımcılara duyurulacaktır.

## 7. BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ

Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5) mesleki yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi 5 yıldır.

## 8. BELGE YENİLEME YÖNTEMİ

Beş (5) yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur;

- 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 ve benzeri) sunmak,
- Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan uygulama sınavlarına katılmak. Değerlendirme sonucu olumlu olan adayların Belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır.

## 10. İTİRAZ VE ŞİKÂYET

HAZIRLAYAN VE KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Genel Müdür

Başvuru sahiplerinden, adaylardan, belgelendirilmiş kişilerden ve onların işverenlerinden ve diğer kesimlerden belgelendirme süreci ve kriterleri konusunda itiraz veya şikâyetlerin olması halinde, itiraz/şikâyet sahibi [www.modelbelgelendirme.com](http://www.modelbelgelendirme.com) web sitesinden İtiraz veya Şikâyet Formunu doldurup, imzalayarak (şahsen müracaat yapıldı ise) MODEL MDL 'ye teslim eder veya faks, e-posta vb. ile gönderir.

## 11.ARŞİVLEME

Bu dokümantasyon ile ilgili kayıtlar Kalite Yöneticisi tarafından saklanır.

## 11.REVİZYON BİLGİLERİ

REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	AÇIKLAMA
Revizyon 00	-	-

HAZIRLAYAN VE KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Genel Müdür