

**BİLGİ İŞLEM TEKNİK DESTEK SORUMLUSU**

**SEVİYE 5**

**REFERANS KODU**/ **20UMS0…-5**

**RESMÎ GAZETE TARİH-SAYI**

**......2020 - …… (Mükerrer)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Meslek:** | **BİLGİ İŞLEM DESTEK SORUMLUSU** |
| **Seviye:** | **5[[1]](#footnote-1)** |
| **Referans Kodu:** | **20UMS0…-5** |
| **Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar):** | **MYK Çalışma Grubu** |
| **Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:** | **MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi** |
| **MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/ Sayı:** | **…..Tarih ve ………. Sayılı Karar** |
| **Resmi Gazete Tarih/Sayı:** | **../…/20… - …… Mükerrer)** |
| **Revizyon No:** | **00** |

**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,

**AĞ DONANIMI**: Ağ bağlantısına sahip tüm elektronik, elektromekanik ve mekanik aksamı,

**AĞ GÜVENLİĞİ**: Ağ ile ilgili tüm yazılım ve donanımların sadece yetkili kişilerce ve izin verilen ölçüde kullanılmasının sağlanmasını,

**BAKIM PLANI**: Bakım faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi ile ilgili tanımlanmış kural, yöntem ve zamanları belirleyen planlamayı,

**BAKIM**: İlgili makine, donanım, alet ya da sistemlerin aşınmış, periyodik olarak değişmesi gereken veya ömrü biten parçalarının değiştirilmesini, temizlik türü işlemlerin gerçekleştirilmesini ve ayarlarının teknik talimatlara ve kullanım kılavuzlarına göre yapılmasını kapsayan çalışmaları,

**BIOS (BASIC INPUT-OUTPUT SYSTEM)**: Temel giriş-çıkış sistemi; bir bilgisayarın çalışması için, anakart özelliklerini yönetebilmek, kullanabilmek, temel donanım testlerini yapmak, diğer donanımlar arasında bir veri giriş çıkış işlemi oluşturabilmek için, elektrik sinyalleri ile yazılıp silinebilen bellek üzerine yazılmış yazılımı,

**BT:** Bilgi teknolojilerini,

**BT SİSTEMLERİ:** Kişisel bilgisayarın dahili, harici bileşenleri ile çevre birimlerini,

**ÇEVRE BİRİMİ**: Giriş - çıkış birimleri veya iletişim birimleri gibi bilgisayar sistemi ile birlikte kullanılan donanımı,

**ÇEVRESEL KOŞUL DÜZENLEYİCİ**: Bir konumun sıcaklık, soğukluk ve nem gibi özelliklerini düzenlemeye yarayan özel donanımları,

**DÂHİLİ BİLEŞEN**: Ana kart, işlemci, fan, ekran kartı, hafıza birimi, DVD veya sabit disk gibi bir bilgisayarın kasası içindeki herhangi bir iç birimi,

**DONANIM**: Harici bileşenler ve çevre birimlerini,

**HARİCİ BİLEŞEN**: Monitör, modem, yazıcı, tarayıcı, USB bellek, harici depolama, web kamera, mikrofon, kulaklık, klavye, fare, oyun kumandası, dijital kamera ve benzeri bilgisayar sistemi kasası dışında olan ve bilgisayarla birlikte kullanılan birimleri,

**ISCO**: Uluslararası standart meslek sınıflamasını,

**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 bu amaca uygun olarak tasarımı yapılmış tüm alet, araç, gereç ve cihazları,

**KULLANIM KILAVUZU**: Bir ağ donanımı, bilgisayar sistemi veya çevre cihazının tüm yeteneklerini doğru, yeterli ve tehlikesiz biçimde kullanmak için üretici tarafından yazılmış kitapçığı,

**MULTİMETRE**: Elektrik veya elektronikte; gerilim, akım, direnç ve benzeri değerleri ölçmeyi sağlayan cihazı,

**OFİS ERGONOMİSİ**: Ofis ekipmanları ve genel ofis çalışma ortamının çalışanların fiziksel ve zihinsel olarak rahat çalışmasına ve verimliliklerinin arttırılmasına yönelik olarak düzenlenmesini,

**RAMAK KALA OLAY:** İş yerinde meydana gelen, çalışan, iş yeri ya da 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 gerekli çalışmaları,

**TANILAMA YAZILIMI**: Bir donanım veya yazılımın kendisinden beklenen ağ işlevlerini yerine getirip getiremediğini kontrol eden yazılımları,

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

**TERMAL KONFOR**: Çalışma ortamında çalışanların büyük çoğunluğunun ısı, nem, hava akım hızı ve termal radyasyon gibi iklim şartları açısından, bedensel ve zihinsel faaliyetlerini sürdürürken belli bir rahatlık içinde bulunmasını,

**UTP (UNSHİELDED TWİSTED PAİR)**: Kaplamasız dolanmış çift; bilgisayar ağlarında en yaygın kullanılan 2'şer bükümlü toplam 8 ya da 12 kablodan oluşan ağ kablosunu,

**YEDEKLEME**: Donanım yapılandırma değerlerinin veya diğer veri yedeklerinin, herhangi bir sorun durumunda tekrar yüklenebilmesi için başka bir konuma kopyalanması işlemlerini

ifade eder.

**İÇİNDEKİLER**

[**1.** **GİRİŞ** 5](#_Toc9859567)

[**2.** **MESLEK TANITIMI** 6](#_Toc9859568)

[**2.1.** **Meslek Tanımı** 6](#_Toc9859569)

[**2.2.** **Mesleğin Meslek Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri** 6](#_Toc9859571)

[**2.3.** **Mesleğe Yönelik Özel Düzenlemeler** 6](#_Toc9859572)

[**2.4.** **Çalışma Ortamı ve Koşulları** 6](#_Toc9859574)

[**3.** **MESLEK PROFİLİ** 7](#_Toc9859576)

[**3.1. Görevler, İşlemler, Başarım Ölçütleri, Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri** 7](#_Toc9859577)

[**3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipmanlar** 8](#_Toc9859578)

[**3.3. Tutum ve Davranışlar** 8](#_Toc9859585)

[**Ek: Meslek Standardı Hazırlama ve Doğrulama Sürecinde Görev Alanlar** 9](#_Toc9859592)

1. **GİRİŞ**

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

1. **MESLEK TANITIMI**
   1. **Meslek Tanımı**

Bilgi İşlem Teknik Destek Sorumlusu (Seviye 5), iş süreçlerinde iş sağlığı ve güvenliği önlemlerini uygulayarak, çevre koruma ve kalite prosedürleri çerçevesinde mesleği ile ilgili iş organizasyonu yapan, bilgi işlem destek süreçlerinin yürütülmesini sağlayan (BT donanım ve yazılımlarının teminine destek, kişisel bilgisayar sistemlerinin ve çevre birimlerinin yapılandırılmasını sağlama, BT sistemlerinin sorunlarının giderilmesini sağlama ve benzeri), bilgisayar donanım montaj, arıza giderme ve bakımına ilişkin süreçlerin yürütülmesini sağlayan (bilgisayar toplama işleminin gerçekleştirilmesini sağlama, bilgisayar parçalarının değiştirilmesini sağlama ve benzeri) ve mesleki gelişim çalışmalarını yürüten nitelikli meslek elemanıdır.

* 1. **Mesleğin Meslek Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri**

**ISCO 08:** 2522 **(**Sistem Yöneticileri)

* 1. **Mesleğe Yönelik Özel Düzenlemeler**

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

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

* 1. **Çalışma Ortamı ve Koşulları**

Bilgi İşlem Destek Sorumlusu Seviye 5), genelde kapalı alanlarda, iyi aydınlatılmış, havalandırılmış, termal konfor koşullarında ve uygun gürültü düzeyinde, ofis ergonomisine uygun hazırlanmış ortamlarda ayakta veya oturarak çalışır. Çalışma ortamı ve koşulları sektörlere göre farklılıklar gösterir. Bilgi İşlem Destek Elemanı (Seviye 4) ve Bilgisayar Donanım Elemanı (Seviye 4) başta olmak üzere sektörde yer alan diğer meslek gruplarıyla iletişim halinde çalışır.

Mesleğin icrası esnasında iş sağlığı ve güvenliği önlemlerini gerektiren kaza, yaralanma, tahriş riskleri bulunmaktadır. Bu risklerin tamamen bertaraf edilmesi ve önlenebilmesi 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.

1. **MESLEK PROFİLİ**

**3.1. Görevler, İşlemler, Başarım Ölçütleri, Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri**

| **Görev** | **A.** İş süreçlerinde İSG, çevre koruma ve kalite prosedürlerini uygulamak/uygulanmasını sağlamak | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **İşlemler** | | **Başarım Ölçütleri** | | **Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri** |
| **Kod** | **Açıklama** | **Kod** | **Açıklama** |
| **A.1** | İSG prosedürlerini uygulamak/uygulanmasını sağlamak | **A.1.1** | Çalışma ortamında, İSG talimatlarına göre, kendisini ve çevresindekileri riske atmayacak şekilde çalışır. | 1. İş sağlığı ve güvenliğinde işverenlerin ve çalışanların hukuki yükümlülükleri  2. Araç, gereç ve ekipmanların güvenli kullanımı ile ilgili talimat ve prosedürler ve bunları iş süreçlerine uygulama  3. Kişisel koruyucu donanım türleri, kullanım ve bakım özellikleri  4. Kişisel koruyucu donanımları doğru bir şekilde seçme, kullanma ve muhafaza etme  5. Sağlık ve güvenlik işaretlerini tanıma ve takip etme  6. Çalışma ortamındaki risk ve tehlikeleri belirleme yöntem ve teknikleri  7. Acil durum türleri ve acil durum talimatlarına uygun davranma  8. Çalışma alanının iş sağlığı ve güvenliği açısından kontrolü ve gerekli önlemlerin alınması  9. Çevre korumaya ilişkin önlemler ve alınan önlemlerin iş süreçlerinde uygulanması  10. Kalite sağlamadaki teknik prosedürler |
| **A.1.2** | Çalışma ortamındaki makine, araç, gereç ve diğer araçları ile bunların güvenlik donanımlarını sağlık ve güvenlik işaretlerine ve talimatlara uygun şekilde kullanır. |
| **A.1.3** | Çalışma ortamında, iş süreçlerine göre 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** | Tehlike arz eden çalışmalarda, talimata uygun çalışma yapar. |
| **A.2** | Acil durum prosedürlerini uygulamak/ uygulanmasını sağlamak | **A.2.1** | Acil durum planında belirtilen hususlar dâhilinde alınan önleyici ve sınırlandırıcı tedbirlere uyar. |
| **A.2.2** | İşyerinde sağlık ve güvenlik hususlarında karşılaştığı acil durumları ilgili kişilere iletir. |
| **A.3** | Çevre koruma prosedürlerini uygulamak/ uygulanmasını sağlamak | **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 prosedürleri uygular. |
| **A.4** | Kalite ve verimlilik çalışmalarına katılmak | **A.4.1** | İş süreçlerindeki hataların kök nedenlerini belirler/belirlenmesine katkıda bulunur. |
| **A.4.2** | İş süreçlerindeki kalite çalışmalarına kendi görev alanı dâhilinde katılır. |

| **Görev** | **B.** İş organizasyonu yapmak | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **İşlemler** | | **Başarım Ölçütleri** | | **Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri** |
| **Kod** | **Açıklama** | **Kod** | **Açıklama** |
| **B.1** | İş emirlerini almak | **B.1.1** | İşletme yöntem, kural ve formatlarına uygun olarak iş emirlerini sistemden/ilgili birimden/amirinden alır. | 1. İşletme yöntem, kural ve formatları 2. İş planlaması yapma ve revize etme 3. Personel arasında iş dağılımı yapma 4. Stok takibi yapma 5. Faaliyetler için araç, gereç ve donanım tedarik etme 6. Kalibrasyon durum takibi yapma 7. Çalışma alanını işin gereklerine göre düzenleme 8. İş emri, süreç, fire/hata, ölçüm gibi formları hakkında bilgi 9. Yapılan çalışmaların form ve kayıtlarını tutma ve doldurulan formları kontrol etme 10. Formları dijital sisteme girme 11. Yapılan işlerle ilgili raporlama yapma 12. Sorumluluk alanı dışındaki işlemler için diğer meslek elemanları ile iletişim sağlama 13. Dijital arşivleme yaptırma 14. BT donanımlarının garanti süreçlerinin takibi |
| **B.1.2** | Gelen iş emirlerinin içerdiği işlemlere dair mevcut durum hakkında ilgili kaynaklardan bilgi toplar. |
| **B.1.3** | Edindiği bilgilere göre iş emirlerindeki işlerin teknik özelliklerine dair ilgili amirle gerektiğinde değerlendirme yapar. |
| **B.1.4** | Periyodik iş takvimlerinden günü gelmiş işlemleri belirler. |
| **B.2** | İş planlaması yapmak | **B.2.1** | Aldığı iş emirlerine ve topladığı bilgilere göre yapılacak faaliyetlerin sınıflamasını ve sıralamasını yaparak tahmini işlem sürelerini saptar. |
| **B.2.2** | 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.2.3** | 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.2.4** | İş planını gerektiğinde, değişen koşullara ve amirin yönlendirmesine göre revize eder. |
| **B.3** | Personel yönlendirmesi yapmak | **B.3.1** | Onaylanmış iş planlamasına göre ekipler/personel arasında iş dağılımı yapar. |
| **B.3.2** | Gerçekleştirilen işleri denetler. |
| **B.3.3** | İşlerin özelliklerine göre gerekli durumlarda işlere nezaret eder. |
| **B.3.4** | Kendisine tanınan yetki ve sorumluluklar çerçevesinde personelin idari işlemlerini yürütür. |
| **B.4** | Faaliyetler için araç, gereç ve donanım temin etmek | **B.4.1** | Sorumlu olduğu depo kapsamında, sarf malzemesi, donanım ve aletler için işletme kural ve yöntemlerine uygun şekilde ve belirlenen ölçütlere göre stok takibi yapar. |
| **B.4.2** | Stok takibine ve iş planlamasına göre ilgili görevliden veya amirden malzeme, donanım ve hizmet talebinde bulunur. |
| **B.4.3** | Tedarik edilen malzeme, donanım ve hizmetin kabul ve/veya teslim işlemlerine destek verir. |
| **B.4.4** | Yapılacak işle ilgili araç, gereç ve takımların çalışma durumunu, garanti belgesini ve teknik dokümanlarını kontrol ederek teknik talimatlarına göre işe hazırlar. |
| **B.4.5** | Kalibrasyon durumu ve kayıtlarını kontrol ederek, varsa ölçümleme ihtiyaçlarını ilgili birime bildirir. |
| **B.4.6** | Kullanılan araç, gereç ve takımları temiz ve çalışır halde bulundurur. |
| **B.5** | Çalışılan alanın işe uygun düzenlenmesini sağlamak | **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 ortamdan uzaklaştırır veya uzaklaştırılmasını sağlar. |
| **B.5.4** | Çalışma alanı ile ilgili araç, gereç ve takımların yerlerini tanımlayarak yerlerinde bulundurur. |
| **B.5.5** | İş alanının olumsuz özelliklerinin iyileştirilmesine ve standartlaştırılmasına katkıda bulunur. |
| **B.5.6** | Çalışma sonunda, çalışma sahasını işin özelliklerine, etkisine ve bunlarla ilgili yöntemlere göre temizleyerek düzenler. |
| **B.5.7** | Çalışma alanında kullanılmayan elektrikli araç, gereç ve takımların elektriğini keser. |
| **B.5.8** | Çalışma alanını, gerçekleştirilecek diğer işlemlere uygun şekilde bırakır. |
| **B.6** | Yapılan çalışmaların form ve kayıtlarının tutulmasını sağlamak | **B.6.1** | İş emri, süreç, fire/hata, ölçüm gibi formları işletme formatlarına uygun olarak doldurur. |
| **B.6.2** | Kendisine bağlı ekiplerin doldurduğu formları kontrol eder. |
| **B.6.3** | Doldurulan iş emri ve diğer formları varsa ilgili dijital sisteme girerek amirlerin kontrol ve onayına sunar. |
| **B.6.4** | Amirin kontrol ve onayı sonrasında, formları varsa ilgili birimlere iletir. |
| **B.7** | Üst yönetime bilgilendirme ve raporlama yapmak | **B.7.1** | Yapılan işlemlerin sonuçları hakkında işletme formatlarına uygun şekilde raporlar hazırlar. |
| **B.7.2** | Gerçekleştirilemeyen işlemleri, nedenleri ile değerlendirerek, amire raporlar. |
| **B.7.3** | Tamamlanmış işlemler hakkında talep sahibi birime yazılı ve/veya sözlü bilgi verir. |
| **B.7.4** | İşyeri çalışma kural ve yöntemlerine göre aksaklıkları üstlerine sözlü ve/veya yazılı olarak bildirir. |
| **B.8** | Sorumluluk alanı dışındaki işlemler için diğer meslek elemanları ile iletişim sağlamak | **B.8.1** | Çalışma alanı veya yürütülen işlemle ilgili yapılması gerekli elektrik tesisat işlemleri için, yetkili meslek elemanı ile iletişim kurarak, bu işlemlerin yapılmasını sağlar. |
| **B.8.2** | Isıtma, soğutma ve nem gibi çevresel koşul düzenleyiciler ile ilgili işlemler için, bu alanda yetkili meslek elemanı ile iletişim kurarak, işlemlerin yapılmasını sağlar. |
| **B.8.3** | Telefon hatları ve internet bağlantıları ile ilgili işlemler için, bu alanda yetkili meslek elemanı ile iletişim kurarak, işlemlerin yapılmasını sağlar. |
| **B.8.4** | Orta veya ileri düzey karmaşık ağ işlemleri için, bu alanda yetkili meslek elemanı ile iletişim kurarak, işlemlerin yapılmasını sağlar. |
| **B.8.5** | Bilgisayar donanım ve yazılımlarının temin edilmesi için, satın alma alanında yetkili meslek elemanı ile iletişim sağlayarak, tedarik işlemlerinin yapılmasını sağlar. |
| **B.8.6** | Kullanıcı ihtiyaçlarını karşılamak üzere orta veya ileri düzey karmaşık yazılım yapılandırma işlemleri için, bu alanda yetkili meslek elemanı ile iletişim kurarak, işlemlerin yapılmasını sağlar. |
| **B.9** | Dijital arşivleme yaptırmak | **B.9.1** | İş süreçlerinde kullanılacak yazılımları güvenli ve güncel olarak bulundurulmasını sağlar. |
| **B.9.2** | İş süreçleri sonunda oluşan rapor, form ve benzeri kaynak materyalleri sonraki düzeylerde teknik aktarım amacıyla işletme kural ve yöntemlerine uygun olarak arşivletir. |
| **B.9.3** | Dijital arşivin güvenlik ve koruma önlemlerini işletme kural ve yöntemlerine göre uygular. |
| **B.10** | BT donanımlarının garanti süreçlerini takip etmek | **B.10.1** | BT donanımlarının garanti sürelerinin takip edilmesini sağlar. |
| **B.10.2** | Garanti şartları ile ilgili kullanıcıların bilgilendirilmesini sağlar. |
| **B.10.3** | Garanti şartlarını ihlal edecek müdahalelerin önüne geçilmesini sağlar. |
| **B.10.4** | Garanti kapsamındaki arızalı BT donanımlarını yetkili servislerine göndererek süreci takip eder. |

| **Görev** | **C.** Bilgi işlem destek süreçlerinin yürütülmesini sağlamak | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **İşlemler** | | **Başarım Ölçütleri** | | **Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri** |
| **Kod** | **Açıklama** | **Kod** | **Açıklama** |
| **C.1** | BT donanım ve yazılımların teminine destek vermek | **C.1.1** | İşletmenin BT donanım ve yazılım alımlarına teknik destek sağlar. | 1. BT donanımları 2. BT yazılımları 3. İşletme envanteri 4. Envanterin periyodik takipleri 5. Kurulum öncesi hazırlıklar 6. BT donanımlarının fiziksel kurulumu 7. Kişisel bilgisayar sistemlerini ve çevre birimlerinin yapılandırılması 8. Yedekleme türleri ve süreçleri 9. Koruyucu ve periyodik bakım faaliyetleri 10. Periyodik ağ güvenlik takipleri 11. Donanım değişim işlemi öncesi hazırlıklar 12. BT sistem bileşenlerinin değiştirilmesi 13. Ağ kablolama sorunlarının giderilmesi 14. Basit bağlantı problemlerinin ve fiziksel sorunların giderilmesi 15. Güç ve çevresel koşul sorunlarının giderilmesi 16. Kişisel bilgisayar sorunlarının giderilmesi 17. İşletme içi kullanıcıların kullanım hataları 18. Veri güvenliği ve gizliliği ilkeleri ve yasal düzenlemeler |
| **C.1.2** | Satın alınan BT donanımlarının ve yazılımların teslim alma işlemlerini kontrol eder. |
| **C.1.3** | İşletmenin envanterindeki donanım ve yazılımlar ile ilgili periyodik takipleri gerçekleştirir. |
| **C.2** | BT sistemlerinin fiziksel kurulumlarının yapılmasını sağlamak | **C.2.1** | Kurulum öncesi hazırlıkların (altyapı hazırlığı, yedekleme ve benzeri) yapılmasını sağlar. |
| **C.2.2** | BT donanımlarının fiziksel kurulumlarının gerçekleşmesini sağlar. |
| **C.3** | Kişisel bilgisayar sistemlerinin ve çevre birimlerinin yapılandırılmasını sağlamak | **C.3.1** | Kişisel bilgisayar sistemlerinin sorunsuz bir şekilde çalışmasını sağlar. |
| **C.3.2** | Ortak kullanıma sunulacak çevre birimlerini yapılandırılmasını sağlar. |
| **C.4** | BT sistemlerinin bakımının yapılmasını sağlamak | **C.4.1** | Yedekleme süreçlerini yürütür. |
| **C.4.2** | Koruyucu ve periyodik bakım faaliyetlerinin gerçekleşmesini sağlar. |
| **C.4.3** | Periyodik ağ güvenlik takiplerini yürütür. |
| **C.5** | BT donanımlarının değiştirilmesini sağlamak | **C.5.1** | Donanım değişim işlemi öncesi hazırlıkların yapılmasını sağlar. |
| **C.5.2** | BT sistem bileşenlerinin değiştirilmesini sağlar. |
| **C.5.3** | Değişen bileşenin sorunsuz çalıştığını kontrol eder. |
| **C.6** | BT sistemlerinin sorunlarının giderilmesini sağlamak | **C.6.1** | Ağ kablolama sorunlarının giderilmesini sağlar. |
| **C.6.2** | Basit bağlantı problemlerinin ve fiziksel sorunların giderilmesini sağlar. |
| **C.6.3** | Güç ve çevresel koşul sorunlarının giderilmesini sağlar. |
| **C.6.4** | Kişisel bilgisayar sorunlarının giderilmesini sağlar. |
| **C.7** | İşletme içi kullanıcılara teknik destek verilmesini sağlamak | **C.7.1** | İşletme içi kullanıcılara kullanım hatalarını önleyici bilgi verilmesini sağlar. |
| **C.7.2** | Teknik destek koordinasyonunu sağlar. |
| **C.7.3** | İşletme içi kullanıcıların karşılaştığı BT sorunlarının giderilmesini sağlar. |
| **C.7.4** | İşletmenin veri güvenliği ve gizliliği ilkelerine ve yasal düzenlemeler çerçevesinde veri güvenliği ve gizliliğini sağlar. |

| **Görev** | **D.** Bilgisayar donanım montaj, arıza giderme ve bakımına ilişkin süreçlerin yürütülmesini sağlamak | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **İşlemler** | | **Başarım Ölçütleri** | | **Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri** |
| **Kod** | **Açıklama** | **Kod** | **Açıklama** |
| **D.1** | Bilgisayar toplama işleminin gerçekleştirilmesini sağlamak | **D.1.1** | Montaj öncesi hazırlıkların yapılmasını sağlar. | 1. Masaüstü bilgisayar ana bileşenlerinin montajı 2. Sistemin ilk çalıştırması 3. Harici bileşenler 4. Dahili bileşenler 5. Eski bileşenleri değerlendirme yöntemleri 6. Bilgisayar arızasının tespit edilmesi ve giderilmesi 7. İşletim sistemi testleri 8. Bakım planlamasının oluşturulması 9. Felaket senaryosu hakkında bilgi 10. Bilgisayarın fiziksel temizliği 11. Bilgisayar performansını artırıcı donanım işlemleri |
| **D.1.2** | Masaüstü bilgisayar ana bileşenlerini birbirlerine monte edilmesini sağlar. |
| **D.1.3** | Sistemin ilk çalıştırmasının yapılmasını sağlar. |
| **D.2** | Bilgisayarın parçalarının değiştirilmesini sağlamak | **D.2.1** | Değişim işlemi öncesi hazırlıkların yapılmasını sağlar. |
| **D.2.2** | Harici bileşenleri değiştirilmesini sağlar. |
| **D.2.3** | Dâhili bileşenleri değiştirilmesini sağlar. |
| **D.2.4** | Eski bileşenleri değerlendirir. |
| **D.3** | Bilgisayarın arızasının tespit edilmesini ve giderilmesini sağlamak | **D.3.1** | Bilgisayarın arızasının tespit edilmesini sağlar. |
| **D.3.2** | Bilgisayarın arızasının giderilmesini sağlar. |
| **D.3.3** | İşletim sistemi üzerinden testlerin yapılmasını sağlar. |
| **D.4** | Bilgisayarın bakım işlemlerini yürütmek | **D.4.1** | Bakım planlamasını oluşturur. |
| **D.4.2** | Felaket senaryosuna uygun hareket edilmesini sağlar. |
| **D.4.3** | Fiziksel temizlik yapılmasını sağlar. |
| **D.4.4** | Bilgisayar performansını artırıcı donanım işlemlerini planlayarak yapılmasını sağlar. |

| **Görev** | **E.** Mesleki gelişim faaliyetlerini yürütmek | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **İşlemler** | | **Başarım Ölçütleri** | | **Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri** |
| **Kod** | **Açıklama** | **Kod** | **Açıklama** |
| **E.1** | Eğitim planlaması ve organizasyonu çalışmalarını gerçekleştirmek | **E.1.1** | Günlük deneyim ve gözlemler çerçevesinde kendisinin ve ekibindeki elemanların eğitim ihtiyaçlarının konusunu, içeriğini tespit eder. | 1. Kendisinin ve ekibinin eğitim ihtiyaçlarını tespit etme 2. Kariyer gelişim süreçleri 3. Mesleki portföy oluşturma, değerlendirme ve güncelleme 4. Mesleki kaynaklar 5. Yetişkin eğitimi yöntemlerini uygulama 6. Temel hizmet içi eğitim programı hazırlama ve sunma 7. Temel mentörlük uygulamaları |
| **E.1.2** | Periyodik ve bir defaya özgü eğitimleri zaman planlaması açısından değerlendirir. |
| **E.1.3** | Çalışanların tespit ettiği ihtiyaçlar çerçevesinde düzenlenen eğitim programlarına katılımını sağlar. |
| **E.2** | Kişisel mesleki gelişimini sağlamak | **E.2.1** | Sektörel gelişmeleri ve mesleki gelişim sağlayacak etkinlikleri takip eder |
| **E.2.2** | Kariyer hedeflerine yönelik eğitimler, çalışmalar ve faaliyetlere katılarak mesleki gelişimini oluşturur. |
| **E.3** | Ekibinin mesleki gelişimini desteklemek | **E.3.1** | Bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere aktarır. |
| **E.3.2** | Yeni ekip üyelerinin yetişmeleri ve daha yetkin hale gelmelerine iş süreçleri kapsamında destek verir. |

**3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipmanlar**

1. Ağ donanımları (DSL modem, sinyal ayırıcı, swicht, hub, USB adaptör ve benzeri)
2. Anahtarlar (alyan anahtarı, değiştirilebilir uçlu setler, anahtar seti, lokma takımı ve benzeri)
3. Anti statik koruyucular (bileklik, çalışma örtüsü, eldiven, zemin kaplaması ve benzeri)
4. Arıza tanımlama kartları (POST, Mini POST)
5. Ayarlı DC güç kaynağı
6. Bıçaklar (elektrikçi bıçağı, ince maket bıçağı)
7. BIOS Pili ve EEPROM
8. Bilgisayar çevre birimleri (yazıcı, barkod okuyucu, tarayıcı ve benzeri)
9. Bilgisayar dahili veri ve elektrik kabloları (SATA, PCI Express ve benzeri)
10. Bilgisayar monitörü
11. Cımbız takımı
12. Çevre birimleri
13. Depolama ortamları
14. Devre şemaları ve teknik dokümanlar
15. Dijital görüntüleme donanımları (fotoğraf makinesi, kamera ve benzeri)
16. Donanım sürücüleri
17. Dönüştürücüler (DVI, HDMI,SATA, USB ve benzeri)
18. Düzenleyiciler (alet çantası, CD/DVD çantaları, bölmeli kutu, anti statik poşet ve benzeri)
19. Formlar (arıza takip, malzeme talep, müşteri bilgi ve benzeri)
20. Keski ve penseler
21. Harici elektrik kabloları (güç kabloları, uzatma ve çoklayıcılar ve benzeri)
22. Harici veri kabloları (USB, VGA, DVI, HDMI, IEEE 1394 ve benzeri)
23. İlkyardım malzemeleri
24. İnceleme yardımcıları (büyüteç, teleskopik ayna, büyüteçli lamba, mini el feneri ve benzeri)
25. İnternet bağlantılı bilgisayar
26. İşaretleyici ve levhalar (numaralama etiketi, uyarı levhası, çıkartma ve benzeri)
27. İşletim sistemleri ve ofis yazılımları
28. İzolasyon bandı (PVC elektrik bandı)
29. Kablolama malzemeleri (kanallar, yalıtım boruları, kelepçeler, kablo makası ve benzeri)
30. Kablolu ve kablosuz iletişim araçları (telefon, cep telefonu, telsiz)
31. Kesintisiz güç kaynağı (UPS)
32. Kişisel koruyucu donanım
33. Klavye tuşu sökme aparatı
34. Kontrol kalemi
35. Kullanım kılavuzu
36. Lehim
37. Lehimleme araçları (ısı ayarlı havya seti, lehim emme pompası)
38. Matkap
39. Mıknatıs uçlu toplama aleti
40. Multimetre
41. Ofis ve kırtasiye malzemeleri
42. PC bileşenleri (anakart, CPU, fan, ekran kartı, RAM, HDD ve benzeri)
43. Pil şarj aleti
44. Ses donanımları (ses kartı, hoparlör, mikrofon)
45. Teknik servis ve müşteri takip programları
46. Temizleme araçları (elektrikli süpürge, kompresör, temizleyici sıvılar, fırçalar ve benzeri)
47. Termal macun
48. Tornavidalar (düz, yıldız, elektronikçi ve saatçi takımı, saatçi takımı, şarjlı setler ve benzeri)
49. UTP ara bağlantı kabloları
50. UTP kablo (CAT 5, CAT 6)
51. UTP kablo bağlayıcıları (RJ45, RJ11)
52. UTP kablo işlem aletleri (sıkma pensesi, bıçak uçlu çakma aleti, sıyırıcılar ve benzeri)
53. UTP kablo test cihazı
54. Vida, somun, devre atlayıcı, bağlayıcı ve yükselticiler
55. Yangın söndürme tüp

**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. Bilgi akışında bilinmesi gerekenler prensibine göre hareket etmek
5. Çalışma zamanını iş emrine uygun şekilde etkili ve verimli kullanmak
6. Çevre, kalite ve İSG mevzuatında yer alan düzenlemeleri benimsemek
7. Çevreyi korumaya karşı duyarlı olmak
8. Deneyimlerini iş arkadaşlarına aktarmak
9. Görev gereği edinilen kişisel veya hassas verilerin gizliliğine riayet etmek
10. İşletme kaynaklarının kullanımı ve geri kazanım konusunda duyarlı olmak
11. İşyeri çalışma prensiplerine uymak
12. İşyeri hiyerarşi ilişkisine uygun hareket etmek
13. İşyeri prosedür ve talimatlarına uygun davranmak
14. Kendisinin ve diğer kişilerin güvenliğini gözetmek
15. Mesleki gelişim için araştırmaya istekli olmak
16. Risk değerlendirmesinde belirtilen hususlar ile İSG kurallarına riayet etmek
17. Risk faktörleri konusunda duyarlı olmak
18. Sorumluluklarını zamanında yerine getirmek
19. Tehlike durumlarında ilgilileri zamanında bilgilendirmek
20. Temizlik, düzen ve işyeri tertibine özen göstermek
21. Vardiya değişimlerinde etkili, açık ve doğru şekilde bilgi paylaşmak
22. Yeniliklere açık olmak ve değişen koşullara uyum sağlamak

**Ek: Meslek Standardı Hazırlama ve Doğrulama Sürecinde Görev Alanlar**

1. **Meslek Standardı Hazırlama Ekibi ve Teknik Çalışma Grubu Üyeleri:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Adı - Soyadı** | **Eğitim Bilgileri\***  **(Tarih - Eğitim Kurumu/Bölüm Adı)** | **Deneyim Bilgileri\***  **(Tarih – İş Yeri – Unvan)** |
| **1.** |  |  |  |
| **2.** |  |  |  |
|  |  |  |  |

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

1. **Görüş İstenen Kişi, Kurum ve Kuruluşlar:**
2. **MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar**
3. **MYK Yönetim Kurulu**

1. Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye beş (5) olarak belirlenmiştir. [↑](#footnote-ref-1)