



ULUSAL MESLEK STANDARDI

**İDARİ İŞLER UZMANI
SEVİYE 5**

REFERANS KODU/

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI/

| | |
|--|---|
| Meslek: | İDARİ İŞLER UZMANI |
| Seviye: | 5^I |
| Referans Kodu: | |
| Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar): | Türkiye Personel Yönetimi Derneği (PERYÖN) |
| Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi: | MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi |
| MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/ Sayı: | |
| Resmi Gazete Tarih/Sayı: | |
| Revizyon No: | 00 |

^I Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye beş (5) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

ANKET: Belirli bir konuda birinci elden veri toplamak amacıyla düzenlenen, çok sayıda, standartlaştırılmış ve formüle edilmiş soru içeren, basılı soru kağıdını,

BİRİM: Bir kuruluşun yönetim birimlerinden her birini, bölüm, departman, seksiyonu,

BÜTÇE: Bir kuruluşta kaynakların hangi yatırımlara veya etkinliklere ne oranda kullanılacağını gösteren planları,

ÇALIŞAN: Bir iş yerinde ücret karşılığında görev yapan kişiyi,

ÇALIŞMA SAATİ: İş yasası çerçevesinde işverenin çalışanlar için belirlediği çalışma zamanını,

EKİP: Ortak belirlenmiş ve açık bir amaç etrafında, belirlenmiş bir dizi görev ve sorumlulukları yerine getirmek üzere benimsenmiş bir ekip üyesinin liderliğini kabul eden uygun büyüklükteki çalışanlar topluluğunu,

EYLEM PLANI: Hedef geliştirme ve bu hedeflere ulaşmak için çeşitli alternatiflerin detaylı olarak ortaya konduğu yol haritası niteliindeki programı,

GÖREV: Bir kimsenin yapmakla yükümlü olduğu eylem veya işlemler bütünü,

HİZMET: Gereksinimlerin karşılanması amacıyla yapılan sunumu,

İÇ POSTA: Kuruluş içinde bölümler arasında doküman transferinin yapılmasını,

İNSAN KAYNAKLARI: Örgütte rekabetçi üstünlükler sağlamak amacıyla gerekli insan kaynağının sağlanması, istihdamı ve geliştirilmesi ile ilgili politika oluşturma, planlama, örgütlenme, yönlendirme ve denetleme faaliyetlerini içeren disiplini,

İK: İnsan Kaynakları'nı,

İLETİŞİM: İnsanlar arasında bilgi, haber, duygu ve düşüncelerin alınıp verilmesini sağlayan ve etkili olduğunda güveni, anlayışı, paylaşımı, ortak yaşamı kolaylaştıran iki yönlü süreci,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması'nı,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliği'ni,

İSTİHDAM: Belli bir ücret karşılığında, işverenin bir görev veya işte kullanmak üzere bünyesine bir kişiyi işe almasını,

İŞ KAZASI: İş yerinde meydana gelen ve işçiyi bedenen veya ruhen etkileyen olayı,

İŞYERİ KURALLARI: İşyerinde davranışlarımıza yön veren, uyulması gereken ilkeleri,

İŞ TAKVİMİ: Yıl içerisindeki çalışma ve iş düzenini gösteren zamansal çizelgeyi,

KAPASİTE RAPORU: İşletmelerin irtibat bilgilerini, üretim konularını ve yıllık üretim kapasitelerini, teknolojilerini, makine parkını, kullandıkları hammaddeleri, sermaye ve **istihdam bilgilerini ve benzeri konuları içeren, kuruluşun kimlik kartını,**

KURUM KÜLTÜRÜ: Kuruluşların amaçları, çalışma hayatına bakış açısı, ilke ve değerleri politika uygulamaları yönünden kendine has yazılı olan ve olmayan kurallar bütünü.

MEVZUAT: Yürürlükte olan yasa, tüzük, yönetmelik vb. bütünü,

PROJE: Değişik alanlarda önceden plan ve programa alınmış, maliyeti hesaplanmış, kurum ve kuruluşların yönetim organları tarafından onaylanmış, kısa ve uzun vadeye bağlanarak kabul edilmiş çalışma tasarısını,

PROSEDÜR: Bir amaca ulaşmak için izlenen yol ve yöntemler dizisini,

SİSTEM: Aynı amacın gerçekleştirilmesine katılmak veya katkıda bulunmak üzere karşılıklı etkileri birleşen bağımsız ve aktif bireyler, parçalar veya birbirleriyle bağlantılı olan süreçler topluluğunu,

SOSYAL SORUMLULUK: Bir kuruluşun sosyal ve çevresel kaygıları kendi istekleriyle faaliyetlerinin ve paydaşlarıyla ilişkilerinin bir parçası haline getirmesi ve tüm paydaşlara karşı etik ve sorumlu davranarak bu yönde kararlar alması ve uygulamasını,

SOSYAL TESİS: Çalışanların mesai saatleri dışında zaman geçirmeleri amacıyla kuruluş bünyesinde kurulu restoran, lojman, spor salonu vb. sosyal faaliyet alanlarını,

SÖZLEŞME: Sözlü veya yazılı olarak yapılan icap ve kabul irade bildirimlerinin birbirlerine uygun bir biçimde birleştirilmesiyle hazırlanan ve taraflarca imzalanan belgeyi,

SÜREÇ: Aralarında birlik olan veya belli bir düzen veya zaman içinde tekrarlanan, ilerleyen, gelişen olay ve hareketler dizisini,

ŞARTNAME: Satın alma, satma, yaptırma, kiralama vb. işleri gerçekleştirmek isteyen tarafın düzenlediği, her iki tarafın da uymayı üstlendikleri şartların tespit edildiği resmî belgeyi,

TALİMAT: Bir işyerinde, görevin gerektirdiği türlü hizmetlerin başarıyla yürütülmesi için üst tarafından asta verilen çalışma sırasında uyulması gerekli noktaları bildiren yazılı veya sözlü direktifleri,

YAN HAKLAR: Sabit/baz ücrete ek olarak işveren tarafından yapılan maddi veya maddi olmayan nitelikteki çıplak ücrete ek olarak işveren tarafından yapılan bazı sosyal ödemeleri,

YASAL YÜKÜMLÜLÜK: Yapılması yasadan kaynaklı olan iş veya bir işi yapma zorunluluğunu,

VARDİYA: Belli bir grup çalışanın günün belirlenmiş saatleri arasında çalışmasını, nöbetleşe çalışmayı,

VERİ: Bir gözlem ya da ölçme aracıyla elde edilmiş ve çeşitli düzeylerde işlenerek çözümlenmiş bilgiyi,

YÖNETİM: İnsanlar aracılığıyla işlerin ve faaliyetlerin etkin bir şekilde sonuçlandırılma sürecini,

ZİYARETÇİ KARTI: İşyerine dışarıdan gelen kişilere, güvenlik ve kontrol takibi amacıyla ve kuruluş içinde tanınmalarını sağlamak amacıyla girişte verilen kartı

ifade eder.

İÇİNDEKİLER

| | |
|--|-----------|
| 1. GİRİŞ | 7 |
| 2. MESLEK TANITIMI | 7 |
| 2.1. Meslek Tanımı | 8 |
| 2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri | 8 |
| 2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile İlgili Düzenlemeler | 8 |
| 2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat | 8 |
| 2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları | 8 |
| 2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler | 9 |
| 3. MESLEK PROFİLİ | 10 |
| 3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri | 10 |
| 3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman | 21 |
| 3.3. Bilgi ve Beceriler | 21 |
| 3.4. Tutum ve Davranışlar | 22 |
| 4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME | 24 |

1. GİRİŞ

İdari İşler Uzmanı (Seviye 5) ulusal meslek standardı 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan “Ulusal Meslek Standartlarının Hazırlanması Hakkında Yönetmelik” ve “Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik” hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği Türkiye Personel Yönetimi Derneği (PERYÖN) tarafından hazırlanmıştır.

İdari İşler Uzmanı (Seviye 5) ulusal meslek standardı, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş, MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

İdari İşler Uzmanı (Seviye 5), kuruluş için ihtiyaç duyulan idari işler, süreç ve hizmetlerinin zamanında, uygun maliyetle ve işin gereklerine en uygun şekilde yürütülmesini ve geliştirilmesini sağlayan kişidir.

Bu çerçevede idari işler hizmetlerinin kaliteli sağlanmasına, çalışan hizmetleri ile ilgili memnuniyetin artırılmasına, teknik sistemlerin aksamadan yürütülmesine, kuruluşun temsil, güvenlik, temizlik standartlarının uygulanmasına ve sürekli iyileştirilmesine katkıda bulunur.

Süreçlerin tanımlı talimatlara, kuruluş ve insan kaynakları politikalarına uygun olarak yürütülmesini ve işletilmesini sağlar. Sürecini kaynak ve bütçe planlamasına uygun yürütür. Süreci ile ilgili yürüttüğü faaliyetleri raporlar. Resmi kurum ve kuruluşların yayınladığı kanun, yönetmelik ve talimatları öğrenir ve sorumluluğundaki süreçler ile uygunluğunu sağlar.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 3323 (Satın alma görevlileri)

2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile İlgili Düzenlemeler

2821 Sayılı Sendikalar Kanunu
2822 Sayılı Toplu İş Sözleşmesi, Grev ve Lokavt Kanunu
2872 Sayılı Çevre Kanunu
4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
4857 Sayılı İş Kanunu
5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu
İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Tüzüğü
Kişisel Koruyucu Donanım Yönetmeliği

*Ayrıca; iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili yürürlükte olan kanun, tüzük ve yönetmeliklere uyulması ve konu ile ilgili risk analizi yapılması esastır.

2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat

Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimlerinin Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik
Elektronik Haberleşme Kanunu
İlkyardım Yönetmeliği
İş Ekipmanlarının Kullanımında Sağlık ve Güvenlik Şartları Yönetmeliği

*Ayrıca; meslek ile ilgili yürürlükte olan kanun, tüzük ve yönetmeliklere uyulması esastır.

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

İdari İşler Uzmanı (Seviye 5); genellikle kapalı alanlarda, ofis ortamında 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 (internet bağlantısı, telefon, faks vb.) özellikte olması gerekir.

İdari İşler Uzmanı (Seviye 5), görevlerini yaparken işletme içindeki tüm birimlerle iletişim ve işbirliği içinde çalışır. Görevi ve projeleri dolayısıyla veya çalışanlarla etkin iletişim kurmak amacıyla gerek görüldüğünde kuruluşun tüm bölümlerinde (fabrika, atölye, mağaza, depo vb) bulunması ve farklı yerleşim yerlerinde bulunan birimler için sürecine ilişkin operasyonlarını yürütmek amacıyla seyahat etmesi gerekebilir. Ayrıca kurum dışında çözüm ortakları tedarikçileri, resmi kurum ve kuruluşlar ile ortak çalışma yürütebilir.

İdari İşler Uzmanı (Seviye 5)'nin çalışma koşulları yoğun ve streslidir. Genellikle ofis ortamında görev yaptığı için mesleki hastalık, kaza ve yaralanma riski azdır. Bununla birlikte kuruluşun farklı bölüm ve birimlerinde çalışması gerektiğinde veya seyahat gerçekleştirdiğinde, çalıştığı mekânın riskleriyle karşı karşıya kalabilir.

2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Mesleğe ilişkin diğer gereklilik bulunmamaktadır.

3. MESLEK PROFİLİ

3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|---|----------|---|-------------------|--|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| A | İş sağlığı ve güvenliğine ilişkin faaliyetleri yürütmek | A.1 | İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili yasal mevzuata ve işyeri kurallarına uymak | A.1.1 | İş sağlığı ve güvenliği konusunda verilen eğitimlere katılır. |
| | | | | A.1.2 | İş sağlığı ve güvenliği konusundaki kural ve talimatlara uyar. |
| | | A.2 | Tehlike durumunda acil durum prosedürlerini uygulamak | A.2.1 | Tehlike durumlarında en kısa sürede gerekli önlemleri alır. |
| | | | | A.2.2 | Anında giderilemeyecek türden tehlike durumlarını yetkililere veya ilgili kurumlara bildirir. |
| | | A.3 | Risk etmenlerini azaltmak | A.3.1 | Risk faktörlerinin azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalara katılır. |
| | | | | A.3.2 | Çalışmalar esnasında karşılaştığı veya karşılaşılabileceği olası risk etmenlerini belirleyerek raporlar. |
| | | A.4 | Acil çıkış prosedürlerini uygulamak | A.4.1 | Acil durumlarda çıkış veya kaçış prosedürlerini uygular. |
| | | | | A.4.2 | Acil çıkış veya kaçış ile ilgili periyodik eğitimlere, çalışmalara ve tatbikatlara katılır. |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|--|----------|--|-------------------|--|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| B | Çevre koruma mevzuatına uygun çalışmak | B.1 | Çevre koruma standart ve yöntemlerini uygulamak | B.1.1 | Çevre koruma gereklerine ve uygulamalarına yönelik periyodik eğitimlere katılır. |
| | | | | B.1.2 | Eğitimde öğrendiklerini işinde uygular. |
| | | B.2 | Çevresel risklerin azaltılmasına katkıda bulunmak | B.2.1 | Risk faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalara katılır. |
| | | | | B.2.2 | Çalışırken yapılan uygulamaların çevresel etkilerini gözlemler ve zararlı sonuçlarının önlenmesi çalışmalarına katılır |
| | | | | B.2.3 | Dönüştürülebilir malzemelerin (kağıt, metal, plastik vb.) geri kazanımı için gerekli ayırmayı ve sınıflandırmayı yapar. |
| | | | | B.2.4 | Çalıştığı alanlarda bulunan tehlikeli ve zararlı atıklar ile dönüştürülebilir malzemelerin doğru yere iletilmesini sağlar. |
| | | B.3 | İşletme kaynaklarının tüketiminde tasarruflu hareket etmek | B.3.1 | İşletme kaynaklarını (enerji, sarf malzemeleri vb.) tasarruflu ve verimli bir şekilde kullanır. |
| | | | | B.3.2 | İşletme kaynaklarının verimli kullanımı için gerekli tespit ve planlama çalışmalarına katılır. |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|--|----------|---|-------------------|---|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| C | Süreçlerin yasal mevzuata, kalite sistemine ve kuruluş prosedürlerine uygunluğunu sağlamak | C.1 | Süreçlerle ilgili yasal mevzuatı takip etmek ve uygulamak | C.1.1 | Sorumluluğundaki süreçlerin yasal mevzuata, kalite sistemine ve kuruluş prosedürlerine uygunluğunu kontrol eder. |
| | | | | C.1.2 | Sorumluluğundaki süreçlerle ilgili resmi kurum ve kuruluşların yayınladığı kanun, yönetmelik ve talimatları takip eder ve gerekli güncellemelerini yapar. |
| | | | | C.1.3 | Mevzuat/prosedür değişimleri ile ilgili çalışanları bilgilendirir. |
| | | C.2 | Kalite yönetim sistemi ile ilgili faaliyetleri yürütmek | C.2.1 | İşletmenin hizmet kalite standartlarına uygun bir şekilde yönetmeliklerin oluşturulmasında amirine yardımcı olur. |
| | | | | C.2.2 | İşletmenin kalite yönetim ve hizmet gerekliliklerinin eğitim faaliyetlerine katılır. |
| | | | | C.2.3 | Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri uygular. |
| | | C.3 | Yapılan çalışmaların kalitesini denetlemek | C.3.1 | Araç-gereç ve malzemelerin standartlara uygunluğunu denetler. |
| | | | | C.3.2 | İşlem formatında yazan talimatlara ve planlara göre kalite gerekliliklerini uygular. |
| | | | | C.3.3 | Sorumluluk alanlarında saptanan hataları yetkiliye bildirir ve ortadan kaldırılmasını sağlar. |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|--------------------------------------|----------|---|-------------------|--|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| D | Bilgi sistemleri yönetimini sağlamak | D.1 | Sistem yönetimi ile ilgili veri giriş faaliyetlerini gerçekleştirmek | D.1.1 | İdari işler ile ilgili tanımların İK bilgi sistemine uygulamaya paralel olarak veri girişini yapar. |
| | | | | D.1.2 | İdari işler ile ilgili olarak tanımlanmış süreçlerin İK bilgi sisteminde aynı paralelde çalışması için ilgili verilerin kaydını yapar. |
| | | D.2 | Sistem yönetimi ile ilgili veri güncelleme faaliyetlerini gerçekleştirmek | D.2.1 | İdari işler ve süreçlerine bağlı değişiklikleri takip eder ve sürece uygun olarak İK bilgi sistemini günceller. |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|--|----------|---|-------------------|---|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| E | Bütçeleme ve raporlama faaliyetlerini yürütmek | E.1 | İdari işler hizmetlerine ilişkin bütçe çalışmalarına destek vermek | E.1.1 | Bütçe parametrelerini öngörür. |
| | | | | E.1.2 | Bütçeye girdi teşkil edecek verileri toplar ve sunar. |
| | | | | E.1.3 | Toplanan veriler ve öngörülen bütçe parametreleri doğrultusunda bütçe dönemine ait taslak bütçeyi hazırlar ve sunar. |
| | | E.2 | İdari İşler hizmetlerine ilişkin bütçe gerçekleştirmelerini takip etmek ve raporlamak | E.2.1 | İdari İşler bünyesinde hizmet verilen tüm süreçleri bütçeye uygun yürütür, periyodik takip ederek uyumunu kontrol eder. |
| | | | | E.2.2 | Bütçe gerçekleştirmelerinin bütçesi ile uyumuna ait analiz ve yorumları raporlar ve gerekliliği görüldüğü durumda revize bütçe çalışması yapar. |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|--|----------|--|-------------------|--|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| F | Hizmet politika ve prosedürlerini belirlemek | F.1 | Hizmet politika ve standartlarını belirlemek | F.1.1 | Kuruluşun insan kaynakları politikalarına ve hedeflerine uygun olarak idari işler bünyesindeki hizmetlere ilişkin tüm süreçlerin politikalarının belirlenmesine katkıda bulunur. |
| | | | | F.1.2 | İdari İşler bünyesindeki hizmetlere ilişkin tüm süreçler ile ilgili hizmet standartlarının belirlenmesinde görev alır. |
| | | | | F.1.3 | Hizmetlere ilişkin teknik alım şartnamelerini ve alım sözleşmelerini hazırlar veya hazırlanmasını koordine eder. |
| | | F.2 | Hizmet prosedürlerini hazırlamak ve revizyonunu sağlamak | F.2.1 | Kuruluşun insan kaynakları politikalarına ve hedeflerine uygun olarak idari işler bünyesinde hizmet verilen tüm konular ile ilgili prosedürleri düzenler ve günceller. |
| | | | | F.2.2 | Prosedürlere bağlı olarak geliştirilen sistemlerin işletimine ilişkin sorunların çözümüne yönelik öneriler, projeler ve/veya çözümler oluşturur. |
| | | | | F.2.3 | Çalışanlara sunulan hizmet kalitesinin geliştirilmesini sağlamak için, ilgili insan kaynakları yetkilisi ile koordineli olarak hizmet memnuniyet anketlerinin yapılmasını ve gerekli aksiyonların alınmasını sağlar. |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|---|----------|--|-------------------|---|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| G | Binanın ve tesisin teknik yönetimi ile ilgili sistemleri yürütmek ve geliştirmek (devamı var) | G.1 | Güvenlik sistemini yönetmek | G.1.1 | Güvenlik, yangın, acil durum senaryolarını hazırlar ve gerekli ekipmanları belirleyerek hazırda bulunmasını sağlar. |
| | | | | G.1.2 | Yangın ve acil durumlar için aranacak kişilerin görev, isim ve iletişim listesini ulaşılabilir ve güncel tutar. |
| | | | | G.1.3 | Güvenlik, yangın, acil durum ekiplerinin kurulmasını ve ekiplerin ilgili eğitimleri almalarını sağlar. |
| | | | | G.1.4 | Güvenlik, yangın, acil durum senaryoları doğrultusunda ilgili birimlerle organize olarak tatbikatların yapılmasını sağlar. |
| | | | | G.1.5 | Güvenlik görevlilerinin tur kalemi raporlarını tanımlı periyotlarda bölge ve görevli bazında alarak inceler. |
| | | | | G.1.6 | Güvenlik rapor defterini her gün inceleyerek, ilgili birimlere raporlama yapar. |
| | | | | G.1.7 | Bina ve tesis güvenliğinin tam sağlanması için gerekli teknik donanımın daima işler şekilde olmasını sağlar |
| | | | | G.1.8 | Çalışma saatleri içinde oluşan iş kazası, arıza, beklenmeyen durumlar veya prosedürlere aykırı gözlemleri güvenlik amaçlı raporlar veya raporlatır. |
| | | | | G.1.9 | Kuruluşun sivil savunma ile ilgili planlarını düzenler. |
| | | G.2 | Mal ve bina güvenliği sistemini yönetmek | G.2.1 | Hasar gerçekleşmesi durumunda, hasar tespit çalışmalarına refakat/nezaret eder. |
| | | | | G.2.2 | Sistemlerde oluşan arıza ve hasarların veya acil aksiyon gerektiren problemlerin en hızlı şekilde giderilmesini sağlar. |
| G.2.3 | Hasar türlerini, tutarsal ve miktarsal büyüklüklerini, hasar geri ödenme süreçleri ile ilgili verileri periyodik olarak raporlar. | | | | |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|--|----------|---|-------------------|---|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| G | Binanın ve tesisin teknik yönetimi ile ilgili sistemleri yürütmek ve geliştirmek | G.3 | Bina sistemlerinin teknik yönetimini sağlamak | G.3.1 | İklimlendirme, merdiven, asansör, jeneratör, elektrik, gider, kazan dairesi, kablolama, işletme içi yönlendirme sistemleri, tamir-bakım teknik servisi, haberleşme sistemleri gibi binanın teknik sistemlerini yönetir ve işletilmesini sağlar. |
| | | | | G.3.2 | Sistemlerde oluşan arıza ve hasarların veya acil aksiyon gerektiren problemlerin en hızlı şekilde giderilmesini sağlar. |
| | | | | G.3.3 | Kuruluş ve bina için işletilen bina teknik sistemleri, iletişim ve haberleşme araçları için oluşan ihtiyaçları tedarik eder ve giderlerini yönetir (Elektrik, su, yakıt, posta, telefon ve diğer kurumsal haberleşme, tamir-bakım-servis yedek parça giderleri vb.) |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|--|----------|---|-------------------|--|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| H | Bina ve tesis içi hizmetlerin yönetimi ile ilgili sistemleri yürütmek ve geliştirmek | H.1 | Ortak kullanım alanları ve malzemelerin yönetimini yapmak | H.1.1 | Ortak kullanım alanlarının (yemekhane, kafeterya, sosyal tesis, toplantı odaları, tuvaletler vb.) yönetimini yapar. |
| | | | | H.1.2 | Ortak kullanım alanlarındaki teknik ekipmanın tam ve çalışır durumda olmasını sağlar. |
| | | | | H.1.3 | İdari işler sürecine ilişkin, sarf malzemelerin yönetimi ile ilgili sistemleri yürütür ve geliştirir. |
| | | H.2 | Temizlik, çevre, hijyen ve iş güvenliği hizmetlerinin yönetimi yapmak | H.2.1 | Binanın, tesislerin ve ortak kullanım alanlarının temizlik ve hijyen ihtiyaçlarını belirler, temiz ve hijyenik olmasını sağlar. |
| | | | | H.2.2 | Çevre düzenlemesi, bahçivancılık hizmetleri ve ofis bitkilerinin sağlıklı koşullarda bulunmasını sağlar. |
| | | | | H.2.3 | Arıtma tesisi, çöp, hurda ve işletme malzeme ve yardımcı malzemelerin firelerinin, tıbbi/kimyasal atıkların vb. yönetimini çevreye ilişkin yasal düzenlemelere uygun olarak yapar. |
| | | H.3 | Araç-filo yönetimi ile ilgili sistemleri yürütmek ve geliştirmek | H.3.1 | Kendisine bildirilen araç ihtiyaçları kapsamında tür, sınıf, model ve segmente göre araç filo yönetim sistemini oluşturur. |
| | | | | H.3.2 | Araç yönetimi prosedürüne ve/veya kiralama sözleşmesine göre belirtilen şart ve süreler kapsamında araçların yenilenme ve değişim süreçlerini yönetir. |
| | | | | H.3.3 | Araç kullanıcılarının kaza, arıza, periyodik bakım, yakıt limitleri, otoyol geçiş sistemlerine ilişkin her türlü bilgiye en hızlı şekilde ulaşmalarını sağlayacak şekilde iletişim ağı sağlar. |
| | | | | H.3.4 | Araçların kaza, hasar, OGS, yakıt, periyodik bakım, kilometre izlemeleri vb durumları, kullanıcı ve plaka bazında periyodik olarak raporlar. |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|---|----------|---|-------------------|---|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| I | Çalışan hizmetleri yönetimi ile ilgili sistemleri yürütmek ve geliştirmek | I.1 | Yemek ve ikram hizmetlerinin yönetimini yapmak | I.1.1 | Günlük yemek tüketim sayısını planlayarak, bütçe uygunluğunu kontrol eder ve raporlar. |
| | | | | I.1.2 | Yemekhane yönetimini, yemek üretimini veya yemek çeki sipariş ve alımlarını kuruluş prosedürlerine göre gerçekleştirir. |
| | | | | I.1.3 | Vardiya saatleri içerisinde oluşan yemek ve kafeterya hizmetleri sorunlarının çözülmesini sağlar. |
| | | | | I.1.4 | İçecek otomatları, yiyecek otomatları, içme suyu, çay ve kahve hizmetleri ekipmanlarının çalışır, ürünlerinin tam durumda olmasını ve tedarik edilmesini sağlar. |
| | | I.2 | Servis ve çalışan ulaşımı hizmetlerinin yönetimini yapmak | I.2.1 | Çalışma saatlerine uygun olarak ulaşım hizmetlerini çalışanların ihtiyaçlarına göre organize eder ve/veya çalışan servis güzergâhlarını en uygun şekilde planlayarak oluşturur. |
| | | | | I.2.2 | Personel servislerinin maliyet, doluluk ve varış saatleri raporlarını hazırlar ve kontrol eder. |
| | | I.3 | Çalışanların kullanımına yönelik iletişim araçları ile ilgili hizmetlerin yönetimini yapmak | I.3.1 | Çalışan yan hakları kapsamında tanımlanmış olan ve ofis ekipmanlarından gerekli görülenlerin çalışana zimmetlenmesini sağlar. |
| | | | | I.3.2 | Yan haklar kapsamında verilen ekipmanların giderlerini takip eder. |
| | | | | I.3.3 | Kuruluş santralinin bakım ve yönetimini sağlar. |
| | | | | I.3.4 | Haberleşme, iletişim, temsil, ofis organizasyonları, kurye-kargo hizmet yönetimi ile ilgili sistemleri yürütür ve geliştirir. |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|--|----------|---|-------------------|--|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| J | Mesleki Gelişime İlişkin Faaliyetleri Yürütmek | J.1 | Mesleği ile ilgili toplantı, seminer vb. faaliyetlere katılmak | J.1.1 | Mesleği ile ilgili etkinlikleri sürekli takip eder ve katılım için çaba gösterir. |
| | | | | J.1.2 | Faaliyet sonunda faaliyetlerle ilgili rapor hazırlar. |
| | | | | J.1.3 | Bilgilerini ast ve üstlerine aktarır. |
| | | J.2 | Mesleği ile ilgili yayınları, teknolojik gelişmeleri takip etmek | J.2.1 | Mesleği ile ilgili periyodik-güncel yayın ve gelişmeleri izler. |
| | | | | J.2.2 | Mesleği ile ilgili yasal mevzuatı izler. |
| | | | | J.2.3 | Günlük aktüaliteyi takip eder. |
| | | J.3 | Mesleği ile ilgili hizmet içi eğitim, işbaşı eğitim vb. faaliyetlere katılmak | J.3.1 | Kişisel eğitim ihtiyaçlarını ve zayıf yönlerini belirler. |
| | | | | J.3.2 | Uygun eğitim programlarını araştırır ve takip eder. |
| | | | | J.3.3 | Katıldığı eğitimlerde edindiği bilgi ve becerilerini mesleğini icra ederken kullanır. |
| | | | | J.3.4 | Katıldığı eğitimlerde edindiği bilgi ve becerilerini çalışma arkadaşlarıyla paylaşır. |
| | | J.4 | Yardımcı elemanlara eğitim vermek | J.4.1 | Bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere aktarır. |
| | | | | J.4.2 | Mesleği ile ilgili gizlilik prensipleri doğrultusunda bilgilendirme yapar ve eğitimleri uygular. |

3.1. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Bilgisayar ve donanımları
2. Evrak ciltleme makinesi
3. Evrak imha cihazı
4. Faks, teleks
5. Fotoğraf makinesi
6. Fotokopi makinesi
7. Genel formlar
8. Güvenlik amaçlı kamera sistemleri, görüntü kaydedici ve depolayıcı aygıtlar
9. Hesap makinesi
10. İletişim araçları (telefon, tele-konferans sistemleri, telsiz)
11. Kablosuz internet erişim cihazları
12. Kilit sistemi içeren evrak dolabı
13. Lazer pointer – sunum oynatıcı
14. Ofis ve kırtasiye malzemeleri
15. Optik ve dijital görüntüleme cihazları (CD, VCD, DVD, Blu-ray disc okuyucuları vb.)
16. Projeksiyon cihazı
17. Prosedürler
18. Sınav evrakı değerlendirme cihazları (optik okuma sistemi-OCR)
19. Şifre saklama cihazları (Token, Usb stick vb.)
20. Tanıtım standı ve ekipmanı
21. Tarayıcı
22. Video kamera
23. Yazıcı

3.2. Bilgi ve Beceriler

1. Analitik düşünme yeteneği
2. Bilgisayar bilgisi
3. Bütçeleme bilgisi
4. Çatışma yönetimi bilgisi
5. Çevre düzenlemeleri bilgisi
6. Delegasyon becerisi
7. Eğitim materyali hazırlama bilgisi
8. Ekip içinde çalışma yeteneği
9. Ekip yönetimi becerisi
10. Etkileme ve ikna etme becerisi
11. Farklılıkları yönetme becerisi
12. Genel ekonomi ve işletmecilik bilgisi
13. İnsan kaynakları bilgi sistemleri bilgisi
14. İnsan kaynakları uygulamaları kıyaslama bilgisi
15. İş analizi bilgisi
16. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi

17. İş yükünü önceliklendirme ve çoklu görev yerine getirme becerisi
18. İşyeri çalışma prosedürleri bilgisi
19. Karar verme/insiyatif alma becerisi
20. Kalite standartları bilgisi
21. Kavramsal düşünme becerisi
22. Kaynakları etkin kullanma ve yönetme becerisi
23. Koçluk/mentorluk becerisi
24. Kurum kültürü bilgisi
25. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
26. Mesleki terim bilgisi
27. Motivasyon yeteneği
28. Müşteri odaklı çalışma becerisi
29. Ofis programları bilgisi
30. Öğrenme ve öğrendiğini aktarabilme yeteneği
31. Pazarlama bilgisi
32. Performans yönetim bilgisi
33. Problem çözme yeteneği
34. Seçme – değerlendirme teknikleri bilgisi
35. Sonuç odaklı çalışma becerisi
36. Sözleşme / tedarikçi yönetimi bilgisi
37. Sözlü ve yazılı iletişim yeteneği
38. Stratejik düşünme becerisi
39. Stratejik yönetim bilgisi
40. Stres yönetimi becerisi
41. Temel çalışma mevzuatı bilgisi
42. Temel sosyoloji, psikoloji ve davranış bilgisi
43. Temsil yeteneği
44. Yönetim, planlama ve organizasyon becerisi
45. Zaman yönetimi bilgisi

3.3. Tutum ve Davranışlar

1. Amirlerine doğru bilgiyi zamanında aktarmak
2. Beraber çalıştığı kişileri yönlendirmek
3. Bilgi, tecrübe ve yetkisi dahilinde karar vermek
4. Çalışma zamanını etkili ve verimli kullanmak
5. Çalışmalarında planlı, organize ve disiplinli olmak
6. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
7. Çevre, kalite ve İSG mevzuatında yer alan düzenlemeleri benimsemek
8. Değişime açık olmak ve değişen koşullara uyum sağlamak
9. Deneyimlerini iş arkadaşlarına aktarmak
10. Din, dil, ırk, mezhep, siyasi görüş, cinsiyet gibi konularda ayrımcılık yapmamak
11. Ekip içerisinde uyumlu çalışmak
12. Grup toplantılarına zamanında, hazırlıklı ve aktif şekilde katılmak

13. Göreviyle ilgili yenilikleri izlemek ve uygulamak
14. Hizmet içi eğitim ve seminerlere katılma konusunda istekli olmak
15. İletişim kurduğu kişilerle etkili ve güzel konuşmak
16. İletişim kurduğu kişilere karşı güler yüzlü ve nazik davranmak
17. İşyerine ait araç, gereç ve donanımın kullanımına özen göstermek
18. İşyeri hiyerarşi ilişkisine ve çalışma prensiplerine uygun hareket etmek
19. Kişisel bakım ve hijyenine dikkat etmek
20. Kurum kültürünü benimsemek ve yaygınlaştırılmasını sağlamak
21. Meslek ahlakına sahip olmak
22. Mesleki bilgilerini geliştirmeye ve güncel olayları takip etmeye önem vermek
23. Mesleki gelişim için araştırmaya istekli olmak
24. Soğukkanlı olmak ve sorunlara çözüm üretebilmek
25. Sorumluluklarını bilmek ve yerine getirmek
26. Süreç kalitesine özen göstermek
27. Temizlik, düzen ve işyeri tertibine özen göstermek
28. Yetkisinde olmayan kusurlar hakkında ilgilileri bilgilendirmek
29. Yapılan iş ve işlemleri zamanında yerine getirmek
30. Yaratıcı uygulamalarda bulunmak

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

İdari İşler Uzmanı (Seviye 5) meslek standardını esas alan ulusal yeterliliklere göre belgelendirme amacıyla yapılacak ölçme ve değerlendirme, gerekli şartların sağlandığı ölçme ve değerlendirme merkezlerinde yazılı ve/veya sözlü teorik ve uygulamalı olarak gerçekleştirilecektir.

Ölçme ve değerlendirme yöntemi ile uygulama esasları bu meslek standardına göre hazırlanacak ulusal yeterliliklerde detaylandırılır. Ölçme ve değerlendirme ile belgelendirmeye ilişkin işlemler Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği çerçevesinde yürütülür.

Ek: Meslek Standardı Hazırlama Sürecinde Görev Alanlar

1. Meslek Standardı Hazırlayan Kuruluşun Meslek Standardı Ekibi

Çağlar ÇABUK, Çağlar Çabuk Eğitim ve Yönetim Hizmetleri – Eğitimci, Profesyonel Koç
Asena YALINIZ, Teknosa İç ve Dış Ticaret A.Ş. – Genel Müdür Yardımcısı, İnsan Kaynakları
Ayşe ŞEKER, İlbak Holding – İnsan Kaynakları Direktörü
Uğur ZEL, SHL Türkiye – Danışman, Eğitimci
Mine ÇINAR, İNTELTEK A.Ş. – İnsan Kaynakları Yönetmeni
Figen KARABULUT, Finans Emeklilik ve Hayat A.Ş. – İnsan Kaynakları Yönetmeni
Nuray AYTAÇ, Şahinler Holding – İnsan Kaynakları ve End. İlişkiler Müdürü
Mükrim ALPTEKİN, Net Danışmanlık – Kurucu, İnsan Kaynakları Danışmanı
Arzu ÜGÜTENER ELMAS – İnsan Kaynakları ve Eğitim Yöneticisi
Tuğba ÖZKABAKÇI – Serbest İK ve Yönetim Danışmanı
Sadiye SEÇİLMİŞ, Ge Marmara Technology Center Müh.Hizmetleri LTD. – İK Uzmanı
Özlem ÖZDEMİR, Net Civata ve Vida San. AŞ. – İnsan Kaynakları Müdürü
Esra TÜLÜ, İKPAYLASİM –Eğitim Danışmanı
Cemil ÖZDEN, MC Ozden Eğitim ve Danışmanlık – İnsan Kaynakları Danışmanı

2. Teknik Çalışma Grubu Üyeleri

Şebnem ÖZKARA, Global-Bilgi A.Ş. – İdari İşler Yöneticisi
Neşe YOĞUNALI, Umur Basım ve Kırtasiye San. ve Tic. A.Ş. – Personel Müdürü
Dilek KOYUNCU, Umur Basım ve Kırtasiye San. ve Tic. A.Ş. – İnsan Kaynakları Yöneticisi
Bircan KUTLU, Standard Profil A.Ş. – İşe Alım Sorumlusu
Derya GÖNÜLLÜ, Assan Alüminyum San. ve Tic. A.Ş. – Kıdemli İK Uzmanı
Ahmet AMANVERMEZ, Mondı Grup – İnsan Kaynakları Uzmanı
Hasan Murat BABADALI, Yenibiriş İnsan Kaynakları Hizmetleri Danışmanlık ve Yayıncılık
A.Ş. – Eğitim Uzmanı
Meltem FREDECİ ÖZGÖDEK, Bilkent Üniversitesi – İdari Koordinatör, Öğretim Görevlisi
Aşkım BUDUR, Linde Gaz A.Ş. – İnsan Kaynakları Yöneticisi
Berrin BAYRAKTAR, Hr Inventio Danışmanlık – İnsan Kaynakları Danışmanı
Sevla SERBEST, Focus Medya – İnsan Kaynakları Uzmanı
Süheyla KOZAN, Real Hipermarketler Zinciri A.Ş. – İnsan Kaynakları Uzmanı
Nilay MARDİN, Real Hipermarketler Zinciri A.Ş. – İnsan Kaynakları Elemanı

Oğuz Alper NUHOĞLU – Serbest / Avukat

Füsun VARLIK – Serbest / İK Müdürü

Tolun BENON, Kocaeli Sanayi Odası – İK Danışmanı

Cevriye BOZKURT, Umur Basım ve Kırtasiye A.Ş. – İnsan Kaynakları Uzmanı

Özden ASLAN, PERYÖN – Ankara Bölge Koordinatörü

3. Görüş İstenen Kişi, Kurum ve Kuruluşlar

Ankara Sanayi Odası

Ankara Ticaret Odası

Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

Ege Bölgesi Sanayi Odası

Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu

İstanbul Bilgi Üniversitesi

İstanbul Ticaret Odası

İstanbul Üniversitesi, İşletme İktisadi Enstitüsü

Kariyer Danışmanlığı ve İnsan Kaynaklarını Geliştirme Derneği

Kariyer.net

Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı

Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

Özel İstihdam Büroları Derneği

Profesyonel Danışmanlar Derneği

Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı

T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Eğitim ve Araştırma Merkezi

T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Çıracılık ve Yaygın Eğitim Genel Müdürlüğü)

T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Erkek Teknik Öğretim Genel Müdürlüğü)

T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Kız Teknik Öğretim Genel Müdürlüğü)

T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Projeler Koordinasyon Merkezi Başkanlığı)

T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Ticaret ve Turizm Öğretimi Genel Müdürlüğü)

T.C. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı

T.C. Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı

Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Derneği

Türkiye Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu

Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu

Türkiye İhracatçılar Meclisi

Türkiye İstatistik Kurumu

Türkiye İş Kurumu

Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu

Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu

Türkiye Kalite Derneği

Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği

Yenibiris.com

Yönetim Danışmanları Derneği

4. MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar

| | |
|------------------------------|---|
| H.Tülay ALPMAN, | Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı |
| Fehmi YERLİKAYA, | Milli Eğitim Bakanlığı |
| İlhan ERTÜRK, | Sanayi ve Ticaret Bakanlığı |
| Yrd.Doç.Dr. Hakan KAHYAOĞLU, | Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı |
| Zahit GÖNENCAN, | Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu |
| Can Özgür YARDIMCI, | Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu |
| Ahmet ŞAĞAR, | Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği |
| Ersin ARTANTAŞ, | Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu |
| İbrahim BİLDİK, | Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu |
| Süleyman ARIKBOĞA, | Mesleki Yeterlilik Kurumu |
| Aylin RAMANLI, | Sektör Sorumlusu (Mesleki Yeterlilik Kurumu) |
| Firuzan SİLAHŞÖR, | Daire Başkanı (Mesleki Yeterlilik Kurumu) |
| Sinan GERGİN, | Sektör Komitesi Temsilcisi (Özurlüler İdaresi Başkanlığı) |

5. MYK Yönetim Kurulu

| | |
|-----------------------------|--|
| Bayram AKBAŞ, | Başkan (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Temsilcisi) |
| Prof. Dr. Oğuz BORAT, | Başkan Vekili (Milli Eğitim Bakanlığı Temsilcisi) |
| Yrd. Doç. Dr. Ömer AÇIKGÖZ, | Üye (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Temsilcisi) |
| Prof. Dr. Yücel ALTUNBAŞAK, | Üye (Meslek Kuruluşları Temsilcisi) |
| Dr. Osman YILDIZ, | Üye (İşçi Sendikaları Konfederasyonları Temsilcisi) |
| Celal KOLOĞLU, | Üye (İşveren Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi) |