



**ULUSAL YETERLİLİK**

**16UY0251-6**

**KOBİ DANIŞMANI**

**SEVİYE 6**

**REVİZYON NO:01**

**MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU**

**Ankara, 2017**

## ÖNSÖZ

KOBİ Danışmanı (Seviye 6) Ulusal Yeterliliği 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan “Ulusal Meslek Standartlarının ve Ulusal Yeterliliklerin Hazırlanması Hakkında Yönetmelik” hükümlerine göre hazırlanmıştır.

Yeterlilik taslağı, 29/11/2013 tarihinde imzalanan işbirliği protokolü ile görevlendirilen Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı tarafından hazırlanmıştır. Hazırlanan taslak hakkında sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınmış ve görüşler değerlendirilerek taslak üzerinde gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Nihai taslak MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi tarafından incelenip değerlendirildikten ve Komitenin uygun görüşü alındıktan sonra, MYK Yönetim Kurulunun 14/01/2016 tarih ve 2016/02 sayılı kararı ile onaylanmıştır.

KOBİ Danışmanı (Seviye 6) Ulusal Yeterliliği 25.05.2017 tarih ve 2017/48 sayılı MYK Yönetim Kurulu kararı ile revize edilmiştir.

Mesleki Yeterlilik Kurumu

## GİRİŞ

Ulusal yeterliliğin hazırlanmasında, sektör komitelerinde incelenmesinde ve MYK Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak yürürlüğe konulmasında temel ölçütler Ulusal Meslek Standartlarının ve Ulusal Yeterliliklerin Hazırlanması Hakkında Yönetmelikte belirlenmiştir.

Ulusal yeterlilikler için temel ölçütler aşağıdaki şekilde tanımlanmıştır:

- a) Ulusal yeterlilikler ulusal meslek standartları veya uluslararası standartlara dayalı olarak oluşturulur.
- b) Ulusal yeterlilikler katılımcı bir anlayışla hazırlanır ve ilgili tarafların görüş ve katkısı alınır.
- c) Ulusal yeterlilikler mesleki alana ilişkin iş sağlığı ve güvenliği, çevre ve kalite ile ilgili hususları kapsar.
- d) Ulusal yeterlilikler kullanıcılar tarafından anlaşılacak şekilde yazılır.
- e) Ulusal yeterlilikler hayat boyu öğrenme ilkesi çerçevesinde bireyin kendini geliştirmesini ve meslekte ilerlemesini teşvik eder.
- f) Ulusal yeterlilikler açık veya gizli hiçbir ayrımcılık unsuru içermez.
- g) Ulusal yeterlilikler bireyin bilgi, beceri ve yetkinliğinin kalite güvencesi dâhilinde ölçülmesini temin eden unsurları içerir.

**16UY0251-6 KOBİ DANIŞMANI ULUSAL YETERLİLİĞİ**

1	<b>YETERLİLİĞİN ADI</b>	KOBİ Danışmanı
2	<b>REFERANS KODU</b>	16UY0251-6
3	<b>SEVİYE</b>	6
4	<b>ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ</b>	ISCO 08: 2421 (Yönetim ve organizasyon analistleri)
5	<b>TÜR</b>	-
6	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
7	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	14/01/2016
	<b>B)REVİZYON NO</b>	01
	<b>C)REVİZYON TARİHİ</b>	25.05.2017
8	<b>AMAÇ</b>	Bu ulusal yeterlilik KOBİ'lerin mevcut durumunu analiz ederek sorun alanlarını tespit eden, çözüm önerileri getiren, yönlendirme ve tavsiyede bulunan KOBİ Danışmanlarının sahip olması gereken bilgi, beceri ve yetkinlikleri tanımlamak, mesleki yeterliliklerini geçerli ve güvenilir bir belge ile kanıtlamalarına imkân sağlamak, eğitim sistemi ile sınav ve belgelendirme kuruluşlarına kaynak ve referans oluşturmak ve adaylara mesleğe ilişkin rehberlik sağlamak amacıyla hazırlanmıştır.
9	<b>YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDART(LAR)I</b>	
KOBİ Danışmanı (Seviye 6) Ulusal Meslek Standardı - 13UMS0338-6		
10	<b>YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I</b>	
-		
11	<b>YETERLİLİĞİN YAPISI</b>	
<b>11-a) Zorunlu Birimler</b>		
16UY0251-6/A1: İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma, Kalite ve Mesleki Gelişim 16UY0251-6/A2: İş Organizasyonu, Müşteri İlişkileri ve Hizmet Öncesi Hazırlık 16UY0251-6/A3: KOBİ Danışmanlığı Hizmetine İlişkin Süreçlerin Yürütülmesi		
<b>11-b) Seçmeli Birimler</b>		
-		
<b>11-c) Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri ve İlave Öğrenme Çıktıları</b>		
-		

<b>12</b>	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>
	<p>KOBİ Danışmanı (Seviye 6) Mesleki Yeterlilik Belgesini elde etmek isteyen adaylar birimlerde tanımlanan sınavlara tabi tutulur. Adayların mesleki yeterlilik belgesini alabilmeleri için birimlerde tanımlanan sınavlardan başarılı olmaları gerekir.</p> <p>A1 ve A2 yeterlilik birimlerinin teorik sınavları ile A3 yeterlilik biriminin teorik sınavları her bir birim için ayrı ayrı yapılabileceği gibi birlikte de yapılabilir. Ancak her bir birimin değerlendirmesi bağımsız yapılmalıdır.</p> <p>A3 yeterlilik biriminin uygulama sınavlarına girebilmek için A3 yeterlilik biriminin teorik sınavlarından başarılı olunmalıdır.</p> <p>Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren iki (2) yıldır. Yeterlilik birimlerinin birleştirilerek bir yeterliliğin elde edilebilmesi için tüm birimlerin geçerliliğini koruyor olması gerekmektedir.</p>
<b>13</b>	<p><b>BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ</b></p> <p>Yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi belgenin düzenlendiği tarihten itibaren 5 (beş) yıldır.</p>
<b>14</b>	<p><b>GÖZETİM SIKLIĞI</b></p> <p>Belge geçerlilik süresi içerisinde belge sahibi gözetime tabi tutulur. Belge sahibinin performansı belgenin alındığı tarihten itibaren 2. yıl ile 3. yıl arasında sınav ve belgelendirme kuruluşunun belirleyeceği gözetim yöntemi ile değerlendirilir.</p> <p>Gözetim sonucu performansı yeterli bulunmayan veya belge sahiplerinden kaynaklanan nedenlerle gözetimi yapılamayan belge sahiplerinin belgeleri askıya alınır. Askı nedeni ortadan kalkan belge sahiplerinin belgelerinin geçerliliği geçerlilik süresi sonuna kadar devam eder.</p>
<b>15</b>	<p><b>BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK ÖLÇME-DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ</b></p> <p>Belge geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur;</p> <p>a) Belge geçerlilik süresi içinde yeterlilik belgesi kapsamında; en az beş (5) farklı KOBİ'ye ve her KOBİ'ye yüz yirmi (120) saatten az olmamak üzere toplamda en az altı yüz (600) saat KOBİ Danışmanlığı hizmeti verdiğiine dair resmi kayıt ile (KOBİ'lerden alınan referans belgeleri ve faturalar ile diğer ilave belgeler) belgelendirmesi,</p> <p>b) Yeterlilik kapsamında yer alan A3 yeterlilik birimi için tanımlanan teorik ve performansa dayalı sınavlar sonucunda başarılı olması.</p> <p>Değerlendirme sonucu olumlu olması durumunda belge geçerlilik süresi beş (5) yıl daha uzatılır.</p>

16	<b>YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)</b>	Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı
17	<b>YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi
18	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI</b>	14/01/2016 – 2016/02 Rev 01:25.05.2017-2017/48

**16UY0251-6/A1 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ, ÇEVRE KORUMA, KALİTE VE MESLEKİ  
GELİŞİM YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma, Kalite ve Mesleki Gelişim
2	<b>REFERANS KODU</b>	16UY0251-6/A1
3	<b>SEVİYE</b>	6
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	14/01/2016
	<b>B)REVİZYON NO</b>	01
	<b>C)REVİZYON TARİHİ</b>	25.05.2017
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	
KOBİ Danışmanı (Seviye 6) Ulusal Meslek Standardı - 13UMS0338-6		
7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	
<b><u>Öğrenme Çıktısı 1: Çalışma ortamında ve iş süreçlerinde uygulayacağı iş sağlığı ve güvenliği, çevre koruma ile ilgili kuralları açıklar.</u></b>		
<b>Başarım Ölçütleri:</b>		
1.1: İş sağlığı ve güvenliğine ilişkin alınması gereken önlemleri mevzuatı çerçevesinde açıklar.		
1.2: Çalışma ortamında oluşabilecek riskler ve acil durumlar için izlenmesi gereken prosedürleri açıklar.		
1.3: Çalışma ortamında alınması gereken çevre koruma standart ve yöntemlerini açıklar.		
<b><u>Öğrenme Çıktısı 2: Hizmet kalitesinin izlenmesi ve iyileştirilmesi için yapılması gerekli faaliyetleri açıklar.</u></b>		
<b>Başarım Ölçütleri:</b>		
2.1: Hizmet süreçlerinin izlenmesi ve hizmetin iyileştirilmesine yönelik bilgi ve uygulamaları açıklar.		
2.2: Hizmet sonrası öz değerlendirme uygulamasını gerekçeleriyle açıklar.		
<b><u>Öğrenme Çıktısı 3: Mesleki gelişime ilişkin yürüteceği faaliyetleri açıklar.</u></b>		
<b>Başarım Ölçütleri:</b>		
3.1: Bireysel mesleki gelişimini sağlamak için yürüteceği faaliyetleri tanımlar.		
3.2: KOBİ Danışmanı mesleği ve meslektaşların gelişimine yönelik uygulamaları açıklar.		
8	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
<b>Çoktan Seçmeli Sorularla Sınav (T1):</b> A1 yeterlilik birimine yönelik olarak teorik sınav, Ek A1-2’de yer alan Bilgiler Kontrol Listesine göre gerçekleştirilir. Teorik değerlendirme için adaylara en az yirmi (20) 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 indirimi yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir (1) 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.		

<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		
A1 yeterlilik biriminde performansa dayalı sınav bulunmamaktadır.		
<b>8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</b>		
Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi sınavın başarıldığı tarihten itibaren iki (2) yıldır.		
<b>9</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı
<b>10</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi
<b>11</b>	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI</b>	Rev 01:25.05.2017-2017/48

### YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

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

1. İş Sağlığı ve Güvenliği
2. Çevre Koruma
3. Hizmet Kalitesini İzleme ve Öz Değerlendirme
4. Mesleki Gelişim Uygulamaları

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

#### a) BİLGİLER

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.1	Çalışma ortamında kullanılan araç, gereç ve ekipmanların güvenlik talimatlarına uygun olarak nasıl kullanılacağını belirtir.	A.1.1	1.1	T1
BG.2	Çalışma ortamında oluşabilecek iş kazası ve meslek hastalığı durumlarında alınması gereken önlemleri ve yasal uygulamaları açıklar.	A.1.2	1.1	T1
BG.3	Çalışma ortamında iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili oluşabilecek tehlike ve riskleri mevzuatı gereği açıklar.	A.2.1, A.2.2	1.2	T1
BG.4	Çalışma ortamında oluşabilecek riskler ve risklere karşı alınması gereken önlemleri belirler.	A.1.3, A.1.4, A.2.1, A.2.2, 3.3.13	1.2	T1
BG.5	Çalışma ortamında karşılaşılabilecek acil durumlarda yapılması gerekli faaliyetleri açıklar.	A.3.1, A.3.2	1.2	T1
BG.6	Çevre mevzuatının gerekliliklerini ana hatlarıyla açıklar.	A.4.1, A.4.2	1.3	T1



BG.7	Çalışma ortamında oluşabilecek çevresel atıklar ve dönüştürülebilir malzemelerin bertarafına yönelik önlemleri listeler.	A.4.1	1.3	T1
BG.8	Verilen hizmetin niteliğinin izlenmesi için gerekli temel veri ve bilgileri (hizmetin türü, alınan geri bildirimler vb.) tanımlar.	C.1.1, 3.3.17, 3.3.6	2.1	T1
BG.9	KOBİ Danışmanlığı hizmetlerini geliştirmeye yönelik uygulamaları açıklar.	C.1.2, 3.3.24	2.1	T1
BG.10	KOBİ Danışmanlığı hizmetlerine ilişkin faaliyet ve süreçlere dair öz değerlendirme uygulamalarını açıklar.	C.2.1, C.2.2	2.2	T1
BG.11	Kişisel mesleki kariyer gelişim planı için faydalanılacak kaynakları açıklar.	J.1.1-J.1.5, 3.4.20	3.1	T1
BG.12	Mesleği ve meslektaşlarını nasıl (deneyim, bilgi paylaşımı vb.) geliştireceğini açıklar.	J.2.1, J.2.2, 3.3.32, 3.4.3, 3.4.17	3.2	T1

#### b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.1	-	-	-	-

## 16UY0251-6/A2 İŞ ORGANİZASYONU, MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE HİZMET ÖNCESİ HAZIRLIK YETERLİLİK BİRİMİ

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	İş Organizasyonu, Müşteri İlişkileri ve Hizmet Öncesi Hazırlık
2	<b>REFERANS KODU</b>	16UY0251-6/A2
3	<b>SEVİYE</b>	6
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	14/01/2016
	<b>B)REVİZYON NO</b>	01
	<b>C)REVİZYON TARİHİ</b>	25.05.2017
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	
KOBİ Danışmanı (Seviye 6) Ulusal Meslek Standardı - 13UMS0338-6		
7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	
<b><u>Öğrenme Çıktısı 1: Hizmet süreçlerine ilişkin iş organizasyonunu nasıl yapacağını tanımlar.</u></b>		
<b>Başarım Ölçütleri:</b>		
1.1: İş programını nasıl düzenleyeceğini ve çalışma takvimini nasıl oluşturacağını açıklar.		
1.2: Çalışma ortamının ve materyallerin nasıl düzenleneceğini açıklar.		
1.3: KOBİ danışmanlığı hizmetine ilişkin teklif ve mali prosedürleri yasal hükümlere göre açıklar.		
1.4: Hizmet süreçlerine dair kayıt tutma ve kayıtların güvenliğini sağlama yöntemlerini açıklar.		
<b><u>Öğrenme Çıktısı 2: Müşteri portföyünün oluşturulması ve izlenmesi ile ilgili faaliyetleri açıklar.</u></b>		
<b>Başarım Ölçütleri:</b>		
2.1: Hedef kitlesindeki KOBİ'lerin sorun ve ihtiyaçlarına yönelik bilgi toplama ve değerlendirme yöntemlerini tanımlar.		
2.2: Belirlediği KOBİ'lere ulaşma ve takip etme yöntemlerini açıklar.		
2.3: Verdiği hizmetlerin tanıtımı için kullanacağı yöntem ve teknikleri belirler.		
<b><u>Öğrenme Çıktısı 3: Hizmet öncesi hazırlık sürecini tanımlar.</u></b>		
<b>Başarım Ölçütleri:</b>		
3.1: KOBİ ile görüşme sürecine dair yürüteceği faaliyetleri açıklar.		
3.2: KOBİ'ye verilecek hizmete ilişkin iş planını açıklar.		
3.3: KOBİ ile yapacağı prensip anlaşmasının içeriğini hazırlar.		
8	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
<b>Çoktan Seçmeli Sorularla Sınav (T1):</b> A2 yeterlilik birimine yönelik olarak teorik sınav, Ek A2-2'de yer alan Bilgiler Kontrol Listesine göre gerçekleştirilir. Teorik değerlendirme için adaylara en az yirmibeş (25) 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 indirimi yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir (1) 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.		

<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		
A2 yeterlilik bölümünde performansa dayalı sınav bulunmamaktadır.		
<b>8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</b>		
Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi sınavın başarıldığı tarihten itibaren iki (2) yıldır.		
<b>9</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı
<b>10</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi
<b>11</b>	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI</b>	Rev 01:25.05.2017-2017/48

### YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

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

1. İş Organizasyonu
2. Veri/Bilgi Toplama, Kayıt, Arşiv ve Bilgi Güvenliği Yöntemleri
3. İhtiyaç Analizi Yapma
4. Teklif, Sözleşme ve Mali Prosedürlerin Yürütülmesi
5. Görüşme İlke ve Teknikleri
6. İletişim
7. Zaman Yönetimi
8. Planlama Teknikleri
9. Müşteri Portföyü Oluşturma ve Yönetme
10. Hizmet Tanıtım Strateji ve Yöntemleri
11. Raporlama Yöntem ve Teknikleri
12. Mesleki Etik
13. Danışmanlık Yöntem ve Teknikleri

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

##### a) BİLGİLER

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.1	Hizmete dair yapacağı iş programı ve çalışma takviminde dikkat edilmesi gereken unsurları tanımlar.	B.1.1, B.1.2, 3.4.25	1.1	T1
BG.2	Vereceği hizmetin gereklerine uygun olarak çalışma ortamını ve kullanacağı materyalleri tanımlar.	B.2.1, B.2.2, 3.3.7	1.2	T1
BG.3	Hizmetleri ile ilgili hazırlayacağı teklif metninde yer alması gereken idari, mali, hukuki, mesleki vb. koşulları tanımlar.	B.3.1, B.3.2	1.3	T1
BG.4	Hizmetlerine dair maliyetlendirme ve hizmet bedeli belirleme kriterlerini açıklar.	B.5.1, B.5.2, B.5.3, 3.3.8	1.3	T1

BG.5	Hizmet bedeline dair ödeme koşullarını ve mali işlemler (fatura, vergilendirme vb.) ile ilgili uygulama ve yasal hükümleri açıklar.	B.5.4, B.5.5	1.3	T1
BG.6	Hizmet süreçleri için tutulması gereken kayıtları tanımlar.	B.4.1, B.4.2, 3.4.11, 3.4.14	1.4.	T1
BG.7	Hizmet süreçlerindeki kayıtların güvenli tutulma ve arşivlenme yöntemlerini açıklar.	B.4.1, B.4.2, B.4.3	1.4.	T1
BG.8	Müşteri portföyünü belirlemek için hangi yöntem, teknik ve araçları kullanacağını açıklar.	D.1.1, D.1.2, 3.3.4, 3.3.28	2.1	T1
BG.9	Gelen müşteri taleplerini nasıl değerlendireceğini açıklar.	D.1.3	2.1	T1
BG.10	Belirlediği KOBİ'lerle iletişim kurma ve takip etme yöntemlerini tanımlar.	D.1.4, D.1.5, 3.3.15, 3.4.12	2.2	T1
BG.11	Müşteri bilgi ve verilerini güncel tutma yöntemlerini açıklar.	D.1.6	2.2	T1
BG.12	Hizmetine uygun tanıtım stratejilerini açıklar.	D.2.1, D.2.2, D.2.4, 3.3.41	2.3	T1
BG.13	Hizmeti için uygun tanıtım araç ve yöntemlerini açıklar.	D.2.1, D.2.2, D.2.4	2.3	T1
BG.14	Tanıtım dokümanlarının etkinliğinin sağlanması için gerekli faaliyetleri tanımlar.	D.2.3	2.3	T1
BG.15	KOBİ ile görüşme sürecine dair yürüteceği iş ve işlemleri tanımlar.	E.1.1, E.1.2, E.1.5	3.1	T1
BG.16	KOBİ ile görüşme sürecinde ihtiyaç duyacağı bilgi, veri ve materyalleri edinme yollarını tanımlar.	E.1.3, E.1.4	3.1.	T1
BG.17	KOBİ ile görüşme sürecinde, KOBİ'nin alacağı hizmetten beklentilerini tespit etmek için uygulayacağı yöntemleri tanımlar.	E.2.1, E.2.2, 3.3.27	3.1	T1
BG.18	KOBİ'ye vereceği hizmetin kapsamını belirlemek için uygulayacağı yöntem ve teknikleri açıklar.	E.3.1, E.3.2	3.2	T1
BG.19	KOBİ'ye vereceği hizmetin çalışma takvimini oluşturmak için uygulanacak gerekli yöntemleri açıklar.	E.3.4, E.3.5	3.2	T1
BG.20	KOBİ'ye vereceği hizmete ilişkin raporlama tekniklerini açıklar.	E.3.3, 3.3.36	3.2	T1
BG.21	KOBİ'ye vereceği hizmete ilişkin prensip anlaşmasını yasal hükümlere göre belirler.	E.3.6	3.3	T1

**b) BECERİ VE YETKİNLİKLER**

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.1	-	-	-	-

**16UY0251-6/A3 KOBİ DANIŞMANLIĞI HİZMETİNE İLİŞKİN SÜREÇLERİN  
YÜRÜTÜLMESİ YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	KOBİ Danışmanlığı Hizmetine İlişkin Süreçlerin Yürütülmesi
2	<b>REFERANS KODU</b>	16UY0251-6/A3
3	<b>SEVİYE</b>	6
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	14/01/2016
	<b>B)REVİZYON NO</b>	01
	<b>C)REVİZYON TARİHİ</b>	25.05.2017
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	
KOBİ Danışmanı (Seviye 6) Ulusal Meslek Standardı - 13UMS0338-6		
7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	
<b><u>Öğrenme Çıktısı 1: KOBİ'nin mevcut durumunu analiz ederek, sorunlu alanları belirler.</u></b>		
<b>Başarım Ölçütleri:</b>		
1.1: KOBİ'nin dış çevresini ve iç kaynaklarını analiz ederek işletme yönetimine dair mevcut durumunu belirler.		
1.2: KOBİ'nin mali yapısını analiz ederek finansal yönetimine dair mevcut durumunu belirler.		
1.3: KOBİ'nin insan kaynakları yapısını analiz ederek insan kaynakları yönetimine dair mevcut durumunu belirler.		
1.4: KOBİ'nin pazarlama ve satış yapısını analiz ederek pazarlama ve satış yönetimine dair mevcut durumunu belirler.		
1.5: KOBİ'nin üretim (mal/hizmet) yapısını analiz ederek üretim yönetimine dair mevcut durumunu belirler.		
1.6: KOBİ'nin mevcut durumuna ilişkin analiz ve değerlendirme sonuçlarını önceliklendirerek ortaya koyar.		
<b><u>Öğrenme Çıktısı 2: KOBİ'de tespit ettiği sorunlu alanlar ve bunların çözümüne yönelik vereceği hizmete ilişkin konumlandırma çalışması yapar.</u></b>		
<b>Başarım Ölçütleri:</b>		
2.1: KOBİ'nin sorunlu alanlarına yönelik çözüm önerilerinde bulunur.		
2.2: KOBİ'nin sorunlarının çözümüne dair sunacağı hizmetin kapsamını belirler.		
2.3: KOBİ'ye sunulacak hizmete ilişkin sözleşme ve mali prosedürleri yasal hükümlere göre açıklar.		
<b><u>Öğrenme Çıktısı 3: KOBİ'de tespit ettiği sorunlu alanların çözümüne yönelik vereceği hizmetin uygulama sürecine dair yürüteceği faaliyetleri belirler.</u></b>		
<b>Başarım Ölçütleri:</b>		
3.1:KOBİ'ye sunulacak hizmetin uygulama sürecinde kullanacağı iç ve dış kaynakları (insan, ekipman, destekler vb.) ve bu kaynakları tespit etme yöntemlerini belirler.		
3.2:KOBİ'ye sunulacak hizmetin uygulanmasına ilişkin süreçleri, çıktıları ve performans göstergelerini belirleme yöntemlerini de kapsayacak şekilde gerekçeleriyle açıklar.		
3.3:KOBİ'ye sunulacak hizmetin uygulama sürecine ilişkin faaliyet planlarını tanımlar.		
3.4:KOBİ'ye sunacağı hizmetin uygulama sürecine dair potansiyel riskleri ve muhtemel önlemleri açıklar.		
3.5:KOBİ'ye sunacağı hizmetin uygulama sürecine ilişkin kontrol noktalarını listeler.		

3.6:KOBİ'ye sunacağı hizmetin uygulama sürecine ilişkin işlemlerin izleme, değerlendirme ve raporlamalarını tarif eder.

**Öğrenme Çıktısı 4: KOBİ'ye sunduğu hizmetin sürdürülebilirliğini sağlayacak faaliyetleri ve KOBİ danışmanlığı hizmetinin sonlandırılmasını tarif eder.**

**Başarım Ölçütleri:**

- 4.1. KOBİ'ye sunduğu hizmet süreçlerinin kapsamını dokümente etme yöntemlerini açıklar.
- 4.2. KOBİ'ye sunduğu hizmet süreçlerine ilişkin izleme ve değerlendirme sistemini belirler.
- 4.3. KOBİ'ye sunduğu hizmetin sözleşme çerçevesinde sonlandırılmasını tarif eder.

**8 ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME**

**8 a) Teorik Sınav**

- İşletme Yönetimine Yönelik Çoktan Seçmeli Sorularla Sınav (T1)**  
**Finans Alanına Yönelik Çoktan Seçmeli Sorularla Sınav (T2)**  
**İnsan Kaynakları Alanına Yönelik Çoktan Seçmeli Sorularla Sınav (T3)**  
**Pazarlama ve Satış Alanına Yönelik Çoktan Seçmeli Sorularla Sınav (T4)**  
**Üretim Alanına Yönelik Çoktan Seçmeli Sorularla Sınav (T5)**

A3 yeterlilik birimine yönelik T1, T2, T3, T4 ve T4 teorik sınavları, Ek A3-2'de yer alan Bilgiler Kontrol Listesine göre gerçekleştirilir. Sınav soruları Bilgiler Kontrol Listesindeki ilgili tüm bilgi ifadelerini ölçmelidir. Adayın birimden başarılı olması için teorik sınavların tamamından başarılı olması gerekir. Teorik sınavlar birlikte yapılabileceği gibi ayrı ayrı da yapılabilir, ancak her bir sınavın değerlendirmesinin ayrı yapılması gerekmektedir.

(T1) sınavı için adaylara en az otuz (30) soruluk ve (T2), (T3), (T4), (T5) sınavlarının her biri için en az yirmi (20) soruluk beş (5) seçenekli, çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde olan sorularla düzenlenmiş sınavlar uygulanmalıdır. Bu sınavlarda, boş bırakılan veya yanlış cevaplandırılmış sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavlarda adaylara her soru için ortalama bir buçuk (1,5) dakika zaman verilir. Bir teorik sınavdan başarılı olunması için teorik sınavın sorularının en az %60'ına doğru yanıt verilmelidir.

**8 b) Performansa Dayalı Sınav**

- İşletme Yönetimi Örnek Olay Çözümlemesi (Vaka Analizi) (P1)**  
**Finans Alanı Örnek Olay Çözümlemesi (Vaka Analizi) (P2)**  
**İnsan Kaynakları Alanı Örnek Olay Çözümlemesi (Vaka Analizi) (P3)**  
**Pazarlama ve Satış Alanı Örnek Olay Çözümlemesi (Vaka Analizi) (P4)**  
**Üretim Alanı Örnek Olay Çözümlemesi (Vaka Analizi) (P5)**

A3 yeterlilik birimine yönelik P1, P2, P3, P4 ve P5 performansa dayalı sınavları, Ek A3-2'de yer alan Beceri ve Yetkinlikler Kontrol Listesine göre gerçekleştirilir. Adayın performansa dayalı sınavların tamamından başarılı olması gerekir. Performansa dayalı sınavların süresi en az bir (1) saat olmak üzere, örnek olay çözümlemesi (vaka analizi) içeriğine göre belirlenir.

Performansa dayalı sınavlar, gerçek ya da kuramsal bir iş durumunu temel alan belli gerçekler ve veriler ile işletmeye ilişkin genel bilgileri de içeren örnek olay çözümlemesi (vaka analizi) şeklinde yapılır. Örnek Olay Çözümlemesi Beceri ve Yetkinlikler Kontrol Listesinde yer alan ilgili beceri ve yetkinlik ifadelerini

içercek şekilde tasarlanmalıdır. Sınavlara konu örnek olaylar; yazılı ve görsel materyaller (slayt, video, fotoğraf, yazılı tasvir gibi) kullanılarak oluşturulur ve dosya halinde adaya sunulur. Aday dosya üzerinden inceleme ve değerlendirmeler yaparak, sorular çerçevesinde hazırladığı cevapları yazılı olarak değerlendiriciye sunar. Ayrıca, örnek olayın analizinde tespit etmiş olduğu sorun alanları, bu alanlara ilişkin çözüm önerileri ve uygulama süreçleri ile KOBİ'ye sağlayacağı faydayı özetleyerek sözlü olarak değerlendiriciye sunar.

Adayın bir performans sınavından başarılı olabilmesi için Beceri ve Yetkinlikler Kontrol Listesinde ilgili sınav için tanımlanan kritik adımların (aday tarafından başarılması zorunlu adımların) tamamından başarılı olması koşuluyla, sınavın genelinden asgari % 70 başarı göstermesi gerekir. Performans sınavlarının her biriyle; adayın, işletmenin bütününe yönelik bir bakış açısıyla değerlendirme yapabilmesinin ölçülmesi hedeflenmelidir. Bu kapsamda, sınava konu örnek olaylarda; işletmeye ilişkin verilen çeşitli bilgi ve veriler çerçevesinde, ilgili alana yönelik mevcut durum tespiti, sorun/sorunların teşhisi ve bunlara yönelik öneri geliştirilmesi beklenmelidir.

### 8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar

Birim için öngörülen sınavların geçerlilik süresi sınavın başarıldığı tarihten itibaren 1 yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılı olan sınav tarihleri arasındaki süre farkı bir (1) yılı geçemez. Birimin elde edilebilmesi için adayların birimde tanımlanan tüm sınavlardan başarılı olması gerekir.

Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren iki (2) yıldır.

9	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı
10	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi
11	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI</b>	Rev 01:25.05.2017-2017/48



## YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

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

1. Yönetim Bilimi
2. İşletme Yönetimi (Temel işletme kavramları, işletme stratejileri, yönetim organizasyonu, işletme faaliyetleri, örgütlenme, planlama, stratejik yönetim, işletme analizi vb.)
3. Finansal Yönetim (Finansal yönetim kavramları, bütçe, finansal tablolar, finansal planlama, finansal oranlar, sermaye yönetimi, vadeli işlemler, finansal ve ekonomik analiz, sermaye yönetimi, yönetim muhasebesi vb.)
4. İnsan Kaynakları Yönetimi (İnsan kaynakları yönetimi kavramları, istihdam ve çalışma yönetimi, ücret, eğitim, motivasyon, performans yönetimi, vb.)
5. Üretim Yönetimi (Üretim yönetimi kavramları, üretim maliyeti, süreç yönetimi, ürün geliştirme, stok yönetimi, kalite yönetimi, lojistik ve tedarik yönetimi vb.)
6. Teknoloji Analizi ve Teknoloji Yönetimi
7. Pazarlama Yönetimi (Pazarlama stratejileri, satış, fiyat, dağıtım, tutundurma, müşteri memnuniyeti, mağazacılık, pazarlama araştırması yöntemleri/teknikleri),
8. Ekonomik Analiz
9. Yatırım Analizi
10. Sektör Analizi
11. Örgütsel Davranış
12. Anket Uygulama ve Analiz Yöntemleri, Örneklem Yöntemleri
13. Hukuk (Borçlar Hukuku, İş Hukuku, Ticaret Hukuku, Tüketici Hukuku vb.)
14. Rapor Hazırlama ve Sunum Teknikleri
15. Ar-Ge ve Yenilikçilik
16. Proje Yönetimi (Proje yönetimi teknikleri ve ilkeleri, risk yönetimi/proje risk yönetimi vb.)
17. KOBİ Politikaları
18. Devlet Teşvik ve Destekleri
19. Garanti ve Kefalet Sistemleri
20. Ulusal ve Uluslararası Fonlar ile Fonların Kullanımı
21. Enerji Verimliliği Mevzuatı

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

#### a) BİLGİLER

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.1	İşletme yönetimine ilişkin kavramları tanımlar.	3.3.16	1.1	T.1
BG.2	KOBİ'nin faaliyet yapısı ile faaliyette bulunduğu piyasanın analizi ve değerlendirilmesine yönelik kriterleri açıklar.	F.1.1, F.1.2, F.6.4, F.6.6, 3.3.3	1.1	T.1
BG.3	KOBİ'nin işletme stratejilerini değerlendirme yöntemlerini açıklar.	F.1.2, F.1.3, 3.4.5, 3.4.8	1.1	T.1
BG.4	KOBİ'nin mal ve hizmetinin üretim, satış, sunum gibi hususlarına ilişkin yasal kısıtlarını içeren mevzuatları açıklar.	F.6.10	1.1	T.1
BG.5	Finansal yönetime ilişkin kavramları tanımlar.	3.3.16	1.2	T.2

BG.6	KOBİ'nin bütçe ve mali yapısını değerlendirme yöntemlerini açıklar.	F.2.1	1.2	T.2
BG.7	KOBİ'nin finansal verilerinin, sektör ve rakipleriyle kıyaslanmasına yönelik değerlendirme yöntemlerini açıklar.	F.2.2, F.2.3	1.2	T.2
BG.8	KOBİ'nin yatırım plan ve kararlarına ilişkin değerlendirme yöntemlerini açıklar.	F.2.4	1.2	T.2
BG.9	KOBİ'nin piyasadaki uzun vadeli sözleşmeye bağlı rekabet yapısını değerlendirmeye yönelik finansal analiz yöntemlerini açıklar.	F.6.8	1.2	T.2
BG.10	KOBİ'nin faaliyette bulunduğu piyasadaki birleşme/devralma eğilimlerini belirleme yöntemlerini açıklar.	F.6.9	1.2	T.2
BG.11	İnsan kaynakları yönetimine ilişkin kavramları tanımlar.	3.3.16	1.3	T.3
BG.12	KOBİ'nin ücret ve işe alım politikaları, çalışan seçim kriterleri ile personel devir hızı değerlendirme yöntemlerini açıklar.	F.3.1, F.3.7	1.3	T.3
BG.13	KOBİ'de çalışan oryantasyonu ve eğitimleri ile ilgili süreçleri değerlendirme yöntemlerini açıklar.	F.3.2, F.3.3	1.3	T.3
BG.14	KOBİ çalışanlarının motivasyonu ve motivasyon geliştirme, teşvik süreçlerine ilişkin değerlendirme yöntemlerini açıklar.	F.3.4	1.3	T.3
BG.15	KOBİ çalışanlarının performans değerlendirme süreçleri ve performans ölçüm kriterlerini açıklar.	F.3.5	1.3	T.3
BG.16	Çalışan görev tanımları ile görevde yükselme süreçlerini ve değerlendirme kriterlerini açıklar	F.3.6	1.3	T.3
BG.17	Pazarlama ve satış yönetimine ilişkin kavramları tanımlar.	3.3.16	1.4	T.4
BG.18	KOBİ'nin faaliyette bulunduğu piyasayı (pazarı) analiz ve değerlendirme yöntemlerini (pazar bölüm/bölgeleri ve fiyat yapısı, rekabet yapısı, mal/hizmet yapısı, pazar payı, talep yapısı vb. açısından) açıklar.	F.4.2, F.4.3, F.6.3-F.6.5, F.6.7	1.4	T.4
BG.19	KOBİ'nin sunduğu mal ve hizmetlerin analizini; rekabet yapısı, talep yapısı, müşteri yapısı vb. hususları dikkate alarak tanımlar.	F.4.1	1.4	T.4
BG.20	KOBİ'yi müşteri yönetimi (müşteri verimliliği, müşteri beklentileri, müşterinin yapısı ve demografik özellikleri) açısından analiz ve değerlendirme yöntemlerini açıklar.	F.4.4, F.6.1, F.6.2	1.4	T.4
BG.21	KOBİ'yi müşteri memnuniyeti açısından analiz ve değerlendirme yöntemlerini açıklar.	F.4.5	1.4	T.4
BG.22	Üretim yönetimine ilişkin kavramları tanımlar.	3.3.16	1.5	T.5
BG.23	KOBİ'de üretim yönetimini (üretim şekli, üretim planı, üretim kontrolü, kalite, maliyet, teslimat, fabrika yerleşim düzeni, bakım onarım vb.) değerlendirme yöntemlerini açıklar.	F.5.1-F.5.4	1.5	T.5
BG.24	KOBİ'ye uygun üretim modelini belirleme yöntemini ürün özellikleri, ürün çeşitliliği, firma ölçeği ve kaynakları vb. unsurları dikkate alarak belirler.	F.5.1-F.5.4	1.5	T.5
BG.25	KOBİ'nin hammadde ve satın alma yönetimini değerlendirme kriterlerini açıklar.	F.5.1-F.5.4	1.5	T.5

BG.26	KOBİ'nin sipariş ve depo yönetimini değerlendirme kriterlerini açıklar.	F.5.1-F.5.4	1.5	T.5
BG.27	KOBİ'nin teknolojik durumunu, ürün geliştirme ve yenilikçilik kapasitesini değerlendirme yöntemlerini açıklar.	F.1.4, F.5.4	1.5	T.5
BG.28	KOBİ'nin mevcut durum analiz sonuçlarını raporlama yöntemlerini açıklar.	F.7.4, 3.3.36	1.6	T.1
BG.29	KOBİ'nin yüksek nitelikte alan uzmanlığı gerektiren sorununa ilişkin çözümleri sıralar.	G.1.3, 3.3.14, 3.3.23, 3.3.31, 3.3.40	2.2	T.1
BG.30	KOBİ'ye sunacağı hizmetin kapsamını, hedefini ve süresini proje yönetimi ilkelerine göre tanımlar.	G.2.1, G.2.2, 3.3.35	2.2	T.1
BG.31	KOBİ'ye sunacağı hizmete ilişkin iş kırılım yapısını belirler.	G.2.3, 3.3.35	2.2	T.1
BG.32	KOBİ'ye sunacağı hizmete ilişkin kontrol ve izleme süreçlerini belirler.	G.2.4, 3.3.35	2.2	T.1
BG.33	KOBİ'ye sunacağı hizmete ilişkin sözleşmede yer alması gereken idari, mali, hukuki, mesleki vb. koşulları tanımlar.	G.3.1, G.3.2, G.3.3, 3.4.5, 3.4.8	2.3	T.1
BG.34	KOBİ'ye sunacağı hizmetin gereklerine uygun olarak kullanacağı kaynakları tanımlar.	H.1.1, H.4.2	3.1	T.1
BG.35	KOBİ'ye sunacağı hizmetin gereklerine uygun olarak KOBİ dışından kullanılacak kaynakları (KOBİ politikaları, devlet teşvikleri ve destekleri, banka kredileri, ulusal ve uluslararası fonlar, KOBİ kredilerine yönelik garanti ve kefalet sistemleri vb.) mevzuatlarını açıklar.	H.4.3, 3.3.19, 3.3.21, 3.3.11, 3.3.14	3.1	T.1
BG.36	KOBİ'ye sunacağı hizmetin gereklerine uygun olarak hizmet süreçlerini tanımlar.	H.1.2, H.4.4	3.2	T.1
BG.37	KOBİ'ye sunacağı hizmetten beklenen çıktıları ve performans göstergelerini tanımlar.	H.1.3, H.1.4	3.2	T.1
BG.38	Stratejik yönetime ilişkin ilkeleri tanımlar.	H.2.1, H.2.2	3.3	T.1
BG.39	KOBİ'nin hedeflerine ulaşmasında uygulayacağı stratejileri açıklar.	H.2.3, 3.3.38	3.3	T.1
BG.40	KOBİ'de oluşturulacak örgütsel yapı ve süreçleri belirleme yöntemlerini açıklar.	H.2.4	3.3	T.1
BG.41	KOBİ'ye sunacağı hizmete ilişkin faaliyetlerin zaman planlamasını açıklar.	H.2.6, 3.3.45	3.3	T.1
BG.42	KOBİ'ye sunacağı hizmete ilişkin uygulama sürecinde oluşabilecek riskleri tanımlar.	H.3.1, H.4.4	3.4	T.1
BG.43	KOBİ'ye sunacağı hizmete ilişkin uygulama sürecinde oluşabilecek risklere uygun alternatif çözümleri uygun yöntemlerle tespit eder.	H.3.2	3.4	T.1
BG.44	Riskleri izleme ve kontrol yöntemlerini açıklar.	H.3.3	3.4	T.1
BG.45	KOBİ'ye sunacağı hizmete ilişkin uygulama sürecindeki kontrol noktalarını açıklar.	H.5.1	3.5	T.1
BG.46	KOBİ'ye sunacağı hizmete ilişkin uygulama sürecinde belirlediği kontrol noktalarında yapılacak değerlendirmelere yönelik kriterleri açıklar.	H.5.2	3.5	T.1
BG.47	Kontrol noktalarında yapılacak değerlendirme sonuçlarını uygulamalara nasıl yansıtacağını açıklar.	H.5.3	3.5	T.1

BG.48	KOBİ'ye sunacağı hizmete ilişkin uygulama sürecini izleme ve değerlendirme yöntemlerini açıklar.	H.6.1-H.6.4	3.6	T.1
BG.49	KOBİ'ye sunduğu hizmete ilişkin raporlama yöntemlerini açıklar.	H.7.1, H.7.2, 3.3.36	3.6	T.1
BG.50	KOBİ danışmanlığı hizmet süreçlerine ilişkin dokümantasyon, arşivleme ve doküman güncelleme yöntemlerini tanımlar.	I.1.1-I.1.3	4.1	T.1
BG.51	KOBİ'ye sunduğu hizmetin izleme ve değerlendirmesine ilişkin standart ve yöntemleri açıklar.	I.2.1, I.2.2	4.2	T.1
BG.52	KOBİ'ye sunduğu hizmeti yasal hükümlere uygun olarak sonlandırır.	I.3.1, I.3.2	4.3	T.1

## b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.1	KOBİ'nin işletme yönetimine dair mevcut durumunu analiz eder. (*)	3.3.3, 3.3.6, 3.3.12, 3.316	1.1	P.1
BY.2	KOBİ'nin gelişim evrelerini bir bütün olarak ele alıp, ekonomi ve sektör koşullarına göre değerlendirir.	F.1.1	1.1	P.1
BY.3	KOBİ'nin genel faaliyet yapısını inceleyerek analiz eder. (*)	F.1.2	1.1	P.1
BY.4	KOBİ'nin sunduğu mal ve hizmetlerin analizini; rekabet yapısı, satıcıların yapısı, müşterilerin yapısını vb. hususları dikkate alarak yapar.	F.1.3	1.1	P.1
BY.5	KOBİ'nin kullandığı teknolojileri analiz eder.	F.1.4	1.1	P.1
BY.6	KOBİ müşterilerinin demografik ve ekonomik yapısı ile davranışsal özelliklerini; anketlerle elde edilen veriler veya müşterinin veri tabanındaki kayıtlarından istatistiksel yöntemler kullanılarak tespit eder. (*)	F.6.1	1.1	P.1
BY.7	KOBİ'nin muhasebe kayıtlarından işlem türleri ve hacimleri açısından müşteri verimliliklerini (maliyet etkenliği ve karlılık açısından) istatistiksel analiz yöntemleriyle tespit eder.	F.6.2	1.1	P.1
BY.8	KOBİ'nin faaliyette bulunduğu piyasadaki talep eğilimlerini istatistiksel yöntemlerle tespit eder. (*)	F.6.4	1.1	P.1
BY.9	KOBİ'nin faaliyette bulunduğu piyasadaki içsel ve dışsal değişim dinamiklerini piyasa araştırması teknikleri ile tespit eder. (*)	F.6.6	1.1	P.1

BY.10	KOBİ'nin faaliyette bulunduğu piyasadaki ürün veya hizmetin; üretim ve satışına/sunumuna ilişkin hukuki kısıtları ilgili mevzuatlarına bakarak belirler.	F.6.10	1.1	P.1
BY.11	KOBİ'nin finansal yönetimine dair mevcut durumunu analiz eder. (*)	3.3.3, 3.3.6, 3.3.12, 3.316	1.2	P2
BY.12	KOBİ'nin likidite pozisyonunu, finansal ve faaliyet kaldıraç düzeyini, varlık kullanım etkinlik düzeyini ve karlılık düzeyini mali analiz tekniklerini kullanarak tespit eder. (*)	F.2.1	1.2	P2
BY.13	KOBİ'nin mali oranlarını, sektör standart oranlarına göre değerlendirir.	F.2.2	1.2	P2
BY.14	KOBİ'nin en yakın rakipleri ile mali ve operasyonel kıyaslamasını yapar.	F.2.3	1.2	P2
BY.15	KOBİ'nin yatırım kararlarını mali açıdan değerlendirir. (*)	F.2.4	1.2	P2
BY.16	KOBİ'nin faaliyette bulunduğu piyasadaki uzun vadeli sözleşmeye bağlı rekabet yapısını finansal analiz yöntemlerini kullanarak tespit eder. (*)	F.6.8	1.2	P2
BY.17	KOBİ'nin faaliyette bulunduğu piyasadaki birleşme/devralma eğilimlerini uygun yöntemlerle tespit eder.	F.6.9	1.2	P2
BY.18	KOBİ'nin insan kaynakları yönetimine dair mevcut durumunu analiz eder. (*)	3.3.3, 3.3.6, 3.3.12, 3.316	1.3	P3
BY.19	KOBİ'nin işe alım politikalarını personel seçim kriterleri ile analiz eder. (*)	F.3.1	1.3	P3
BY.20	KOBİ'nin çalışan oryantasyonu ile ilgili süreçlerini insan kaynakları oryantasyon yönetimi teknikleriyle analiz eder.	F.3.2	1.3	P3
BY.21	KOBİ'nin çalışan eğitimi ile ilgili süreçlerini eğitim ihtiyaç analiz yöntemleriyle analiz eder.	F.3.3	1.3	P3
BY.22	KOBİ'nin çalışan motivasyonu ile ilgili süreçlerini motivasyon ölçme araçları kullanarak analiz eder.	F.3.4	1.3	P3
BY.23	KOBİ'nin çalışanlarına yönelik performans değerlendirme süreçlerini, performans ölçüm kriterleri kullanarak analiz eder. (*)	F.3.5	1.3	P3
BY.24	KOBİ'nin çalışanlarının görevde yükselme süreçlerini görevde yükselme ilkelerine göre analiz eder.	F.3.6	1.3	P3
BY.25	Personel devir hızını analiz eder. (*)	F.3.7	1.3	P3
BY.26	KOBİ'nin pazarlama yönetimine dair mevcut durumunu analiz eder. (*)	3.3.3, 3.3.6, 3.3.12, 3.316	1.4	P4

BY.27	KOBİ'nin sunduğu mal ve hizmete ait talep yapısını piyasa araştırması yöntemleriyle tespit eder. (*)	F.4.1	1.4	P4
BY.28	KOBİ'nin piyasa rekabet durumunu rekabet ve rakip analizleri yöntemleriyle analiz eder.	F.4.2	1.4	P4
BY.29	KOBİ'nin faaliyette bulunduğu piyasadaki payını sektör analizi yöntemi ile tespit eder.	F.4.3	1.4	P4
BY.30	KOBİ müşterilerinin beklentilerini pazarlama araştırma teknikleri ile tespit eder. (*)	F.4.4	1.4	P4
BY.31	KOBİ müşterilerinin memnuniyetini pazarlama araştırma teknikleriyle tespit eder.	F.4.5	1.4	P4
BY.32	KOBİ'nin faaliyette bulunduğu piyasanın yapısını ekonomik tekniklerle analiz eder.	F.6.3	1.4	P4
BY.33	KOBİ'nin faaliyette bulunduğu piyasadaki talep eğilimlerini istatistiksel yöntemlerle tespit eder. (*)	F.6.4	1.4	P4
BY.34	KOBİ'nin faaliyette bulunduğu pazar bölüm/bölgelerini pazar araştırma yöntemleriyle tespit eder.	F.6.5	1.4	P4
BY.35	KOBİ'nin faaliyette bulunduğu piyasadaki fiyat ve fiyat dışı rekabet yapısını piyasa araştırma yöntemlerini kullanarak tespit eder. (*)	F.6.7	1.4	P4
BY.36	KOBİ'nin üretim yönetimine dair mevcut durumunu analiz eder. (*)	3.3.3, 3.3.6, 3.3.12, 3.316	1.5	P5
BY.37	KOBİ'nin kapasite kullanım oranını üretim yönetimi teknikleriyle tespit eder. (*)	F.5.1	1.5	P5
BY.38	KOBİ'nin fire/atık oranını üretim yönetimi kayıp kaçak ölçüm yöntemleriyle tespit eder. (*)	F.5.2	1.5	P5
BY.39	KOBİ'nin stok devir hızını mali analiz teknikleriyle tespit eder. (*)	F.5.3	1.5	P5
BY.40	KOBİ'nin inovasyon yeteneğini, yeni ürün geliştirme ve uygulama tespit yöntemi ile analiz eder.	F.5.4	1.5	P5
BY.41	Analiz sonuçlarını bütünsel olarak ortaya koyar. (*)	F.7.1, G.1.1, 3.3.22	1.6	P1, P2, P3, P4, P5
BY.42	Analiz sonuçlarına göre KOBİ'nin sorunlu alanlarını tespit eder. (*)	F.7.2, 3.3.22	1.6	P1, P2, P3, P4, P5
BY.43	KOBİ ile ilgili olarak tespit ettiği sorunlu alanları önceliklendirir. (*)	F.7.3, G.1.2, 3.3.37	1.6	P1, P2, P3, P4, P5
BY.44	Tespit edilen sorun alanlarına ilişkin çözüm önerileri geliştirir. (*)	G.1.3, G.1.4, 3.3.10, 3.3.11, 3.3.34	2.1	P1, P2, P3, P4, P5
BY.45	KOBİ'ye sunulacak hizmetlerden beklenen faydaları (ekonomik, teknik, mali boyut) belirler.	F.1.5	2.1	P1, P2, P3, P4, P5
BY.46	Tespit ettiği sorunların alan uzmanlığı gerektirip gerektirmediğini belirleyerek, yönlendirme yapar. (*)	G.1.3, 3.3.14, 3.3.31, 3.3.44	2.1	P1, P2, P3, P4, P5
BY.47	Sunulan çözüm önerilerinin uygulanmasına yönelik süreçleri proje kapsam yönetimi ilkelerine göre tespit ederek, KOBİ'nin onayına sunar. (*)	G.1.4, G.2.1, 3.3.35	2.2	P1, P2, P3, P4, P5
BY.48	KOBİ'ye sunulacak hizmetlerin nihai hedeflerini, beklenen faydalar ile tutarlı olacak şekilde belirler.	G.2.2	2.2	P1, P2, P3, P4, P5
BY.49	KOBİ'ye sunulacak hizmetlere ilişkin iş kırılım yapısını belirler.	G.2.3, 3.3.35	2.2	P1, P2, P3, P4, P5
BY.50	KOBİ'ye sunulacak hizmetlere ilişkin kontrol ve izleme süreçlerini belirler.	G.2.4, 3.3.35	2.2	P1, P2, P3, P4, P5

BY.51	KOBİ'ye sunulacak hizmetin kapsamında kullanılacak iç kaynakları belirler. (*)	H.1.1, H.4.2, 3.3.19	3.1	P1, P2, P3, P4, P5
BY.52	KOBİ'ye sunulacak hizmet kapsamında kullanılacak dış kaynakları (devlet teşvik ve destekleri, banka kredileri, ulusal ve uluslararası fonlar vb.) belirler. (*)	H.4.3, 3.3.19, 3.3.21	3.1	P1, P2, P3, P4, P5
BY.53	KOBİ'nin faaliyet yapısına özgün örgütsel yapıyı ve süreçleri geliştirir	H.2.4	3.2 3.3	P1, P2, P3, P4, P5
BY.54	KOBİ'ye sunulacak hizmetin uygulamasına ilişkin sürecine dair performans göstergelerini belirler.	H.1.4	3.2 3.3	P1, P2, P3, P4, P5
BY.55	KOBİ'ye sunulacak hizmet sürecinde oluşabilecek riskleri ve alternatif çözüm önerilerini belirler. (*)	H.3.1, H.3.2, 3.3.10	3.4	P1, P2, P3, P4, P5
BY.56	KOBİ'ye sunulacak hizmetin uygulama sürecine dair kontrol noktalarını belirleyerek, değerlendirir.	H.5.1, H.5.2	3.5	P1, P2, P3, P4, P5
BY.57	KOBİ'ye sunulacak hizmetin sürdürülebilirliğini sağlayacak izleme ve değerlendirme sistemini belirler. (*)	I.2.1, I.2.2	4.2	P1, P2, P3, P4, P5
BY.58	Örnek olay analizinde tespit edilen sorun alanları, çözüm önerileri ve uygulama süreçleri ile hizmetin KOBİ'ye sağlayacağı faydayı, iletişim tekniklerini kullanarak sunar.	3.3.10, 3.3.13, 3.3.20, 3.3.39	2.1-2.3, 3.1-3.6, 4.1-4.3	P1, P2, P3, P4, P5

(\*) Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar.

## YETERLİLİK EKLERİ

### EK 1: Yeterlilik Birimleri

16UY0251-6/A1: İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma, Kalite ve Mesleki Gelişim  
 16UY0251-6/A2: İş Organizasyonu, Müşteri İlişkileri ve Hizmet Öncesi Hazırlık  
 16UY0251-6/A3: KOBİ Danışmanlığı Hizmetine İlişkin Süreçlerin Yürütülmesi

### EK2: Terimler, Simgeler ve Kısaltmalar

**DIŞ ÇEVRE ANALİZİ:** KOBİ'yi çevreleyen ve başarısını etkileyen her tür harici çevresel faktör etkisinin analiz edilmesi sürecini,

**FAALİYET PLANI:** Hizmetin kapsamını oluşturmak ve hizmetle ulaşılması amaçlanan hedefleri gerçekleştirmek için gerekli detayların (başlama ve tamamlanma zamanı, uygulanma süreci, sıra, süre, öncelik vb.) belirlenmesini,

**HİZMET SÖZLEŞMESİ:** Hizmetin kapsamı (hedef, sonuç, tarih, zaman çizelgesi, iş hacmi vb.), hizmetin çıktıları, kaynaklar, ücret, masraflar, sorumluluk, sona erme, revizyon ve uyuşmazlıklar gibi hususlara ilişkin olarak tarafların aralarında hak ve hukuki yükümlülük doğuracak biçimde iradelerini birbirlerine uygun olarak açıklamalarını içeren belgeyi,

**HİZMET TEKLİFİ:** KOBİ'ye verilecek hizmete dair hedef, teknik yönler (konu, kapsam vb.), ücret, tarafların sorumlulukları gibi hususlara ilişkin önerileri içeren, onay ve karar için KOBİ'ye sunulan belgeyi,

**İŞ KIRILIM YAPISI:** KOBİ Danışmanının, hizmetle belirlenen hedeflere ulaşmak ve beklenen sonuçları elde etmek için yürüttüğü çalışmalarını hiyerarşik olarak ayrıştırmasını, kısaca hizmetin toplam kapsamının düzenlenmesini ve tanımlanmasını,

**İZLEME VE DEĞERLENDİRME SİSTEMİ:** KOBİ için hizmetin sürdürülebilirliğini sağlamak amacıyla sürece ilişkin ilerlemeyi ve performansını izlemek, gözden geçirmek ve düzenlemek, değişiklik yapılması gereken alanları belirlemek ve ilgili değişiklikleri başlatmak için kurulan sistemi,

**KONTROL NOKTASI:** Planlanan hizmetin performansını izlemek ve gerçekleştirmeleri değerlendirmek üzere önceden üzerinde anlaşılan ve gerektiğinde uygun düzeltici eylemlerin yapılacağı eşikleri,

**KÜÇÜK VE ORTA BÜYÜKLÜKTE İŞLETME (KOBİ):** 18 Kasım 2005 tarih ve 25997 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren "Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerin Tanımı, Nitelikleri ve Sınıflandırılması Hakkında Yönetmelik" kapsamında yer alan işletmeleri,

**ÖZ DEĞERLENDİRME:** Kendi performans ve gelişimini bağımsız olarak, gerçekçi şekilde kapsamlı, sistematik ve düzenli olarak gözden geçirme faaliyetini,

**PRENSİP ANLAŞMASI:** Tarafların beklenti ve ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik başlangıç gereksinimlerini belgeleme sürecini,

**RİSK ANALİZİ:** KOBİ'ye sunulacak hizmetlere ilişkin risklerin gerçekleşme olasılıklarını ve olası etkilerini değerlendirerek, bu riskleri minimize edecek veya tam olarak ortadan kaldıracak önlemler ile birleştirerek yapılan ayrıntılı analizi,



**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,

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

**SORUN ALANLARI:** KOBİ'nin mevcut durumunun analizi çerçevesinde neden sonuç ilişkisi içerisinde ortaya konulan, arzu edilmeyen ve çözümlenerek bir sonuca bağlanması gereken hususları,

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

ifade eder.

**EK3:** Meslekte Yatay ve Dikey İlerleme Yolları

-

**EK 4:** Değerlendirici Ölçütleri

KOBİ Danışmanı (Seviye 6) ulusal yeterliliğinin ölçme ve değerlendirme süreçlerinde yetkilendirilmiş belgelendirme kuruluşları tarafından Sınav Komisyonu/Heyeti'nde her bir alan için bir değerlendirici olmak üzere asgari beş (5) değerlendirici görevlendirilir. Sınav Komisyonu/Heyetinde her bir alana yönelik (İşletme, İnsan Kaynakları, Pazarlama, Üretim, Finans) asgari bir değerlendirici yer almalıdır.

Bu değerlendiricilerden birinin; Yükseköğretim kurumlarının ilgili alanlarında (İşletme, Finans, Üretim, İnsan Kaynakları, Pazarlama vb.) öğretim üyesi veya öğretim görevlisi olarak en az üç (3) yıl görev yapmış ve fiilen en az beş (5) işletmeye, her bir işletmede yüz yirmi (120) saatten az olmamak üzere toplamda en az altı yüz (600) saat danışmanlık yapmış olması gerekmektedir.

Diğer değerlendiricilerin en az lisans düzeyinde eğitimlerini tamamlamış olmaları gerekmekte olup değerlendirici olacakları alanla ilgili aşağıdaki niteliklerden en az birine de sahip olmaları gerekmektedir;

- Yükseköğretim kurumlarının ilgili alanlarında (İşletme, Finans, Üretim, İnsan Kaynakları, Pazarlama vb.) eğitim veren bölümlerinden mezun ve ilgili alanda fiilen en az sekiz (8) işletmeye, her bir işletmede yüz yirmi (120) saatten az olmamak üzere toplamda en az dokuz yüz altmış (960) saat danışmanlık yapmış olmak.
- Yükseköğretim kurumlarının ilgili alanlarında (İşletme, Finans, Üretim, İnsan Kaynakları, Pazarlama vb.) eğitim veren bölümlerinden yüksek lisans ya da doktora derecesi almış ve ilgili alanda fiilen en az on (10) işletmeye, her bir işletmede yüz yirmi (120) saatten az olmamak üzere toplamda en az bin iki yüz (1.200) saat danışmanlık yapmış olmak.
- Yüksek lisans ve doktora derecesinin her ikisini birden, Yükseköğretim kurumlarının ilgili alanlarında (İşletme, Finans, Üretim, İnsan Kaynakları, Pazarlama vb.) eğitim veren bölümlerinden almış ve ilgili alanda fiilen en az beş (5) işletmeye, her bir işletmede yüz yirmi (120) saatten az olmamak üzere toplamda en az altı yüz (600) saat danışmanlık yapmış olmak.

- Yüksek lisans veya doktora derecesini, Yükseköğretim kurumlarının ilgili alanlarında (İşletme, Finans, Üretim, İnsan Kaynakları, Pazarlama vb.) eğitim veren bölümlerinden almış ve KOBİ'lere yönelik politika, teşvik ve destek veren kurum/kuruluşlarda en az 10 yıl fiilen çalışmış olmak.
- İşletmelerde; Finans, Üretim, İnsan Kaynakları, İşletme ve Pazarlama alanlarından değerlendirici olunacak alan için en az on (10) yıl yönetici olarak çalışma deneyimine sahip olmak.
- Komisyon üyesi olarak görev alınacak (İşletme, Finans, Üretim, İnsan Kaynakları ve Pazarlama) alanda; fiilen en az yirmi (20) işletmeye, her bir işletmede yüz yirmi (120) saatten az olmamak üzere toplamda en az iki bin dört yüz (2.400) saat danışmanlık yapmış olmak.

Yukarıda yer verilen hususlar belgelendirilmelidir (Danışmanlık hizmetleri işletmeden alınan referans belgeleriyle, mesleki deneyimi çalışılan kurum/kuruluştan alınacak belgelerle belgelenmelidir).

Yukarıdaki özelliklere sahip olan ve ölçme ve değerlendirme sürecinde görev alacak değerlendirecilere; 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.