

YAZILIM UYGULAMALARI DESTEK ELEMANI (SEVİYE 4) ULUSAL MESLEK STANDARDI

Meslek:	YAZILIM UYGULAMALARI DESTEK ELEMANI
Seviye:	4 ¹
Referans Kodu:	13UMS0344-4
Standartı Hazırlayan Kuruluş(lar):	Hazırlayan: İstanbul Ticaret Odası Koordinasyonunda YASAD Yazılım Sanayicileri Derneği ve TUBİDER Bilişim Sektörü Derneği Güncelleyen: Türkiye Bilişim Vakfı
Standartı Doğrulayan Sektör Komitesi:	MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/Sayı:	11.09.2013 tarih ve 2013/73 sayılı Karar Rev.01: 01/06/2022 Tarih ve 2022/116 Sayılı Karar
Resmî Gazete Tarih/Sayı:	5/11/2013 – 28812 (Mükerrer) Rev.01: 25/9/2022 - 31964
Revizyon No:	01

¹ Mesleğin yeterlilik seviyesi, 8 seviyeli Türkiye Yeterlilikler Çerçevesine göre seviye 4 olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

ACİL DURUM: İşyerinin tamamında veya bir kısmında meydana gelebilecek yangın, patlama, tehlikeli kimyasal maddelerden kaynaklanan yayılım, doğal afet gibi acil müdahale, mücadele, ilkyardım veya tahliye gerektiren olayları,

ACİL DURUM PLANI: İşyerlerinde meydana gelebilecek acil durumlarda yapılacak iş ve işlemler dahil bilgilerin ve uygulamaya yönelik eylemlerin yer aldığı planı,

BAŞLANGIÇ PARAMETRELERİ: Yazılımın çalışmaya başladıktan hemen sonra normal işlevlerine başlamadan önce çalışacağı ortam ve koşulları algılayıp onlara göre çalışma şeklini belirleyeceği değişken değer ve yöntemleri,

BULUT SİSTEMİ: Bilgisayar, telefon, tablet ve sunucu gibi tüm cihazlar arasında zaman ve mekan kısıtlaması olmadan veri paylaşımına olanak sağlayan, internet tabanlı bir veri depolama hizmeti,

CANLI ORTAM: Yazılımın tüm testleri tamamlandıktan sonra fiili olarak gerçek kullanıcılar tarafından kullanılmak üzere kurulacağı kurumdaki sunucu, ağ, işletim sistemi, yardımcı sistem programları ve uç bilgisayarların tümünü kapsayan sistemi,

ÇAĞRI SİSTEMİ: Sorunların hızlı bir şekilde ilgili kişiye iletilmesi, soruna ait tüm süreçlerin, sorumluların ve performanslarının takibi, sorunun çözümü ve daha önce sonuçlanmış bir çözümün sorgulanması amacıyla kurulan ve proje sorumlusu/yönetici rolündeki kullanıcıların bu veriler üzerinde rapor almalarını sağlayan sistemi,

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

ELEKTRONİK TABLO PROGRAMI: Verileri yatay satırlar ve dikey sütunlar ızgarasında depolayan, aritmetiksel işlemler ve mantıksal karşılaştırmaların yapıldığı programları,

GÜNCELLEME İŞLEMLERİ: Daha önce geliştirilmiş yazılımın yeni isteklere, teknik koşullara, iş analizine veya benzeri değişikliklere uygun yeniden düzenleme işlemlerini,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflandırmasını,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

İSTEMCİ ORTAMI: Bir sunucu ya da başka bir bilgisayar ile bağlantı kurarak veri alışverişinde bulunan uç bilgisayar ve üzerindeki işletim sistemi, yardımcı sistem programları gibi bileşenlerin tümünü,

İŞLETİM SİSTEMİ: Bilgisayar veya diğer ağ donanımlarının, donanımının doğrudan denetimi ve yönetiminden, temel sistem işlemlerinden, dosya yönetiminden ve uygulama programlarını çalıştırmaktan sorumlu olan sistem yazılımını,

KELİME İŞLEMCİ: Doküman oluşturma, depolama, görüntüleme, çıktı olarak verme ve yazdırma yeteneklerine sahip yazılımı,

KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM (KKD): Çalışanı, yürütülen işten kaynaklanan, sağlık ve güvenliği etkileyen bir veya birden fazla riske karşı koruyan, çalışan tarafından giyilen, takılan veya tutulan tüm alet, araç, gereç ve cihazları,

KULLANICI KABUL TESTİ: Yazılım uygulamasının canlı sisteme geçirilmeden önce uygulamayı kullanacak kişilerin yaptığı ve başlangıç isteklerinin eksiksiz olarak karşılandığının onayının verildiği testi,

KURULUM KILAVUZU: Yazılımı bir sisteme yüklemek ve isteğe göre yapılandırmak amacıyla hazırlanmış talimatları içeren dokümanı,

KVKK: Kişisel Verilerin Korunması Kanununu,

RAMAK KALA OLAY: İşyerinde meydana gelen; çalışan, işyeri ya da iş ekipmanını zarara uğratma potansiyeli olduğu halde zarara uğratmayan olayı,

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

RİSK DEĞERLENDİRMESİ: İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek tehlikelerin belirlenmesi, bu tehlikelerin riske dönüşmesine yol açan faktörler ile tehlikelerden kaynaklanan risklerin analiz edilerek derecelendirilmesi ve kontrol tedbirlerinin kararlaştırılması amacıyla yapılması gereken çalışmaları,

SUNUCU ORTAMI: Bir ağ üzerinde bir programı veya bir bilgiyi farklı kullanıcılara/sistemlere paylaştıran/dağıtan donanım ve yazılım sistemlerinin tümünü,

SQL: (Structured Query Language-Yapılandırılmış Sorgu Dili) verileri yönetmek ve tasarlamak için kullanılan bir dili,

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

VERİ AKTARIMI: Farklı veri tabanlarındaki veri alanlarının eşleştirilerek birindeki tablodan aynı ya da farklı yapılarda diğerindeki tablo ya da tablolara nakledilmesini,

VERİTABANI: Bir uygulama yazılımının ihtiyaç duyduğu ve / veya yazılım kullanılarak oluşturulan verilerin tümünün işlenmesi, saklanması ve raporlanmak amacı ile erişilmesi için tasarlanan birbirleri ile ilişkili tablo, indeks, kural ve betikler topluluğunu,

VERİTABANI ORTAMI: Verilerin bir araya getirildiği, işlendiği, saklandığı, yenilendiği veya düzeltildiği yazılımı,

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

YAZILIM İŞLEVSELLİK ÖZELLİKLERİ: Yazılımın çeşidine, beklenen kullanıcıya ve yazılımın kullanılacağı sistem çeşidine göre kullanıcı istekleri paralelinde girdi ve çıktı beklentilerine ait özelliklerini,

YAZILIM KURULUMU: Hazırlanan uygulama yazılımının canlı ortamda var olan donanım ve yazılımların üstüne yerleştirilerek çalışmasının sağlanmasını,

ifade eder.

1. GİRİŞ

Yazılım Uygulamaları Destek Elemanı (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı 19/10/2015 tarihli ve 29507 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının ve Ulusal Yeterliliklerin Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği İstanbul Ticaret Odası Koordinasyonunda, YASAD Yazılım Sanayicileri Derneği ve TÜBİDER Bilişim Sektörü Derneği tarafından hazırlanmış, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş ve MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

Yazılım Uygulamaları Destek Elemanı (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardının 01 no’lu revizyonu, MYK’nın görevlendirdiği Türkiye Bilişim Vakfı tarafından yapılmış ve MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Yazılım Uygulamaları Destek Elemanı (Seviye 4), iş sağlığı ve güvenliği ve çevre korumaya yönelik önlemleri uygulayarak, kalite gereklilikleri çerçevesinde mesleği ile ilgili iş organizasyonu yapan; planlanan yazılım destek sistemi ile ilgili dokümanları hazırlamaya destek veren, yazılım kurulumunun gerçekleştirilmesi, veri aktarımı ve yazılımın canlı uygulamaya alınması konularında destek sağlayan, yazılım kullanım desteği veren ve mesleki gelişim faaliyetlerine katılan nitelikli kişidir.

2.2. Mesleğin Meslek Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 3512 (Bilgi ve iletişim teknolojisi kullanıcı destek teknisyenleri)

2.3. Mesleğe Yönelik Özel Düzenlemeler

2872 sayılı Çevre Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

4857 sayılı İş Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

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

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

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

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

2.4. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Yazılım Uygulamaları Destek Elemanı (Seviye 4), genellikle ofis ortamında veya uygun olması halinde uzaktan çalışma mevzuatı uyarınca çalışır. Çalışma ortamının havalandırma-ısıtma-soğutma sistemlerini içeren, yeterli aydınlatma sistemine sahip, ergonomik ofis araç ve gereçleri ile donatılmış, gerekli iletişim imkânlarını sunan alt yapıya sahip ve ilgili kurumlarca duyurulan sağlık ve hijyen koşullarına uygun özellikte olması gerekir.

Görevlerini yaparken başta Yazılım Uygulamaları Destek Sorumlusu (Seviye 5) olmak üzere bilgi teknolojileri bölümündeki diğer çalışanların yanı sıra iş analizi kapsamında, proje yönetim ofisi, üretim, satış, hukuk, muhasebe, bütçe, finans, kalite, iş sağlığı ve güvenliği gibi diğer birim çalışanları ile koordineli olarak çalışır. Görevi ve projeleri dolayısıyla veya çalışanlarla etkin iletişim kurmak amacıyla zaman zaman kuruluşun diğer bölümlerinde (fabrika, atölye, mağaza ve benzeri) bulunması ve farklı yerleşim yerlerinde bulunan birimlerde alacağı görevler amacıyla seyahat etmesi gerekebilir. Çalışmalarını daha çok takım halinde yürütür. Genellikle ofis ortamında görev yaptığı için mesleki hastalık, kaza ve yaralanma riski az olmakla beraber kuruluşun farklı bölüm ve birimlerinde çalışması gerektiğinde veya seyahat gerçekleştirdiğinde, çalıştığı mekânın riskleriyle karşı karşıya kalabilir.

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

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

3. MESLEK PROFİLİ

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

Görev A. İSG, çevre koruma ve kalite önlemlerini uygulamak				
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
A.1	İş ortamında İSG önlemlerini uygulamak	A.1.1	Çalışma ortamında, İSG talimatlarına göre, kendisini ve çevresindekileri riske atmayacak şekilde çalışır.	1. Acil durum talimatları 2. Acil durum talimatlarının iş süreçlerinde uygulanması 3. Çevre koruma talimatları 4. Çevre koruma talimatlarının iş süreçlerinde uygulanması 5. Çevresel tehlike ve riskler ile alınacak önlemler 6. İSG talimatları 7. İSG talimatlarının iş süreçlerinde uygulanması 8. İş süreçlerinde ortaya çıkan uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların giderilme yöntemleri 9. İş süreçlerinde uygulanması gereken kalite şartları/gereklilikleri 10. İş süreçlerinin kalite şartları/gerekliliklerine göre gerçekleştirilmesi 11. İşlemlerin yasal düzenlemelere ve prosedürlere uygun yürütülmesi 12. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler ve iş süreçlerinde kullanılan prosedürler 13. Risk ve tehlike kavramları 14. Risk ve tehlikelere karşı yapılacak işlemler ve işlemlerin uygulanması 15. İş süreçlerinde ortaya çıkan atık malzeme ile elektronik atıkların tasnif ve bertarafına yönelik
		A.1.2	Çalışma ortamındaki İSG ile ilgili bulundurulması gereken makine, araç, gereç ve diğer çalışma araçları ile bunların güvenlik donanımlarını sağlık ve güvenlik işaretlerine uyarak ve talimatlara uygun şekilde kullanır.	
		A.1.3	Kendisini ve çevresini etkileyeceğini gözlemlediği tehlike, risk ve ramak kala olayları yazılı ve/veya sözlü olarak ilgililer ile paylaşır.	
		A.1.4	Risk değerlendirmesi çalışmalarında gözlem ve görüşlerini risk değerlendirmesi ekibine iletir.	
		A.1.5	Risk arz eden çalışmalarda, talimata uygun çalışma yapar.	
A.2	Acil durum önlemlerini uygulamak	A.2.1	Acil durum planında belirtilen hususlar dâhilinde alınan önleyici ve sınırları tedbirleri uygular.	
		A.2.2	İşyerinde sağlık ve güvenlik hususlarında karşılaştığı acil durumları ilgili kişilere iletir.	
A.3	Çevre koruma önlemlerini uygulamak	A.3.1	Çalışma ortamında, olası çevre tehlike ve risklerinin tespit ve takibi ile ilgili çalışmalara destek verir.	
		A.3.2	İş süreçlerinde ortaya çıkan atık malzeme (kablolar ve benzeri) ile elektronik atıkların tasnif ve bertarafına yönelik önlemleri uygular.	
A.4	Kalite ve verimlilik çalışmalarına katılmak	A.4.1	İş süreçlerindeki hataların kök nedenlerini belirler/belirlenmesine katkıda bulunur.	
		A.4.2	İş süreçlerindeki kalite çalışmalarına kendi görev alanı dâhilinde katılır.	

Görev	A. İSG, çevre koruma ve kalite önlemlerini uygulamak			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
A.5	Kişisel verilerin korunması mevzuatı ve gizlilik sözleşmelerine ilişkin önlemlerini uygulamak	A.5.1	İş süreçlerinde kişisel verilerin korunmasına ilişkin önlemlerin belirlenmesine katkıda bulunur.	önlemler 16. Uygunsuzlukların giderilme yöntemlerinin uygulanması 17. Kalite ve verimlilik faaliyetleri 18. KVKK mevzuatı 19. KVKK uygulamaları
		A.5.2	İş süreçlerinde edindiği bilgileri KVKK uyarınca muhafaza eder.	
		A.5.3	İş süreçlerinde edindiği tüm bilgileri ilgili gizlilik sözleşmesi uyarınca muhafaza eder.	

Görev		B. İş organizasyonu yapmak			
İşlemler		Başarım Ölçütleri			
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri	
B.1	İş planlaması yapmak	B.1.1	İşletme yöntem, kural ve formatlarına uygun olarak iş emirlerini sistemden/ilgili birimden/amirden alarak gelen iş emrine yönelik ilgili kaynaklardan bilgi toplar.	1. İş planlaması yapma 2. İş planlamasında dikkat edeceği hususlar 3. Çalışma ortamının hazır hale getirilmesi için yapılacak işlemler ve işlemlerin uygulanması 4. İş bölümü 5. İşlemlerde kullanılacak araç, gereç ve ekipmanların belirlenmesi 6. İşlemlerde kullanılacak araç, gereç ve ekipmanların kullanım özellikleri ve kullanıma uygun hale getirilmesi 7. İşlemlerde kullanılacak malzemelerin kullanım özellikleri ve kullanıma hazır hale getirilmesi 8. İşlemlerde kullanılacak malzemelerin seçimi 9. Tutulan kayıtlar 10. Kayıt tutma işlemleri	
		B.1.2	Aldığı iş emirlerine ve topladığı bilgilere göre yapılacak faaliyetlerin sınıflamasını ve sıralamasını yaparak tahmini işlem sürelerini saptar.		
		B.1.3	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.1.4	İş planını gerektiğinde, değişen koşullara ve amirin yönlendirmesine göre revize eder.		
		B.1.5	İş programına ve iş emirlerine göre yöneticinin bilgisi dâhilinde ilgili personele bilgi vererek işlemlerin gerçekleştirilmesini sağlar.		
B.2	Faaliyetler için yazılım, donanım ve ekipman temin etmek	B.2.1	İş süreçlerinde kullanacağı ekipman ve yazılımların ön kontrollerini yapar/yapılmasını sağlar.		
		B.2.2	Çalışma için gerekli yazılım, donanım ve ekipmanları çalışmaya hazır hale getirir.		
B.3	Yapılan işlerin kaydını tutmak	B.3.1	İş emri, süreç, fire/hata, ölçüm gibi formları işletme formatlarına uygun olarak doldurur.		
		B.3.2	Kendisiyle ilişkili ekiplerin doldurduğu formları kontrol eder.		
		B.3.3	Doldurulan iş emri ve diğer formları varsa ilgili dijital sisteme girerek amirlerin kontrol ve onayına sunar.		
		B.3.4	Amirin kontrol ve onayı sonrasında, formları varsa ilgili birimlere iletir.		

Görev		B. İş organizasyonu yapmak			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Meslekî Bilgiler ve Uygulama Becerileri	
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama		
B.4	Dijital arşivleme yapmak	B.4.1	İş süreçlerinde kullanılacak yazılımları güvenli ve güncel olarak bulundurur.	11. Dijital arşivleme 12. Dijital arşivin güvenlik ve koruma önlemleri 13. İşlemlerin gerçekleştirileceği çalışma ortamının karşılaması gereken özellikler 14. Çalışma alanının düzeninin takibi	
		B.4.2	İş süreçleri sonunda oluşan rapor, form ve benzeri kaynak materyalleri sonraki düzeylerde teknik aktarım amacıyla işletme kural ve yöntemlerine uygun olarak arşivler.		
		B.4.3	Dijital arşivin güvenlik ve koruma önlemlerini işletme kural ve yöntemlerine göre uygular.		
B.5	Çalışma alanının düzenini takip etmek	B.5.1	Çalışmaların kesintisiz ve uygun şekilde sürdürülmesi için, çalışma alanını inceleyerek özelliklerini ve çalışma noktalarının kapsamını belirler.		
		B.5.2	Çalışma alanının, kapsamına ve belirlenen özelliklerine göre, emniyet ve teknik olarak yapılacak işe uygun ortam koşullarına getirilmesini sağlar.		
		B.5.3	Çalışma alanı içerisinde işiyle ilgili olmayan malzemeleri ortandan uzaklaştırır veya uzaklaştırılmasını sağlar.		
		B.5.4	Çalışma sonunda, çalışma sahasını işin özelliklerine, etkisine ve bunlarla ilgili yöntemlere göre temizleyerek düzenler.		

Görev	C. Planlanan yazılım destek sistemi ile ilgili dokümanları hazırlamaya destek vermek			
İşlemler	Başarım Ölçütleri			Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
C.1	Genel tanıtım dokümanlarının hazırlanmasına destek vermek	C.1.1	Uygulamaya alınacak ya da desteği verilecek yazılım ile ilgili yazılımın genel işlevsel özelliklerinin tespit edilerek dokümante edilmesine destek verir.	1. Genel tanıtım dokümanlarının hazırlanmasında destek vereceği hususlar 2. Yazılım genel teknik özellikleri 3. Yazılımın işlevsel ve teknik açılarından öne çıkan özellikleri 4. Canlı uygulamaya geçiş işlemleri 5. Yazılım güncelleme 6. Yazılım kurulumu 7. Kurulum kılavuzu hazırlama ve kılavuzun test işlemlerine yönelik destek işlemleri
		C.1.2	Yazılımın genel teknik özelliklerini ve çalışma prensiplerinin dokümante edilmesine destek verir.	
		C.1.3	Yazılımın işlevsel ve teknik açılarından benzerlerine göre öne çıkan özelliklerinin belirlenmesine destek verir.	
C.2	Kurulum yöntemlerini dokümante etmeye destek vermek	C.2.1	Uygulamaya alınacak ya da desteği verilecek yazılımın ilk kuruluşunda ve/veya güncelleme çalışmalarında yapılacak işlemleri belirleyen kurulum kılavuzunun hazırlanmasına destek verir.	
		C.2.2	Konu dışından teknik üçüncü şahıslar ile kılavuzun kullanılabilirliğinin test edilmesine destek verir.	

Görev	D. Yazılımın uygulamaya alınmasına destek vermek				
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri	
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama		
D.1	Yazılım kurulumunun gerçekleştirilmesine destek vermek	D.1.1	Hazırlanan donanım, işletim sistemi ve ağ yapısı üzerine yazılımın sunucu ortamında çalışacak kısmının kurulmasına yardımcı olur.	1. Yazılım kurulumunun gerçekleştirilmesi işlemlerinde destek verilecek hususlar 2. Başlangıç parametrelerinin sisteme girişi 3. Yetkilendirme matrisi için gerekli bilgilerin toplanması 4. İlk yetkilendirme işlemleri 5. Yazılımın sistematik olarak çalışırılığının testi 6. Elektronik tablo programları 7. İşletim sistemi 8. Kelime işlemci 9. Temel SQL komutları 10. Temel veritabanı 11. Veri aktarma çalışmalarında destek verilecek hususlar 12. Veri aktarım sonuçlarının tutarlılığı için yapılan test işlemi 13. Veri aktarımı sonuçlarının kullanıcı yetkilileri ile birlikte test işlemi 14. Mesleki yabancı dil	
		D.1.2	Veritabanı uzmanlarınca hazırlanan veritabanı ortamı üzerine veritabanının kurulmasına yardımcı olur.		
		D.1.3	Yazılıma ilişkin kendisine verilen tüm başlangıç parametrelerini sisteme girer.		
		D.1.4	Yetkilendirilme matrisinin oluşturulabilmesi için iş sahibi ile görüşerek kendisine verilen formatta gerekli bilgileri toplar.		
		D.1.5	Kendisine verilen yetkilendirme matrisine göre uygulama yazılımı üzerinde ilk yetkilendirme işlemlerinin girişlerini yapar.		
		D.1.6	Yazılımın istemci ortamında çalışacak kısmını örnek istemciler üzerine kurulmasına destek sağlar.		
		D.1.7	Yazılımın sistematik olarak çalışırılığını test eder.		
D.2	Veri aktarımı çalışmalarına destek vermek	D.2.1	Kendisine verilen eski veritabanlarından yeni veritabanlarına veri eşleştirme çalışmalarını destek sağlar.		
		D.2.2	Veri aktarımının gerçekleştirilmesine destek sağlar.		
		D.2.3	Yeni veritabanında verilerin düzenlenmesinde kullanıcılara yardımcı olur.		
		D.2.4	Veri aktarımı sonuçlarını test ederek tutarlı olduklarını teyit eder.		
		D.2.5	Veri aktarımı sonuçlarını kullanıcı yetkilileri ile birlikte test eder.		

Görev	D. Yazılımın uygulamaya alınmasına destek vermek			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
D.3	Yazılımı canlı uygulamaya almaya destek vermek	D.3.1	Ortaya çıkan uyarlanmış çözümün kullanıcı kabul testlerinin tamamlanmasında kullanıcıya destek verir.	
		D.3.2	Yazılımın canlı uygulamaya geçişinin gerçekleştirilmesine destek verir.	
				15. Canlı uygulamaya geçiş işlemlerinde destek verilecek hususlar

Görev	E. Yazılım kullanım desteği vermek				
İşlemler		Başarım Ölçütleri			Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama		
E.1	Kullanıcı ilişkilerini düzenlemek	E.1.1	Çağrı sistemine kayıt girebilecek kullanıcı bilgilerini sisteme işler.		1. Kullanıcı ilişkilerini düzenleme 2. Çağrı sistemi 3. Müşteri ile iletişim 4. Yazılım sorunlarını kayıt altına alma 5. Sorunların çözümü konusunda kullanıcıları bilgilendirme 6. Yazılımda ihtiyaç duyulan değişikliklerin takibi 7. Elektronik tablo programları 8. İşletim sistemi 9. Kelime işlemci 10. Temel bulut sistemleri 11. Temel SQL komutları
		E.1.2	Kullanıcı bilgi değişikliklerini takip ederek çağrı sistemini sürekli güncel tutar.		
E.2	Yazılım sorunlarını kayıt altına almak	E.2.1	Çağrı sistem bulunmayan işletmelerde kullanıcılardan alınan sorunları, kurum veya kuruluşun destek politika ve prosedürleri çerçevesinde kayıt altına alır.		
		E.2.2	Kullanıcıların karşılaştıkları sorunları teknik olarak tekrarlayarak sorunun kaynağını tespit etmeye çalışır.		
E.3	Sorunların çözümünü hizmet sağlama sözleşmesi çerçevesinde kullanıcılara ulaştırmak	E.3.1	Çözümünü bildiği sorunlarda çağrı sistemine uygun iletişim araçlarını kullanarak kullanıcıya yardımcı olur.		
		E.3.2	Veritabanındaki verilerden kaynaklanan veya yazılımın alt yapısından kaynaklanan sorunları çözmek için işletme prosedürleri çerçevesinde kendisine ilgili birim tarafından bildirilen çözümü kullanıcıya iletir.		
		E.3.3	İşletme prosedürlerine uygun olarak, benzer hataları önlemek için kullanıcılara çağrı sistemine uygun iletişim araçlarını kullanarak ikazlarda bulunur.		
		E.3.4	Düzeltilmesi zaman alacak çalışmalar için kullanıcıya bilgi vererek sorunu o anlık aşması için geçici çözümler önerir.		
		E.3.5	Çözüm gerçekleştirildiğinde, işletme prosedürlerine göre yapılan destek işleminin tipine uygun şekilde çağrı kaydını kapatır.		
		E.3.6	Tespit ettiği ve/veya bildirdiği yazılım sorunlarının çözümünü takip eder.		
E.4	Periyodik düzenleme /kontrol /güncelleme işlemlerini takip etmek	E.4.1	Yazılımda ihtiyaç duyulan değişiklikler hakkında kullanıcıdan kendisine iletilen bilgileri amirine ulaştırır.		
		E.4.2	Sürüm güncelleme çalışmalarının sonuçlarını takip eder.		
		E.4.3	Sürüm güncelleme bildirimlerini kullanıcı yetkililerine iletir.		
		E.4.4	Tüm kullanıcılarda sürüm güncelleme çalışmalarının gerçekleşmesini takip eder.		

Görev		F. Mesleki gelişim faaliyetlerine katılmak		
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
F.1	Kendisinin ve başkalarının mesleki gelişimlerini sağlamak	F.1.1	Rehberlik eşliğinde mesleki gelişim ihtiyaçlarını belirler.	1. Mesleki yasal düzenlemeler 2. Mesleki eğitim veren kurum ve kuruluşlar 3. İşbaşı eğitim yöntemleri 4. Mesleki terminoloji 5. Meslekle ilgili teknolojileri ve gelişmeleri takip etme 6. Mesleki ekipman, araç-gereçler ve sarf malzemeleri (özellikleri ve kullanımları) 7. Gözlem yapma ve değerlendirme 8. Mesleki bilgi ve deneyimleri aktarma
		F.1.2	Meslekle ilgili malzeme, araç, gereç ve ekipmanlardaki teknolojik gelişmeleri takip eder.	
		F.1.3	Mesleki gelişim ihtiyaçları doğrultusunda mesleki eğitimlere ve diğer faaliyetlere katılım sağlar.	
		F.1.4	Çalışma arkadaşlarına bilgi ve deneyimlerini aktararak mesleki gelişimlerine katkı sağlar.	

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipmanlar

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

3.3. Tutum ve Davranışlar

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

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

YAZILIM UYGULAMALARI DESTEK SORUMLUSU (SEVİYE 5) ULUSAL MESLEK STANDARDI

Meslek:	YAZILIM UYGULAMALARI DESTEK SORUMLUSU
Seviye:	5¹
Referans Kodu:	13UMS0344-5
Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar):	Hazırlayan: İstanbul Ticaret Odası Koordinasyonunda YASAD Yazılım Sanayicileri Derneği ve TUBİDER Bilişim Sektörü Derneği Güncelleyen: Türkiye Bilişim Vakfı
Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:	MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/Sayı:	11.09.2013 tarih ve 2013/73 sayılı Karar Rev.01: 01/06/2022 Tarih ve 2022/116 Sayılı Karar
Resmî Gazete Tarih/Sayı:	5/11/2013 – 28812 (Mükerrer) Rev.01: 25/9/2022 - 31964
Revizyon No:	01

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

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

ACİL DURUM: İşyerinin tamamında veya bir kısmında meydana gelebilecek yangın, patlama, tehlikeli kimyasal maddelerden kaynaklanan yayılım, doğal afet gibi acil müdahale, mücadele, ilkyardım veya tahliye gerektiren olayları,

ACİL DURUM PLANI: İşyerlerinde meydana gelebilecek acil durumlarda yapılacak iş ve işlemler dahil bilgilerin ve uygulamaya yönelik eylemlerin yer aldığı planı,

AĞ TOPOLOJİSİ: Fiziksel ve yazılımsal olarak ağ donanımlarının birbirine nasıl bağlandığını ve nasıl iletişim kurduklarını tanımlayan genel planları,

BAŞLANGIÇ PARAMETRELERİ: Yazılımın çalışmaya başladıktan hemen sonra normal işlevlerine başlamadan önce çalışacağı ortam ve koşulları algılayıp onlara göre çalışma şeklini belirleyeceği değişken değer ve yöntemleri,

CANLI UYGULAMA: Yazılımın tüm testleri tamamlandıktan sonra fiili olarak gerçek kullanıcılar tarafından kullanılmak üzere kurulacağı kurumdaki sunucu, ağ, işletim sistemi, yardımcı sistem programları ve uç bilgisayarların tümünü kapsayan sistemi,

ÇAĞRI SİSTEMİ: Sorunların hızlı bir şekilde ilgili kişiye iletilmesi, soruna ait tüm süreçlerin, sorumluların ve performanslarının takibi, sorunun çözümü ve daha önce sonuçlanmış bir çözümün sorgulanması amacıyla kurulan ve proje sorumlusu/yönetici rolündeki kullanıcıların bu veriler üzerinde rapor almalarını sağlayan sistemi,

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

ELEKTRONİK TABLO PROGRAMI: Verileri yatay satırlar ve dikey sütunlar ızgarasında depolayan, aritmetiksel işlemler ve mantıksal karşılaştırmaların yapıldığı programları,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflandırmasını,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

İSTEMCİ ORTAMI: Bir sunucu ya da başka bir bilgisayar ile bağlantı kurarak veri alışverişinde bulunan uç bilgisayar ve üzerindeki işletim sistemi, yardımcı sistem programları gibi bileşenlerin tümünü,

İŞLETİM SİSTEMİ: Bilgisayar veya diğer ağ donanımlarının, donanımının doğrudan denetimi ve yönetiminden, temel sistem işlemlerinden, dosya yönetiminden ve uygulama programlarını çalıştırmaktan sorumlu olan sistem yazılımını,

KELİME İŞLEMCİ: Doküman oluşturma, depolama, görüntüleme, çıktı olarak verme ve yazdırma yeteneklerine sahip yazılımı,

KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM (KKD): Çalışanı, yürütülen işten kaynaklanan, sağlık ve güvenliği etkileyen bir veya birden fazla riske karşı koruyan, çalışan tarafından giyilen, takılan veya tutulan tüm alet, araç, gereç ve cihazları,

KULLANICI KABUL TESTİ: Yazılım uygulamasının canlı sisteme geçirilmeden önce uygulamayı kullanacak kişilerin yaptığı ve başlangıç isteklerinin eksiksiz olarak karşılandığının onayının verildiği testi,

KURULUM KILAVUZU: Yazılımı bir sisteme yüklemek ve isteğe göre yapılandırmak amacıyla hazırlanmış talimatları içeren dokümanı,

KVKK: Kişisel Verilerin Korunması Kanununu,

RAMAK KALA OLAY: İşyerinde meydana gelen; çalışan, işyeri ya da iş ekipmanını zarara uğratma potansiyeli olduğu halde zarara uğratmayan olayı,

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

RİSK DEĞERLENDİRMESİ: İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek tehlikelerin belirlenmesi, bu tehlikelerin riske dönüşmesine yol açan faktörler ile tehlikelerden kaynaklanan risklerin analiz edilerek derecelendirilmesi ve kontrol tedbirlerinin kararlaştırılması amacıyla yapılması gereken çalışmaları,

SQL: (Structured Query Language-Yapılandırılmış Sorgu Dili) verileri yönetmek ve tasarlamak için kullanılan bir dili,

TANITIM DOKÜMANI: Yazılım özelliklerini ve tüm işlevlerini sadece tanıtma amacı ile özet açıklamalar halinde kullanıcılara anlatan kitapçık ya da broşürü,

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

VERİ AKTARIMI: Farklı veri tabanlarındaki veri alanlarının eşleştirilerek birindeki tablodan aynı ya da farklı yapılarda diğerindeki tablo ya da tablolara nakledilmesini,

VERİ DÜZENLEME İŞLEMİ: Veri tabanındaki verilerin bütünlük, doğruluk ve/veya geçerlilik açısından amaçlanan kullanım için elverişli biçimde ele alınarak düzeltilmesi, yenilenmesi ve uygun saklama ortamında yapılanmasını,

VERİTABANI: Bir uygulama yazılımının ihtiyaç duyduğu ve / veya yazılım kullanılarak oluşturulan verilerin tümünün işlenmesi, saklanması ve raporlanmak amacı ile erişilmesi için tasarlanan birbirleri ile ilişkili tablo, indeks, kural ve betikler topluluğunu,

VERİTABANI ORTAMI: Verilerin bir araya getirildiği, işlendiği, saklandığı, yenilendiği veya düzeltildiği yazılımı,

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

YAZILIM İŞLEVSELLİK ÖZELLİKLERİ: Yazılımın çeşidine, beklenen kullanıcıya ve yazılımın kullanılacağı sistem çeşidine göre kullanıcı istekleri paralelinde girdi ve çıktı beklentilerine ait özelliklerini,

YAZILIM KURULUMU: Hazırlanan uygulama yazılımının canlı ortamda var olan donanım ve yazılımların üstüne yerleştirilerek çalışmasının sağlanmasını,

YAZILIM SÜRÜMÜ: Yazılımın yenilenmiş veya güncellenmiş halini,
ifade eder.

1. GİRİŞ

Yazılım Uygulamaları Destek Sorumlusu (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı 19/10/2015 tarihli ve 29507 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının ve Ulusal Yeterliliklerin Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği İstanbul Ticaret Odası Koordinasyonunda, YASAD Yazılım Sanayicileri Derneği ve TUBİDER Bilişim Sektörü Derneği tarafından hazırlanmış, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş ve MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

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

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Yazılım Uygulamaları Destek Sorumlusu (Seviye 5), iş sağlığı ve güvenliği ve çevre korumaya yönelik önlemleri uygulayarak, kalite gereklilikleri çerçevesinde mesleği ile ilgili iş organizasyonu yapan; yazılım destek sistemini planlayan, aday kullanıcılara yazılım hakkında genel bilgilendirme yapan, kullanıcılara yazılım kullanım ve uygulama eğitimi veren, yazılımı uygulamaya alan, yazılım kullanım desteği veren ve mesleki gelişim faaliyetlerine katılan nitelikli kişidir.

2.2. Mesleğin Meslek Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 3512 (Bilgi ve iletişim teknolojisi kullanıcı destek teknisyenleri)

2.3. Mesleğe Yönelik Özel Düzenlemeler

2872 sayılı Çevre Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

4857 sayılı İş Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

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

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

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

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

2.4. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Yazılım Uygulamaları Destek Sorumlusu (Seviye 5), genellikle ofis ortamında veya uygun olması halinde uzaktan çalışma mevzuatı uyarınca çalışır. Çalışma ortamının havalandırma-ısıtma-soğutma sistemlerini içeren, yeterli aydınlatma sistemine sahip, ergonomik ofis araç ve gereçleri ile donatılmış, gerekli iletişim imkânlarını sunan alt yapıya sahip olması gerekir. Kuruluş içindeki tüm çalışanlarla, bölüm yöneticileri ve kuruluş dışındaki bilgi teknolojileri ürün ve hizmet tedarikçileri ile iletişim halindedir.

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

Bu risklerin tamamen bertaraf edilmesi ve önlenmesi için işveren tarafından gerekli önlemler alınır. Risklerin tamamen ortadan kaldırılamadığı durumlarda toplu koruma önlemlerine uygun olarak çalışır, eğer toplu koruma önlemleri uygulanamıyorsa işveren tarafından sağlanan uygun kişisel koruyucu donanımı kullanarak çalışır.

3. MESLEK PROFİLİ

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

Görev	A. İSG, çevre koruma ve kalite önlemlerini uygulamak				
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri	
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama		
A.1	İş ortamında İSG önlemlerini uygulamak	A.1.1	Çalışma ortamında, İSG talimatlarına göre, kendisini ve çevresindekileri riske atmayacak şekilde çalışır.	1. Acil durum talimatları 2. Acil durum talimatlarının iş süreçlerinde uygulanması 3. Çevre koruma talimatları 4. Çevre koruma talimatlarının iş süreçlerinde uygulanması 5. Çevresel tehlike ve riskler ile alınacak önlemler 6. İSG talimatları 7. İSG talimatlarının iş süreçlerinde uygulanması 8. İş süreçlerinde ortaya çıkan uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların giderilme yöntemleri 9. Risk ve tehlike kavramları 10. Risk ve tehlikelere karşı yapılacak işlemler ve işlemlerin uygulanması 11. İş süreçlerinde ortaya çıkan atık malzeme ile elektronik atıkların tasnif ve bertarafına yönelik önlemler	
		A.1.2	Çalışma ortamındaki İSG ile ilgili bulundurulması gereken makine, araç, gereç ve diğer çalışma araçları ile bunların güvenlik donanımlarını sağlık ve güvenlik işaretlerine uyarak ve talimatlara uygun şekilde kullanır.		
		A.1.3	Kendisini ve çevresini etkileyeceğini gözlemlediği tehlike, risk ve ramak kala olayları yazılı ve/veya sözlü olarak ilgililer ile paylaşır.		
		A.1.4	Risk değerlendirmesi çalışmalarında gözlem ve görüşlerini risk değerlendirmesi ekibine iletir.		
		A.1.5	Risk arz eden çalışmalarda, talimata uygun çalışma yapar.		
A.2	Acil durum önlemlerini uygulamak	A.2.1	Acil durum planında belirtilen hususlar dâhilinde alınan önleyici ve sınırlandırıcı tedbirleri uygular.		
		A.2.2	İşyerinde sağlık ve güvenlik hususlarında karşılaştığı acil durumları ilgili kişilere iletir.		
A.3	Çevre koruma önlemlerini uygulamak	A.3.1	Çalışma ortamında, olası çevre tehlike ve risklerinin tespit ve takibi ile ilgili çalışmalara destek verir.		
		A.3.2	İş süreçlerinde ortaya çıkan atık malzeme (kablolar ve benzeri) ile elektronik atıkların tasnif ve bertarafına yönelik önlemleri uygular.		

Görev		A. İSG, çevre koruma ve kalite önlemlerini uygulamak		
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
A.4	Kalite ve verimlilik çalışmalarına katılmak	A.4.1	İş süreçlerindeki hataların kök nedenlerini belirler/belirlenmesine katkıda bulunur.	12. Kalite ve verimlilik faaliyetleri 13. İş süreçlerinde uygulanması gereken kalite şartları/gereklilikleri 14. İş süreçlerinin kalite şartları/gerekliliklerine göre gerçekleştirilmesi 15. İşlemlerin yasal düzenlemelere ve prosedürlere uygun yürütülmesi 16. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler ve iş süreçlerinde kullanılan prosedürler 17. Uygunsuzlukların giderilme yöntemlerinin uygulanması 18. KVKK mevzuatı 19. KVKK uygulamaları
		A.4.2	İş süreçlerindeki kalite çalışmalarına kendi görev alanı dâhilinde katılır.	
A.5	Kişisel verilerin korunması mevzuatı ve gizlilik sözleşmelerine ilişkin önlemlerini uygulamak	A.5.1	İş süreçlerinde kişisel verilerin korunmasına ilişkin önlemlerin belirlenmesine katkıda bulunur.	
		A.5.2	İş süreçlerinde edindiği bilgileri KVKK uyarınca muhafaza eder.	
		A.5.3	İş süreçlerinde edindiği tüm bilgileri ilgili gizlilik sözleşmesi uyarınca muhafaza eder.	

Görev		B. İş organizasyonu yapmak			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri	
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama		
B.1	İş planlaması yapmak	B.1.1	İşletme yöntem, kural ve formatlarına uygun olarak iş emirlerini sistemden/ilgili birimden/amirden alarak gelen iş emrine yönelik ilgili kaynaklardan bilgi toplar.	1. İş planlaması yapma 2. İş planlamasında dikkat edeceği hususlar 3. Uygun çalışma ortamının belirlenmesi 4. Çalışma ortamının hazır hale getirilmesi için yapılacak işlemler ve işlemlerin uygulanması 5. İşlemlerde kullanılacak araç, gereç ve ekipmanların belirlenmesi 6. İşlemlerde kullanılacak araç, gereç ve ekipmanların kullanım özellikleri ve kullanıma uygun hale getirilmesi 7. İşlemlerde kullanılacak malzemelerin kullanım özellikleri ve kullanıma hazır hale getirilmesi 8. İşlemlerde kullanılacak malzemelerin seçimi 9. Tutulan kayıtlar 10. Kayıt tutma işlemleri	
		B.1.2	Aldığı iş emirlerine ve topladığı bilgilere göre yapılacak faaliyetlerin sınıflamasını ve sıralamasını yaparak tahmini işlem sürelerini saptar.		
		B.1.3	İş emrine konu olan bilgisayar donanımlarının özelliklerine ve ortam koşullarına göre, uygun çalışma alanının (donanımların bulunduğu alan veya özel atölye) neresi olduğuna karar verir.		
		B.1.4	Yaptığı sıralama ve belirlediği tahmini işlem sürelerini esas alarak eldeki iş gücü ve zaman kapasitesine göre işletme formatına uygun şekilde iş planını yaparak amirine onaylatır.		
		B.1.5	İş planını gerektiğinde, değişen koşullara ve amirin yönlendirmesine göre revize eder.		
		B.1.6	İş programına ve iş emirlerine göre yöneticinin bilgisi dâhilinde ilgili personele bilgi vererek işlemlerin gerçekleştirilmesini sağlar.		
B.2	Faaliyetler için yazılım, donanım ve ekipman temin etmek	B.2.1	İş süreçlerinde kullanacağı ekipman ve yazılımların ön kontrollerini yapar/yapılmasını sağlar.		
		B.2.2	Çalışma için gerekli yazılım, donanım ve ekipmanları çalışmaya hazır hale getirir.		
B.3	Yapılan işlerin kaydını tutmak	B.3.1	İş emri, süreç, fire/hata, ölçüm gibi formları işletme formatlarına uygun olarak doldurur.		
		B.3.2	Kendisiyle ilişkili ekiplerin doldurduğu formları kontrol eder.		
		B.3.3	Doldurulan iş emri ve diğer formları varsa ilgili dijital sisteme girerek amirlerin kontrol ve onayına sunar.		
		B.3.4	Amirin kontrol ve onayı sonrasında, formları varsa ilgili birimlere iletir.		

Görev	B. İş organizasyonu yapmak			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
B.4	Dijital arşivleme yapılmasını sağlamak	B.4.1	İş süreçlerinde kullanılacak yazılımların güvenli ve güncel olarak bulundurulmasını sağlar.	11. Dijital arşivleme 12. Dijital arşivin güvenlik ve koruma önlemleri 13. İşlemlerin gerçekleştirileceği çalışma ortamının karşılaması gereken özellikler 14. Çalışma alanının düzeninin takibi
		B.4.2	İş süreçleri sonunda oluşan rapor, form ve benzeri kaynak materyallerin sonraki düzeylerde teknik aktarım amacıyla işletme kural ve yöntemlerine uygun olarak arşivlenmesini sağlar.	
		B.4.3	Dijital arşivin güvenlik ve koruma önlemlerinin işletme kural ve yöntemlerine göre uygulanmasını sağlar.	
B.5	Çalışma alanının düzenini takip etmek	B.5.1	Çalışmaların kesintisiz ve uygun şekilde sürdürülmesi için, çalışma alanını inceleyerek özelliklerini ve çalışma noktalarının kapsamını belirler.	
		B.5.2	Çalışma alanının, kapsamına ve belirlenen özelliklerine göre, emniyet ve teknik olarak yapılacak işe uygun ortam koşullarına getirilmesini sağlar.	
		B.5.3	Çalışma alanı içerisinde işiyle ilgili olmayan malzemeleri ortamdaki uzaklaştırır veya uzaklaştırılmasını sağlar.	
		B.5.4	Çalışma sonunda, çalışma sahasını işin özelliklerine, etkisine ve bunlarla ilgili yöntemlere göre temizleyerek düzenler.	

Görev	C. Yazılım destek sistemini planlamak				
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri	
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama		
C.1	Genel tanıtım dokümanlarını hazırlamak	C.1.1	Uygulamaya alınacak ya da desteği verilecek yazılım ile ilgili yazılımın genel işlevsel özelliklerini tespit ederek raporlar.	1. Genel tanıtım dokümanlarını hazırlama 2. Yazılımın genel teknik özellikleri 3. Yazılımın işlevsel ve teknik açılardan öne çıkan özellikleri 4. Kurulum yöntemlerinin dokümantasyonu ve testi 5. Teknik destek dokümanları 6. Teknik destek dokümanlarını hazırlama 7. Uygulama yardımı ve kullanım desteği ile ilgili süreçlerin belirlenmesi 8. Kullanıcı kabul test süreçleri 9. Çağrı sistemi ile ilgili araçlar 10. Canlı uygulamaya geçiş işlemleri 11. Çağrı yönetimi 12. Doküman hazırlama 13. Elektronik tablo programları 14. İşletim sistemi 15. Kelime işlemci 16. Müşteri ilişkileri 17. SQL komutları 18. Veri tabanı yönetimi 19. Veri aktarma çalışmaları 20. Yazılım kurulumu	
		C.1.2	Yazılımın genel teknik özelliklerini ve çalışma prensiplerini raporlar.		
		C.1.3	Yazılımın işlevsel ve teknik açılardan benzerlerine göre öne çıkan özelliklerini belirler.		
C.2	Kurulum yöntemleri dokümanını oluşturmak	C.2.1	Uygulamaya alınacak ya da desteği verilecek yazılımın ilk kuruluşunda ve / veya güncelleme çalışmalarında yapılacak işlemleri belirleyen kurulum kılavuzunu hazırlar.		
		C.2.2	Konu dışından teknik üçüncü şahıslar ile kılavuzun kullanılabilirliğini test eder.		
C.3	Teknik destek dokümanları hazırlamak	C.3.1	Kurum veya kuruluş bünyesinde, yazılım kurulumu, güncellemesi ve teknik bakımı ile ilgili konuları açıklayan teknik destek kılavuzunu hazırlar.		
		C.3.2	Uygulamaya alınacak ya da desteği verilecek yazılımın kullanımı sırasında ortaya çıkan hataların sebeplerini ve çözüm yollarını ayrıntılı olarak açıklayan hata çözüm kılavuzunu hazırlar.		
		C.3.3	"Sıkça Sorulan Sorular" kılavuzunu hazırlar.		
C.4	Uygulama yardımı ve kullanım desteği ile ilgili süreçleri belirlemek	C.4.1	Yazılımın yaşam süreci içinde kullanıcıya özel tanımlamaların yapılması ile ilgili politika, prensip ve süreçleri öncelik sırasına göre belirler.		
		C.4.2	Yazılımın uygulamaya alınması sırasında gerçekleştirilecek kullanıcı kabul test süreçlerini belirler.		
		C.4.3	Yazılımın uygulamaya alınması sırasında ve sonrasında kullanılacak çağrı sistemi ile ilgili araçları değerlendirerek belirler.		
		C.4.4	Çağrılarının nasıl karşılanacağı konusunda süreçleri belirler.		

Görev	D. Aday kullanıcılara yazılım hakkında genel bilgilendirme yapmak			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
D.1	Genel yazılım özelliklerini tanıtmak	D.1.1	Satış öncesi aday kullanıcılara yazılımın genel işlevsel özelliklerinin sunumunu yapar.	1. Yazılımın genel özellikleri 2. Genel yazılım özelliklerinin tanıtım faaliyetleri 3. Sunum programları 4. Elektronik tablo programları 5. İşletim sistemi 6. Sistemin çalışırılık teyidi 7. Kelime işlemci 8. Müşteri ilişkileri 9. Tanıtım ve satış yöntemleri 10. Veri tabanı yönetimi 11. Veri aktarma çalışmaları 12. Yazılım kurulumu
		D.1.2	Teknik sorumlulara yazılımın genel teknik özelliklerinin ve çalışma prensiplerinin sunumunu yapar.	
D.2	Sistemin çalışırılığını teyit etmek	D.2.1	Satış öncesinde aday kullanıcıların işlevsel genel beklentilerini toplar.	
		D.2.2	Yazılımda bu isteklere nasıl cevap verileceğini gösteren senaryolar hazırlar.	
		D.2.3	Yaptığı tanıtım sunumlarında yazılımı örnek veri ile kullanarak soruları cevaplar.	

Görev		E. Kullanıcılara yazılım kullanım ve uygulama eğitimi vermek		
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
E.1	Kullanıcı profiline uygun eğitim planlamasını yapmak	E.1.1	Proje kapsamına uygun modüller için eğitim gereksinimlerini belirler.	1. Eğitim yöntemleri 2. Eğitim planlaması yapma 3. Kullanıcı eğitimlerini gerçekleştirme 4. Eğitim verimliliğini değerlendirme 5. Elektronik tablo programları 6. İşletim sistemi 7. Kelime işlemci 8. Müşteri ilişkileri 9. Organizasyon işlemleri 13. Sunum programları 10. Veritabanı yönetimi 11. Veri aktarma çalışmaları
		E.1.2	Eğitim verilecek kullanıcı profilini belirler.	
		E.1.3	Eğitim içeriğini belirler.	
		E.1.4	Var olan eğitim içeriklerini süreçlerde ve uygulamada oluşan yenilik ve değişikliklere göre günceller.	
E.2	Kullanıcı eğitimlerini gerçekleştirmek	E.2.1	Eğitimlerde kullanacağı doküman ve malzemeyi derler.	
		E.2.2	Katılımcılara verilecek eğitim dokümanlarını derler.	
		E.2.3	Eğitim planını hazırlayarak katılımcılara duyurur.	
		E.2.4	Eğitim ortamını planlamaya uygun şekilde organize eder.	
		E.2.5	Eğitimi gerçekleştirir.	
		E.2.6	Gerçekleşen eğitimin verimliliğini değerlendirir.	
		E.2.7	Değerlendirme sonuçlarını üst birime/amirine raporlar.	

Görev	F. Yazılımı uygulamaya almak				
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri	
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama		
F.1	Kurulum ortamını kontrol etmek	F.1.1	Kurulum için gerekli donanım altyapısının ve ağ topolojisinin hazır olduğunu gözden geçirir.	1. Donanım altyapısı ve ağ topolojisi 2. Kurulum ortamının kontrol işlemleri 3. Yazılımın sunucu ortamında çalışacak bölümünün kurulumu 4. Veri tabanı kurulumunda destek işlemleri 5. Tüm başlangıç parametrelerini oluşturma 6. İlk yetkilendirme işlemleri 7. Yazılımın istemci ortamında çalışacak kısmını örnek istemciler üzerine kurma 8. Veritabanı yönetimi 9. Yazılımın sistematik olarak çalışırılığını test etme 10. Veri aktarma çalışmaları 11. Veri aktarım sonuçlarının testi 12. Mesleki yabancı dil	
		F.1.2	Kurulum için gerekli işletim sistemi ve yardımcı program altyapısının hazır olduğunu gözden geçirir.		
		F.1.3	Yazılımın çalışacağı bilgisayar çevre birimlerinin (yazıcı, tarayıcı ve benzeri) uygunluğunu gözden geçirir.		
F.2	Yazılım kurulumunun gerçekleştirilmesine yardımcı olmak	F.2.1	Teknik elemanlarla birlikte hazırlanan donanım, işletim sistemi ve ağ yapısı üzerine yazılımın sunucu ortamında çalışacak kısmını kurar.		
		F.2.2	Veritabanı uzmanlarınca hazırlanan veritabanı ortamı üzerine veritabanının kurulmasına yardımcı olur.		
		F.2.3	Yazılıma ilişkin tüm başlangıç parametrelerini oluşturur.		
		F.2.4	Uygulama yazılımı üzerinde ilk yetkilendirme işlemlerini yapar.		
		F.2.5	Yazılımın istemci ortamında çalışacak kısmını örnek istemciler üzerine kurar.		
		F.2.6	Yazılımın sistematik olarak çalışırılığını test eder.		
		F.2.7	Yazılımın çalışırılığını iş sahiplerine ve süreç sorumlularına göstererek onay alır.		
F.3	Veri aktarımı çalışmalarını gerçekleştirmek (devamı var)	F.3.1	Kendisine verilen eski veritabanlarından yeni veritabanlarına veri eşleştirme çalışmalarını yapar.		
		F.3.2	Yaptığı eşleştirmeler ile ilgili iş sahipleri ve süreç sorumlularından onay alır.		
		F.3.3	Veritabanında verilerin düzenlenmesinde kullanıcılara yardımcı olur.		

Görev	F. Yazılımı uygulamaya almak		
İşlemler	Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	
		F.3.4	Veri aktarımını gerçekleştirir.
		F.3.5	Veri aktarımı sonuçlarını test ederek tutarlı olduklarını teyit eder.
F.4	Yazılımı canlı uygulamaya almak	F.4.1	Ortaya çıkan uyarlanmış çözümün kullanıcı kabul testlerinin tamamlanmasını sağlayarak süreç yetkililerinden onay alır.
		F.4.2	Eski sistemin durdurulup, nihai veri aktarımının yapılması ve yeni sisteme geçiş için zamanlamayı ayarlayarak çalışma planlarını tespit eder.
		F.4.3	Yazılımın canlı uygulamaya geçişini gerçekleştirir.
		F.4.4	İş sahipleri ve süreç sorumlularından proje kapanışı onayını alır.

- 13. Kullanıcı kabul testleri
- 14. Yeni sisteme geçiş için çalışma planlarının tespiti
- 15. Canlı uygulamaya geçiş işlemleri
- 16. Elektronik tablo programları
- 17. İşletim sistemi
- 18. Kelime işlemci
- 19. Müşteri ilişkileri
- 20. Organizasyon işlemleri
- 21. SQL komutları
- 22. Sunum programları

Görev		G. Yazılım kullanım desteği vermek			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri	
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama		
G.1	Kullanıcı ilişkilerini düzenlenmesini sağlamak	G.1.1	Çağrı sistemine kayıt girebilecek kullanıcı bilgilerini sisteme işlenmesini sağlar.	1. Kullanıcı ilişkilerini düzenleme 2. Çağrı sistemi 3. Müşteri ile iletişim 4. Yazılım sorunlarını kayıt altına alma 5. Sorunların çözümü konusunda kullanıcıları bilgilendirme 6. Elektronik tablo programları 7. İşletim sistemi 8. Kelime işlemci 9. Organizasyon işlemleri 10. Sunum programları 11. Sürüm güncelleme 12. Veri tabanı yönetimi 13. Veri aktarma çalışmaları	
		G.1.2	Kullanıcı bilgi değişikliklerini takip ederek çağrı sistemini sürekli güncel tutar.		
G.2	Yazılım sorunlarını kayıt altına almak	G.2.1	Çağrı toplayıcı sistemi bulunmayan işletmelerde kullanıcılardan alınan sorunların, kurum veya kuruluşun destek politika ve prosedürleri çerçevesinde kayıt altına alınmasını sağlar.		
		G.2.2	Kullanıcıların karşılaştıkları sorunları teknik olarak tekrarlayarak sorunun kaynağını tespit etmeye çalışır.		
G.3	Hizmet sağlama sözleşmesi çerçevesinde sorunların çözümünün kullanıcılarla ulaştırılmasını sağlamak	G.3.1	Çözümünü bildiği sorunlarda çağrı sistemine uygun iletişim araçlarını kullanarak kullanıcıya yardımcı olur.		
		G.3.2	Veritabanındaki verilerden kaynaklanan veya yazılımın alt yapısında kaynaklanan sorunları çözmek için işletme prosedürleri çerçevesinde kendisine ilgili birim tarafından bildirilen çözümün kullanıcıya iletilmesini sağlar.		
		G.3.3	İşletme prosedürlerine uygun olarak, benzer hataları önlemek için kullanıcılara çağrı sistemine uygun iletişim araçlarının kullanılarak ikazlarda bulunulmasını sağlar.		
		G.3.4	Düzeltilmesi zaman alacak çalışmalar için kullanıcıya bilgi vererek sorunu o anlık aşması için geçici çözümler önerir.		
		G.3.5	Çözüm gerçekleştiğinde, işletme prosedürlerine göre yapılan destek işleminin tipine uygun şekilde çağrı kaydının kapatılmasını sağlar.		
		G.3.6	Tespit ettiği ve/veya bildirdiği yazılım sorunlarının çözümünü takip eder.		

Görev	G. Yazılım kullanım desteği vermek			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
G.4	Periyodik düzenleme / kontrol/ güncelleme işlemlerini koordine etmek	G.4.1	Yazılımda ihtiyaç duyulan değişiklikler hakkında kullanıcıdan birime iletilen bilgileri, yazılım geliştiricilere ve BT iş analistlerine ulaştırır.	
		G.4.2	Sürüm güncelleme çalışmalarının sonuçlarını takip eder.	
		G.4.3	Sürüm güncelleme bildirimlerini kullanıcı yetkililerine iletir.	
		G.4.4	Tüm kullanıcılarda sürüm güncelleme çalışmalarının gerçekleşmesini koordine eder.	

Görev		H. Destek sistemlerini iyileştirmek			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri	
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama		
H.1	İyileştirme noktalarını saptamak	H.1.1	Kullanıcı şikâyetlerinin durumlarını, cevap sürelerini ve gecikmeleri hizmet sağlama sözleşmesi çerçevesinde takip eder.	- İyileştirme noktalarını saptama - Şikâyet türleri - Kullanıcı hataları - İyileştirme noktalarında verimlilik artırma yöntemleri - Kök neden analizi	
		H.1.2	Şikâyetleri inceleyip türlerine göre gruplandırır.		
		H.1.3	Yaygın kullanıcı hatalarını tespit eder.		
		H.1.4	İşletme kural ve yöntemlerine göre yazılım, danışmanlık ve destek hizmetleri kapsamında memnuniyet araştırmalarının yapılmasını sağlar.		
		H.1.5	Hizmet sağlama sözleşmesine uygun olmayan durumları tespit etmesi halinde, durumun kök nedenini araştırır.		
H.2	İyileştirme noktalarında geliştirici faaliyetler önermek	H.2.1	İyileştirme noktalarında verimliliğin artırılması için gerekli tedbirleri önerir.		
		H.2.2	Şikâyetler kapsamında yazılımda gelişme alanları belirler.		
		H.2.3	Yapılan kök neden analizine göre iyileştirme faaliyetlerini önerir.		
		H.2.4	Memnuniyet araştırmaları sonucunda kullanıcılar arasında yaygın şikâyetleri belirleyerek bunların azaltılması için öneriler geliştirir.		

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

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipmanlar

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

3.3. Tutum ve Davranışlar

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

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

VERİTABANI TEKNİK ELEMANI (SEVİYE 4) ULUSAL MESLEK STANDARDI

Meslek:	VERİTABANI TEKNİK ELEMANI
Seviye:	4¹
Referans Kodu:	13UMS0345-4
Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar):	Hazırlayan: İTO Koordinasyonunda YASAD Yazılım Sanayicileri Derneği ve TÜBİDER Bilişim Sektörü Derneği Güncelleyen: Türkiye Bilişim Vakfı
Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:	MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/Sayı:	11.09.2013 Tarih ve 73 sayılı Karar Rev.01: 01/06/2022 Tarih ve 2022/116 Sayılı Karar
Resmî Gazete Tarih/Sayı:	05/11/2013 – 28812 (Mükerrer) Rev.01: 25/9/2022 - 31964
Revizyon No:	01

¹ Mesleğin yeterlilik seviyesi, 8 seviyeli Türkiye Yeterlilikler Çerçevesine göre seviye 4 olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

ACİL DURUM: İş yerinin tamamında veya bir kısmında meydana gelebilecek yangın, patlama, tehlikeli kimyasal maddelerden kaynaklanan yayılım, doğal afet gibi acil müdahale, mücadele, ilk yardım veya tahliye gerektiren olayları,

ACİL DURUM PLANI: İş yerlerinde meydana gelebilecek acil durumlarda yapılacak iş ve işlemler dahil bilgilerin ve uygulamaya yönelik eylemlerin yer aldığı planı,

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

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflandırmasını,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM (KKD): Çalışanı, yürütülen işten kaynaklanan, sağlık ve güvenliği etkileyen bir veya birden fazla riske karşı koruyan, çalışan tarafından giyilen, takılan veya tutulan tüm alet, araç, gereç ve cihazları,

KVKK: Kişisel Verilerin Korunması Kanununu,

RAMAK KALA OLAY: İş yerinde meydana gelen; çalışan, iş yeri ya da iş ekipmanını zarara uğratma potansiyeli olduğu halde zarara uğratmayan olayı,

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

RİSK DEĞERLENDİRMESİ: İş yerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek tehlikelerin belirlenmesi, bu tehlikelerin riske dönüşmesine yol açan faktörler ile tehlikelerden kaynaklanan risklerin analiz edilerek derecelendirilmesi ve kontrol tedbirlerinin kararlaştırılması amacıyla yapılması gereken çalışmaları,

TEHLİKE: İş yerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışanı veya iş yerini etkileyebilecek zarar veya hasar verme potansiyelini,

VERİTABANI: Bir uygulama yazılımının ihtiyaç duyduğu ve / veya yazılım kullanılarak oluşturulan verilerin tümünün işlenmesi, saklanması ve raporlanmak amacı ile erişilmesi için tasarlanan birbirleri ile ilişkili tablo, indeks, kural ve betikler topluluğunu,

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

ifade eder.

1. GİRİŞ

Veritabanı Teknik Elemanı (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı 19/10/2015 tarihli ve 29507 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının ve Ulusal Yeterliliklerin Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği İstanbul Ticaret Odası Koordinasyonunda, YASAD Yazılım Sanayicileri Derneği ve TÜBİDER Bilişim Sektörü Derneği tarafından hazırlanmış, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş ve MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

Veritabanı Teknik Elemanı (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardının 01 no’lu revizyonu, MYK’nın görevlendirdiği Türkiye Bilişim Vakfı tarafından yapılmış ve MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Veritabanı Teknik Elemanı (Seviye 4), iş sağlığı ve güvenliği ve çevre korumaya yönelik önlemleri uygulayarak, kalite gereklilikleri çerçevesinde mesleği ile ilgili iş organizasyonu yapan; ihtiyaca uygun sistem konfigürasyonunu raporlamak için veritabanı araçlarını ve müşteri ihtiyaçlarını inceleyen, donanım ve işletim sistemi ile kurulum konfigürasyonunu raporlayan, veritabanı yedekleme, güvenlik politika ve prensiplerinin tasarlanmasına yardımcı olan ve mesleki gelişim faaliyetlerine katılan nitelikli kişidir.

2.2. Mesleğin Meslek Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 3512 (Bilgi ve iletişim teknolojisi kullanıcı destek teknisyenleri)

2.3. Mesleğe Yönelik Özel Düzenlemeler

2872 sayılı Çevre Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

4857 sayılı İş Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

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

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

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

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

2.4. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Veritabanı Teknik Elemanı (Seviye 4), genellikle ofis ortamında veya uygun olması halinde uzaktan çalışma mevzuatı uyarınca çalışır. Çalışma ortamının havalandırma-ısıtma-soğutma sistemlerini içeren, yeterli aydınlatma sistemine sahip, ergonomik ofis araç ve gereçleri ile donatılmış, gerekli iletişim imkânlarını sunan alt yapıya sahip ve ilgili kurumlarca duyurulan sağlık ve hijyen koşullarına uygun özellikte olması gerekir.

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

Bu risklerin tamamen bertaraf edilmesi ve önlenmesi için işveren tarafından gerekli önlemler alınır. Risklerin tamamen ortadan kaldırılamadığı durumlarda toplu koruma önlemlerine uygun olarak çalışır, eğer toplu koruma önlemleri uygulanamıyorsa işveren tarafından sağlanan uygun kişisel koruyucu donanımı kullanarak çalışır.

3. MESLEK PROFİLİ

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

Görev	A. İSG, çevre koruma ve kalite önlemlerini uygulamak			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
A.1	İş ortamında İSG önlemlerini uygulamak	A.1.1	Çalışma ortamında, İSG talimatlarına göre, kendisini ve çevresindekileri riske atmayacak şekilde çalışır	1. Acil durum talimatları 2. Acil durum talimatlarının iş süreçlerinde uygulanması 3. Çevre koruma talimatları 4. Çevre koruma talimatlarının iş süreçlerinde uygulanması 5. Çevresel tehlike ve riskler ile alınacak önlemler 6. İSG talimatları 7. İSG talimatlarının iş süreçlerinde uygulanması 8. İş süreçlerinde ortaya çıkan uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların giderilme yöntemleri 9. İş süreçlerinde uygulanması gereken kalite şartları/gereklilikleri 10. İş süreçlerinin kalite şartları/gerekliliklerine göre gerçekleştirilmesi 11. İşlemlerin yasal düzenlemelere ve prosedürlere uygun yürütülmesi 12. Kişisel koruyucu donanımlar (KKD) ve kullanım talimatları 13. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler ve iş süreçlerinde kullanılan prosedürler 14. Risk ve tehlike kavramları
		A.1.2	Çalışma ortamındaki İSG ile ilgili bulundurulması gereken makine, araç, gereç ve diğer çalışma araçları ile bunların güvenlik donanımlarını sağlık ve güvenlik işaretlerine uyarak ve talimatlara uygun şekilde kullanır.	
		A.1.3	Çalışma ortamında, iş süreçlerine göre risk değerlendirmesi sonucunda öngörülmesi halinde KKD'leri talimatlarına uygun olarak kullanır.	
		A.1.4	Kendisini ve çevresini etkileyeceğini gözlemlediği tehlike, risk ve ramak kala olayları yazılı ve/veya sözlü olarak ilgililer ile paylaşır.	
		A.1.5	Risk değerlendirmesi çalışmalarında gözlem ve görüşlerini risk değerlendirmesi ekibine iletir.	
		A.1.6	Risk arz eden çalışmalarda, talimata uygun çalışma yapar.	
A.2	Acil durum önlemlerini uygulamak	A.2.1	Acil durum planında belirtilen hususlar dâhilinde alınan önleyici ve sınırlandırıcı tedbirleri uygular.	
		A.2.2	İş yerinde sağlık ve güvenlik hususlarında karşılaştığı acil durumları ilgili kişilere iletir.	

Görev	A. İSG, çevre koruma ve kalite önlemlerini uygulamak			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
A.3	Çevre koruma önlemlerini uygulamak	A.3.1	Çalışma ortamında, olası çevre tehlike ve risklerinin tespit ve takibi ile ilgili çalışmalara destek verir.	15. Risk ve tehlikelere karşı yapılacak işlemler ve işlemlerin uygulanması 16. İş süreçlerinde ortaya çıkan atık malzeme ile elektronik atıkların tasnif ve bertarafına yönelik önlemler 17. Uygunsuzlukların giderilme yöntemlerinin uygulanması 18. Kalite ve verimlilik faaliyetleri 19. KVKK mevzuatı 20. KVKK uygulamaları
		A.3.2	İş süreçlerinde ortaya çıkan atık malzeme (kablolar ve benzeri) ile elektronik atıkların tasnif ve bertarafına yönelik önlemleri uygular.	
A.4	Kalite ve verimlilik çalışmalarına katılmak	A.4.1	İş süreçlerindeki hataların kök nedenlerini belirler/belirlenmesine katkıda bulunur.	
		A.4.2	İş süreçlerindeki kalite çalışmalarına kendi görev alanı dâhilinde katılır.	
A.5	Kişisel verilerin korunması mevzuatı ve gizlilik sözleşmelerine ilişkin önlemlerini uygulamak	A.5.1	İş süreçlerinde kişisel verilerin korunmasına ilişkin önlemlerin belirlenmesine katkıda bulunur.	
		A.5.2	İş süreçlerinde edindiği bilgileri KVKK uyarınca muhafaza eder.	
		A.5.3	İş süreçlerinde edindiği tüm bilgileri ilgili gizlilik sözleşmesi uyarınca muhafaza eder.	

Görev	B. İş organizasyonu yapmak				
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri	
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama		
B.1	İş planlaması yapmak	B.1.1	İşletme yöntem, kural ve formatlarına uygun olarak iş emirlerini sistemden/ilgili birimden/amirden alarak gelen iş emrine yönelik ilgili kaynaklardan bilgi toplar.	1. İş planlaması yapma 2. İş planlamasında dikkat edeceği hususlar 3. Çalışma ortamının hazır hale getirilmesi için yapılacak işlemler ve işlemlerin uygulanması 4. İşlemlerde kullanılacak araç, gereç ve ekipmanların belirlenmesi 5. İşlemlerde kullanılacak araç, gereç ve ekipmanların kullanım özellikleri ve kullanıma uygun hale getirilmesi 6. İşlemlerde kullanılacak malzemelerin kullanım özellikleri ve kullanıma hazır hale getirilmesi 7. İşlemlerde kullanılacak malzemelerin seçimi 8. Tutulan kayıtlar 9. Kayıt tutma işlemleri	
		B.1.2	Aldığı iş emirlerine ve topladığı bilgilere göre yapılacak faaliyetlerin sınıflamasını ve sıralamasını yaparak tahmini işlem sürelerini saptar.		
		B.1.3	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.1.4	İş planını gerektiğinde, değişen koşullara ve amirin yönlendirmesine göre revize eder.		
		B.1.5	İş programına ve iş emirlerine göre yöneticinin bilgisi dâhilinde ilgili personele bilgi vererek işlemlerin gerçekleştirilmesini sağlar.		
B.2	Faaliyetler için yazılım, donanım ve ekipman temin etmek	B.2.1	İş süreçlerinde kullanacağı ekipman ve yazılımların ön kontrollerini yapar/yapılmasını sağlar.		
		B.2.2	Çalışma için gerekli yazılım, donanım ve ekipmanları çalışmaya hazır hale getirir.		
B.3	Yapılan işlerin kaydını tutmak	B.3.1	İş emri, süreç, fire/hata, ölçüm gibi formları işletme formatlarına uygun olarak doldurur.		
		B.3.2	Kendisiyle ilişkili ekiplerin doldurduğu formları kontrol eder.		
		B.3.3	Doldurulan iş emri ve diğer formları varsa ilgili dijital sisteme girerek amirlerin kontrol ve onayına sunar.		
		B.3.4	Amirin kontrol ve onayı sonrasında, formları varsa ilgili birimlere iletir.		

Görev		B. İş organizasyonu yapmak			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri	
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama		
B.4	Dijital arşivleme yapmak	B.4.1	İş süreçlerinde kullanılacak yazılımları güvenli ve güncel olarak bulundurur.	10. Dijital arşivleme 11. Dijital arşivin güvenlik ve koruma önlemleri 12. İşlemlerin gerçekleştirileceği çalışma ortamının karşılaması gereken özellikler 13. Çalışma alanının düzeninin takibi	
		B.4.2	İş süreçleri sonunda oluşan rapor, form ve benzeri kaynak materyalleri sonraki düzeylerde teknik aktarım amacıyla işletme kural ve yöntemlerine uygun olarak arşivler		
		B.4.3	Dijital arşivin güvenlik ve koruma önlemlerini işletme kural ve yöntemlerine göre uygular.		
B.5	Çalışma alanının düzenini takip etmek	B.5.1	Çalışmaların kesintisiz ve uygun şekilde sürdürülmesi için, çalışma alanını inceleyerek özelliklerini ve çalışma noktalarının kapsamını belirler.		
		B.5.2	Çalışma alanının, kapsamına ve belirlenen özelliklerine göre, emniyet ve teknik olarak yapılacak işe uygun ortam koşullarına getirilmesini sağlar.		
		B.5.3	Çalışma alanı içerisinde işiyle ilgili olmayan malzemeleri ortamdaki uzaklaştırır veya uzaklaştırılmasını sağlar.		
		B.5.4	Çalışma sonunda, çalışma sahasını işin özelliklerine, etkisine ve bunlarla ilgili yöntemlere göre temizleyerek düzenler.		

Görev		C. İhtiyaca uygun sistem konfigürasyon dokümanını oluşturmak		
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
C.1	Veritabanı araçlarını araştırmak	C.1.1	Kullanabileceği veritabanı ortamının kuruluşu için teknik ortam gereksinimini tespit eder.	- Veritabanı araçları ve bu araçları araştırma yöntemleri - Bilgisayar işletim sistemleri - Yazılım ihtiyaç analizi - Yazılım teknik dokümantasyonu - Donanım ve işletim sistemi altyapı dokümantasyonu - İnternet kullanımı ve bulut sistemleri - Kurulum konfigürasyonu - Kurulum konfigürasyonunun dokümanite edilmesi - Ofis programları (kelime işlemci, elektronik tablo işleme programı ve benzeri) - Veri gizliliğine özen gösterme - Veritabanı yazılımları - Veri tutarlılığı kontrolünü sağlama
		C.1.2	Veritabanı ortamının genel özelliklerini, kapasite sınırlarını ve kullanım ihtiyaçlarına göre işlevsel sınırlarını belirler.	
C.2	Yazılım ihtiyaçlarını araştırmak	C.2.1	Kullanıcı isteklerini ilgili meslek elemanından temin eder.	
		C.2.2	Veritabanında çalışacak olan ya da geliştirilecek olan yazılımın sistem analizi dokümanlarını ilgili meslek elemanından temin eder.	
		C.2.3	Veritabanında çalışacak olan ya da geliştirilecek olan yazılımın tasarım dokümanlarını ilgili meslek elemanından temin eder.	
		C.2.4	Yazılım teknik dokümanlarının bütünlüğünü ve tutarlılığını talimatlara göre kontrol eder.	
C.3	Donanım ve işletim sistemi altyapısının dokümanını oluşturmak	C.3.1	Veritabanı yönetmeni tarafından yapılan tanım ve belirlemeleri ilgili meslek elemanları ile çalışarak donanım ve ağ diyagramlarıyla birlikte teknik yazım standartlarına uygun bir biçimde raporlar.	
		C.3.2	Hazırladığı dokümantasyonu amirine sunar.	
C.4	Kurulum konfigürasyon dokümanını oluşturmak	C.4.1	Veritabanı yöneticisi tarafından yapılan tanım ve belirlemeleri kurulum adımlarını detaylandırarak teknik yazım standartlarına uygun bir biçimde raporlar.	
		C.4.2	Hazırladığı dokümantasyonu öncelikle veritabanı yöneticisi olmak kaydı ile iş sahipleri ve süreç sorumlularına sunarak onay alır.	

Görev		D. Veritabanı yedekleme, güvenlik politika ve prensiplerinin tasarlanmasına yardımcı olmak			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri	
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama		
D.1	Veritabanı bakım standartlarının hazırlanmasına yardımcı olmak	D.1.1	Veritabanı yedekleme, güvenlik politikaları ve prensipleri ile ilgili olarak mevcut veritabanı ortam ve araçlarının kısıtlarını araştırarak belirlenmesinde veritabanı yöneticisine yardımcı olur.	- Veritabanı bakım standartlarının hazırlanması - Bilgisayar işletim sistemleri - Dosyalama ve etiketleme - İnternet kullanımı ve bulut sistemleri - Ofis programları (kelime işlemci, elektronik tablo işleme programı ve benzeri) - Raporlama - Mesleki yabancı dil - Veri giriş cihazlarının hızlı ve etkin kullanımı - Veri girişinde kullanılacak yazılım ve donanımları kontrol etme - Veri gizliliğine özen gösterme - Veritabanı standartları dokümanları - Veritabanı erişim standartları güvenlik dokümanı hazırlık işlemleri - Veritabanı güvenlik kontrolleri ve politikaları dokümanı hazırlık işlemleri - Veritabanı yedekleme ve geri alma politikaları dokümanı hazırlık işlemleri - Veritabanı önleyici bakım süreçleri ve politikaları dokümanı hazırlık işlemleri - Veri tutarlılığı kontrolünü sağlama	
		D.1.2	Hazırlanan standartların uygunluğunu test etmek için mevcut veritabanı ortamında talimatlara göre test çalışmaları yapar.		
D.2	Veritabanı standartları dokümantasyonu hazırlanmasına yardımcı olmak	D.2.1	Veritabanı erişim standartları güvenlik dokümanını verilen biçimde hazırlar.		
		D.2.2	Veritabanı güvenlik kontrolleri ve politikaları dokümanını verilen biçimde hazırlar.		
		D.2.3	Veritabanı yedekleme ve geri alma politikaları dokümanını verilen biçimde hazırlar.		
		D.2.4	Veritabanı önleyici bakım süreçleri ve politikaları dokümanını verilen biçimde hazırlar.		

Görev	E. Mesleki gelişim faaliyetlerine katılmak			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
E.1	Kendisinin ve başkalarının mesleki gelişimlerini sağlamak	E.1.1	Rehberlik eşliğinde mesleki gelişim ihtiyaçlarını belirler.	1. Mesleki yasal düzenlemeler 2. Mesleki eğitim veren kurum ve kuruluşlar 3. İşbaşı eğitim yöntemleri 4. Mesleki terminoloji 5. Meslekle ilgili teknolojileri ve gelişmeleri takip etme 6. Mesleki ekipman, araç-gereçler ve sarf malzemeleri (özellikleri ve kullanımları) 7. Gözlem yapma ve değerlendirme 8. Mesleki bilgi ve deneyimleri aktarma
		E.1.2	Meslekle ilgili malzeme, araç, gereç ve ekipmanlardaki teknolojik gelişmeleri takip eder.	
		E.1.3	Mesleki gelişim ihtiyaçları doğrultusunda mesleki eğitimlere ve diğer faaliyetlere katılım sağlar.	
		E.1.4	Çalışma arkadaşlarına bilgi ve deneyimlerini aktararak mesleki gelişimlerine katkı sağlar.	

3.2. Kullanılan Araç Gereç ve Ekipmanlar

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

3.3. Tutum ve Davranışlar

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

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

BT İŞ ANALİZİ ELEMANI (SEVİYE 5) ULUSAL MESLEK STANDARDI

Meslek:	BT İŞ ANALİZİ ELEMANI
Seviye:	5¹
Referans Kodu:	13UMS0347-5
Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar):	Hazırlayan: İstanbul Ticaret Odası Koordinasyonunda YASAD Yazılım Sanayicileri Derneği ve TUBİDER Bilişim Sektörü Derneği Güncelleyen: Türkiye Bilişim Vakfı
Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:	MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/ Sayı:	11/09/2013 Tarih ve 2013/73 Sayılı Karar Rev.01: 01/06/2022 Tarih ve 2022/116 Sayılı Karar
Resmî Gazete Tarih/Sayı:	5/11/2013 - 28812 (Mükerrer) Rev.01: 25/9/2022 - 31964
Revizyon No:	01

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

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

ACİL DURUM: İş yerinin tamamında veya bir kısmında meydana gelebilecek yangın, patlama, tehlikeli kimyasal maddelerden kaynaklanan yayılım, doğal afet gibi acil müdahale, mücadele, ilk yardım veya tahliye gerektiren olayları,

ACİL DURUM PLANI: İş yerlerinde meydana gelebilecek acil durumlarda yapılacak iş ve işlemler dahil bilgilerin ve uygulamaya yönelik eylemlerin yer aldığı planı,

BT: Bilişim Teknolojilerini,

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

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflandırmasını,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM (KKD): Çalışanı, yürütülen işten kaynaklanan, sağlık ve güvenliği etkileyen bir veya birden fazla riske karşı koruyan, çalışan tarafından giyilen, takılan veya tutulan tüm alet, araç gereç ve cihazları,

KVKK: Kişisel Verilerin Korunması Kanununu,

RAMAK KALA OLAY: İş yerinde meydana gelen; çalışan, iş yeri ya da iş ekipmanını zarara uğratma potansiyeli olduğu halde zarara uğratmayan olayı,

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

RİSK DEĞERLENDİRMESİ: İş yerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek tehlikelerin belirlenmesi, bu tehlikelerin riske dönüşmesine yol açan faktörler ile tehlikelerden kaynaklanan risklerin analiz edilerek derecelendirilmesi ve kontrol tedbirlerinin kararlaştırılması amacıyla yapılması gereken çalışmaları,

TEHLİKE: İş yerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışanı veya iş yerini etkileyebilecek zarar veya hasar verme potansiyelini,

VERİTABANI: Bir uygulama yazılımının ihtiyaç duyduğu ve / veya yazılım kullanılarak oluşturulan verilerin tümünün işlenmesi, saklanması ve raporlanmak amacı ile erişilmesi için tasarlanan birbirleri ile ilişkili tablo, indeks, kural ve betikler topluluğunu,

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

ifade eder.

1. GİRİŞ

BT İş Analizi Elemanı (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı 19/10/2015 tarihli ve 29507 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının ve Ulusal Yeterliliklerin Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği İstanbul Ticaret Odası (İTO) koordinasyonunda YASAD Yazılım Sanayicileri Derneği ve TÜBİDER Bilişim Sektörü Derneği tarafından hazırlanmış, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş ve MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

BT İş Analizi Elemanı (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardının 01 no’lu revizyonu MYK’nın görevlendirdiği Türkiye Bilişim Vakfı tarafından yapılmış ve MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

BT İş Analizi Elemanı (Seviye 5); iş sağlığı ve güvenliği ve çevre korumaya yönelik önlemleri uygulayarak, kalite gereklilikleri çerçevesinde mesleği ile ilgili iş organizasyonu yapan; çözüm analizi çalışmalarına katkı sağlayan, çözüm geliştirme ve test çalışmalarına destek veren, çözümün uygulamaya alınmasına destek veren, çözüm iyileştirme çalışmalarına katkı sağlayan ve mesleki gelişim faaliyetlerine katılan nitelikli kişidir.

2.2. Mesleğin Meslek Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 2511 (Sistem analistleri)

2.3. Mesleğe Yönelik Özel Düzenlemeler

2872 sayılı Çevre Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

4857 sayılı İş Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

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

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

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

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

2.4. Çalışma Ortamı ve Koşulları

BT İş Analizi Elemanı (Seviye 5), genellikle ofis ortamında veya uygun olması halinde uzaktan çalışma mevzuatı uyarınca çalışır. Çalışma ortamının havalandırma-ısıtma-soğutma sistemlerini içeren, yeterli aydınlatma sistemine sahip, ergonomik ofis araç ve gereçleri ile donatılmış, gerekli iletişim imkânlarını sunan alt yapıya sahip ve ilgili kurumlarca duyurulan sağlık ve hijyen koşullarına uygun özellikte olması gerekir. Ofis dışında uzaktan erişim ile yapılan çalışmalarda, gerekli internet altyapısının bulunması, yazılım yapılan bilgisayarda gerekli virüs ya da saldırılara karşı programların aktif olarak çalışması ve bilgisayarın içerisinde bulunan proje ile ilgili dosyaların şifre ile korunması gerekir.

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

Bu risklerin tamamen bertaraf edilmesi ve önlenmesi için işveren tarafından gerekli önlemler alınır. Risklerin tamamen ortadan kaldırılamadığı durumlarda toplu koruma önlemlerine uygun olarak çalışır, eğer toplu koruma önlemleri uygulanamıyorsa işveren tarafından sağlanan uygun kişisel koruyucu donanımı kullanarak çalışır.

3. MESLEK PROFİLİ

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

Görev	A. İSG, çevre koruma ve kalite önlemlerini uygulamak			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
A.1	İş ortamında İSG önlemlerini uygulamak	A.1.1	Çalışma ortamında, İSG talimatlarına göre, kendisini ve çevresindekileri riske atmayacak şekilde çalışır.	1. Acil durum talimatları 2. Acil durum talimatlarının iş süreçlerinde uygulanması 3. Çevre koruma talimatları 4. Çevre koruma talimatlarının iş süreçlerinde uygulanması 5. Çevresel tehlike ve riskler ile alınacak önlemler 6. İSG talimatları 7. İSG talimatlarının iş süreçlerinde uygulanması 8. İş süreçlerinde ortaya çıkan uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların giderilme yöntemleri 9. İş süreçlerinde uygulanması gereken kalite şartları/gereklilikleri 10. İş süreçlerinin kalite şartları/gerekliliklerine göre gerçekleştirilmesi 11. İşlemlerin yasal düzenlemelere ve prosedürlere uygun yürütülmesi 12. Kişisel koruyucu donanımlar (KKD) ve kullanım talimatları 13. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler ve iş süreçlerinde kullanılan prosedürler 14. Risk ve tehlike kavramları
		A.1.2	Çalışma ortamındaki İSG ile ilgili bulundurulması gereken makine, araç gereç ve diğer çalışma araçları ile bunların güvenlik donanımlarını sağlık ve güvenlik işaretlerine uyarak ve talimatlara uygun şekilde kullanır.	
		A.1.3	Çalışma ortamında, iş süreçlerine göre risk değerlendirmesi sonucunda öngörülmesi halinde KKD'leri talimatlarına uygun olarak kullanır.	
		A.1.4	Kendisini ve çevresini etkileyeceğini gözlemlediği tehlike, risk ve ramak kala olayları yazılı ve/veya sözlü olarak ilgililer ile paylaşır.	
		A.1.5	Risk değerlendirmesi çalışmalarında gözlem ve görüşlerini risk değerlendirmesi ekibine iletir.	
		A.1.6	Risk arz eden çalışmalarda, talimata uygun çalışma yapar.	
A.2	Acil durum önlemlerini uygulamak	A.2.1	Acil durum planında belirtilen hususlar dâhilinde alınan önleyici ve sınırlayıcı tedbirleri uygular.	
		A.2.2	İş yerinde sağlık ve güvenlik hususlarında karşılaştığı acil durumları ilgili kişilere iletir.	

Görev	A. İSG, çevre koruma ve kalite önlemlerini uygulamak			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
A.3	Çevre koruma önlemlerini uygulamak	A.3.1	Çalışma ortamında, olası çevre tehlike ve risklerinin tespit ve takibi ile ilgili çalışmalara destek verir.	15. Risk ve tehlikelere karşı yapılacak işlemler ve işlemlerin uygulanması 16. İş süreçlerinde ortaya çıkan atık malzeme ile elektronik atıkların tasnif ve bertarafına yönelik önlemler 17. Uygunsuzlukların giderilme yöntemlerinin uygulanması 18. Kalite ve verimlilik faaliyetleri 19. KVKK mevzuatı 20. KVKK uygulamaları
		A.3.2	İş süreçlerinde ortaya çıkan atık malzeme (kablolar ve benzeri) ile elektronik atıkların tasnif ve bertarafına yönelik önlemleri uygular.	
A.4	Kalite ve verimlilik çalışmalarına katılmak	A.4.1	İş süreçlerindeki hataların kök nedenlerini belirler/belirlenmesine katkıda bulunur.	
		A.4.2	İş süreçlerindeki kalite çalışmalarına kendi görev alanı dâhilinde katılır.	
A.5	Kişisel verilerin korunması mevzuatı ve gizlilik sözleşmelerine ilişkin önlemlerini uygulamak	A.5.1	İş süreçlerinde kişisel verilerin korunmasına ilişkin önlemlerin belirlenmesine katkıda bulunur.	
		A.5.2	İş süreçlerinde edindiği bilgileri KVKK uyarınca muhafaza eder.	
		A.5.3	İş süreçlerinde edindiği tüm bilgileri ilgili gizlilik sözleşmesi uyarınca muhafaza eder.	

Görev		B. İş organizasyonu yapmak			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Meslekî Bilgiler ve Uygulama Becerileri	
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama		
B.1	İş planlaması yapmak	B.1.1	İşletme yöntem, kural ve formatlarına uygun olarak iş emirlerini sistemden/ilgili birimden/amirden alarak gelen iş emrine yönelik ilgili kaynaklardan bilgi toplar.	1. İş planlaması yapma 2. İş planlamasında dikkat edeceği hususlar 3. Çalışma ortamının hazır hale getirilmesi için yapılacak işlemler ve işlemlerin uygulanması 4. İşlemlerde kullanılacak araç gereç ve ekipmanların belirlenmesi 5. İşlemlerde kullanılacak araç gereç ve ekipmanların kullanım özellikleri ve kullanıma uygun hale getirilmesi 6. İşlemlerde kullanılacak malzemelerin kullanım özellikleri ve kullanıma hazır hale getirilmesi 7. İşlemlerde kullanılacak malzemelerin seçimi 8. Tutulan kayıtlar 9. Kayıt tutma işlemleri	
		B.1.2	Aldığı iş emirlerine ve topladığı bilgilere göre yapılacak faaliyetlerin sınıflamasını ve sıralamasını yaparak tahmini işlem sürelerini saptar.		
		B.1.3	İş emrine konu olan bilgisayar donanımlarının özelliklerine ve ortam koşullarına göre, uygun çalışma alanının (donanımların bulunduğu alan veya özel atölye) neresi olduğuna karar verir.		
		B.1.4	Yaptığı sıralama ve belirlediği tahmini işlem sürelerini esas alarak eldeki iş gücü ve zaman kapasitesine göre işletme formatına uygun şekilde iş planını yaparak amirine onaylatır.		
		B.1.5	İş planını gerektiğinde, değişen koşullara ve amirin yönlendirmesine göre revize eder.		
		B.1.6	İş programına ve iş emirlerine göre yöneticinin bilgisi dâhilinde ilgili personele bilgi vererek işlemlerin gerçekleştirilmesini sağlar.		
B.2	Faaliyetler için yazılım, donanım ve ekipman temin etmek	B.2.1	İş süreçlerinde kullanacağı ekipman ve yazılımların ön kontrollerini yapar/yapılmasını sağlar.		
		B.2.2	Çalışma için gerekli yazılım, donanım ve ekipmanları çalışmaya hazır hale getirir.		
B.3	Yapılan işlerin kaydını tutmak	B.3.1	İş emri, süreç, fire/hata, ölçüm gibi formları işletme formatlarına uygun olarak doldurur.		
		B.3.2	Kendisiyle ilişkili ekiplerin doldurduğu formları kontrol eder.		
		B.3.3	Doldurulan iş emri ve diğer formları varsa ilgili dijital sisteme girerek amirlerin kontrol ve onayına sunar.		
		B.3.4	Amirin kontrol ve onayı sonrasında, formları varsa ilgili birimlere iletir.		

Görev	B. İş organizasyonu yapmak			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
B.4	Dijital arşivleme yapmak	B.4.1	İş süreçlerinde kullanılacak yazılımların güvenli ve güncel olarak bulundurulmasını sağlar.	10. Dijital arşivleme
		B.4.2	İş süreçleri sonunda oluşan rapor, form ve benzeri kaynak materyallerin sonraki düzeylerde teknik aktarım amacıyla işletme kural ve yöntemlerine uygun olarak arşivlenmesini sağlar.	11. Dijital arşivin güvenlik ve koruma önlemleri
		B.4.3	Dijital arşivin güvenlik ve koruma önlemlerini işletme kural ve yöntemlerine göre uygular.	12. İşlemlerin gerçekleştirileceği çalışma ortamının karşılaması gereken özellikler
B.5	Çalışma alanının düzenini takip etmek	B.5.1	Çalışmaların kesintisiz ve uygun şekilde sürdürülmesi için, çalışma alanını inceleyerek özelliklerini ve çalışma noktalarının kapsamını belirler.	13. Çalışma alanının düzeninin takibi
		B.5.2	Çalışma alanının, kapsamına ve belirlenen özelliklerine göre, emniyet ve teknik olarak yapılacak işe uygun ortam koşullarına getirilmesini sağlar.	
		B.5.3	Çalışma alanı içerisinde işiyle ilgili olmayan malzemeleri ortamdaki uzaklaştırır veya uzaklaştırılmasını sağlar.	
		B.5.4	Çalışma sonunda, çalışma sahasını işin özelliklerine, etkisine ve bunlarla ilgili yöntemlere göre temizleyerek düzenler.	

Görev C. Çözüm analizi çalışmalarına katkı sağlamak				
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
C.1	Çözüm geliştirme projesinin ön hazırlığına yardımcı olmak	C.1.1	Çözüm talep eden kurum ve paydaşları hakkında topladığı bilgileri, kendisine verilen biçime uygun olarak raporlar.	1. Çözüm geliştirme projesinin ön hazırlığı 2. Basılı ve dijital kaynakları sorgulama araçları 3. Bilgi ve doküman yönetimi ve sistemleri 4. Diyagram okuma 5. Raporlama uygulamaları 6. Ekip içinde çalışma 7. Etkin iletişim (kişisel, kişilerarası, örgütsel iletişim) teknikleri 8. Mesleki yabancı dil 9. Çözüm tasarımı süreçleri 10. Çözüm tasarımı süreçlerinde doküman hazırlık işlemleri 11. İş akışı çizme 12. İş süreçleri ve sistemleri 13. Kayıt tutma araçları 14. Ofis programlarını kullanma 15. Problem çözme 16. Teknik doküman hazırlama araçları 17. Temel bilgisayar ağları 18. Temel donanımlar 19. Temel sunum hazırlama araçları 20. Temel veri tabanı bilgisi 21. Veri toplama araçları 22. Zaman yönetimi teknikleri
		C.1.2	Çözümü etkileyecek ve çözümüden etkilenecek iş süreçleri ve sistemleri bazında topladığı bilgileri, kendisine verilen biçime uygun olarak raporlar.	
		C.1.3	Önceden geliştirilmiş mevcut ya da örnek çözümler (bilgi sistemi-yazılım, donanım, network, veri bütünü ve benzeri) üzerinde çalışarak topladığı bilgileri, kendisine verilen formata uygun olarak raporlar.	
		C.1.4	BT iş analizi ekibi tarafından yapılan analiz çalışmasını, kendisine verilen kontrol listesine uygun olarak gözden geçirir.	
C.2	Çözüm tasarımına katkı sağlamak	C.2.1	İş (fonksiyonel) gereksinimlerini belirlemek için kullanıcı gereksinimlerinin, kendisine verilen formata uygun olarak dokümanını hazırlar.	
		C.2.2	Çözüm (fonksiyonel olmayan, teknik) gereksinimlerini belirlemek için kullanıcı gereksinimlerinin, kendisine verilen formata uygun olarak dokümanını hazırlar.	
		C.2.3	Hedeflenen iş akışının, kendisine verilen formata uygun olarak dokümanını hazırlar.	
		C.2.4	Hedeflenen çözümün çıktı ve performans kriterlerinin, kendisine verilen biçime uygun olarak dokümanını hazırlar.	

Görev D. Çözüm geliştirme ve test çalışmalarına destek vermek				
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
D.1	Çözüm geliştirme çalışmalarına destek vermek	D.1.1	Analiz dokümanındaki ihtiyaçları, geliştirme ekiplerine aktarır.	1. Ekip içinde çalışma 2. Etkin iletişim (kişisel, kişilerarası, örgütsel iletişim) teknikleri 3. Karar verme araçları 4. Kriz yönetimi teknikleri 5. Ofis programlarını kullanma 6. Problem çözme yöntemleri 7. Proje planlama uygulamaları 8. Çözüm geliştirme çalışmaları 9. Çözümün uygulama ortamına uygunluk ve çalışırılık testi 10. Raporlama uygulamaları 11. Sektöre ait ulusal ve uluslararası standartlar 12. Sistem ve uygulama yazılımları 13. Yazılım bileşenleri ve fonksiyonları 14. Yazılım katmanları ve mimarisi 15. Yazılım süreçleri ve yaşam döngüsü 16. Yazılım test teknikleri 17. Yazılım test uygulamaları 18. Zaman yönetimi teknikleri
		D.1.2	Çözüm geliştiricilere ve proje yöneticilerine, çözüm geliştirme ve uygulamaya alma planının yapılması ve yürütülmesinde destek sağlar.	
		D.1.3	Değişiklik ihtiyaçlarını, değişiklik süreç yönetimi sürecine uygun olarak takip eder.	
D.2	Çözümün uygulama ortamına uygunluk ve çalışırılık testine destek vermek	D.2.1	Çözümün fonksiyonellik ve kullanıcı arayüzü testlerini, kendisine verilen kontrol listesine uygun olarak gerçekleştirir.	
		D.2.2	Çözüm geliştiricilere(destek) ve testte görev alacak kullanıcılara sistem kullanımı ve test uygulamaları eğitimi verir.	

Görev		E. Çözümün uygulamaya alınmasına destek vermek			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri	
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama		
E.1	Çözümü uygulamaya alma hazırlıklarına destek vermek	E.1.1	Uygulamaya alma projesinin, kendisine verilen biçime uygun olarak maliyet ve zaman dokümanını hazırlar.	1. Çözümü uygulamaya alma hazırlıkları 2. Ekip içinde çalışma 3. Etkin iletişim (kişisel, kişilerarası, örgütsel iletişim) teknikleri 4. Karar verme araçları 5. Kriz yönetimi teknikleri 6. Ofis programlarını kullanma 7. Proje yönetimi uygulamaları 8. Raporlama uygulamaları 9. Çözüm dokümantasyonunu hazırlama 10. Sistem ve uygulama yazılımları 11. Çözümün test ve canlı ortamlara kurulumu 12. Temel işletim sistemleri 13. Temel veri tabanı bilgisi 14. Veri aktarımı uygulamaları 15. Test çalışmaları 16. Zaman yönetimi teknikleri	
		E.1.2	Uygulamaya alma projesinin nihai halini ilgili taraflarla paylaşır.		
E.2	Çözüm dokümantasyonu yapmak	E.2.1	Kendisine verilen biçime uygun olarak çözüm dokümantasyonunu tasarlar.		
		E.2.2	Kendisine verilen biçime uygun olarak çözüm dokümantasyonunu oluşturur.		
E.3	Çözümün test ve canlı ortamlara kurulmasına yardım etmek	E.3.1	Çözümün test ve canlı ortamlara kurulmasına yardım eder.		
		E.3.2	Veri aktarımı ve düzenleme çalışmalarına yardım eder.		
		E.3.3	Kullanıcı eğitimi ve test çalışmalarına yardım eder.		

Görev		F. Çözüm iyileştirme çalışmalarına katkı sağlamak		
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
F.1	Yazılım değişiklik yönetimine uygun test, doküman güncelleme, duyurma ve uygulamaya alma çalışmaları yapmak	F.1.1	Önceden hazırlanmış değişiklik yönetimi prosedürlerini çalıştırarak ilgili tarafların (yazılım, uygulama, teknik, yönetim) iyileştirme ve güncelleme ile ilgili onayını alır.	1. Çözüm iyileştirme süreçleri 2. Değişiklik yönetimi prosedürleri 3. Yazılım değişiklik yönetimine uygun test, doküman güncelleme, duyurma ve uygulamaya alma çalışmaları 4. Sürekli iyileştirme faaliyetleri 5. Ekip içinde çalışma 6. Etkin iletişim (kişisel, kişilerarası, örgütsel iletişim) teknikleri 7. Ofis programları 8. Problem çözme yöntemleri 9. Proje yönetimi uygulamaları 10. Raporlama araçları 11. Proje performans raporlaması 12. Performans karnesi oluşturma 13. Veri görselleştirme araçları 14. Veri toplama araçları 15. Zaman yönetimi araçları
		F.1.2	Çözüm değişiklik yönetimine uygun test, doküman güncelleme, duyurma ve uygulamaya alma çalışmaları yapar.	
		F.1.3	Çözüm geliştirme, iyileştirme ve güncelleme sürecinin sürekli iyileştirilmesine destek verir.	
F.2	Proje performansını raporlamaya yardım etmek	F.2.1	Hızlı kazanımları, öğrenilen dersleri toplayarak raporlar.	
		F.2.2	Performans karnesini, kendisine verilen formatta oluşturarak raporlar.	

Görev	G. Mesleki gelişim faaliyetlerine katılmak			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
G.1	Kendisinin ve başkalarının mesleki gelişimi konusunda çalışmalar yapmak	G.1.1	Mesleki gelişim ihtiyaçlarını belirler.	1. Kariyer gelişim süreçleri 2. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler ve iş süreçlerinde kullanılan prosedürler 3. Mesleki kaynaklar 4. Mesleki portföy oluşturma, değerlendirme ve güncelleme
		G.1.2	Mesleki gelişim ihtiyaçlarını karşılayacak eğitimlere ve faaliyetlere katılım sağlar.	
		G.1.3	Meslek ve sektördeki yeni alet, araç, gereç, yeni yöntem, yeni sistem gibi teknolojik gelişmeleri çeşitli kaynaklardan takip eder.	
		G.1.4	Bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere aktarır.	

3.2. Kullanılan Araç Gereç ve Ekipmanlar

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

3.3. Tutum ve Davranışlar

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

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