

1.SEKTÖR	TOPLUMSAL VE KİŞİSEL HİZMETLER
2.ULUSAL YETERLİLİK	16UY0245-4/02 KUAFÖR SEVİYE 4
3.MESLEK TANIMI	<p>Kuaför (Kadın); İş sağlığı ve güvenliği, çevre koruma ve kalite gerekliliklerine uygun olarak iş organizasyonu yapan, müşteri talebini alarak yapılacak modeli/işlemi belirleyen, saç kesimi ve bakım yapan, saç rengini değiştirmek için renk açıcı/değiştirici kozmetik ürün karışımını hazırlayan ve saça uygulayan, saça röfle/meş/balyaj yapan, saç kalıcı şekillendirme amacıyla koruyucu kozmetik ürün uygulayan, kalıcı şekillendirici ürün ve kullanım tekniğini belirleyen, permanant/defrize yapan, saça keratin uygulayan, kaynak/boncuk yapan, saç geçici şekillendirme amacıyla fön, mizampli, topuz uygulaması yapan, müşteri ilişkilerini ve mesleki gelişim faaliyetlerini yürüten nitelikli kişidir.</p> <p>Kuaför (Erkek); İş sağlığı ve güvenliği, çevre koruma ve kalite gerekliliklerine uygun olarak iş organizasyonu yapan, müşteri talebini alarak yapılacak modeli/işlemi belirleyen, saç, sakal/bıyık tıraşı/kesimi ve bakımı yapan, saç rengini değiştirmek için renk açıcı/değiştirici kozmetik ürün karışımını hazırlayan ve saça uygulayan, saça röfle/meş/balyaj yapan, saç kalıcı şekillendirme amacıyla koruyucu kozmetik ürün uygulayan, kalıcı şekillendirici ürün ve kullanım tekniğini belirleyen, permanant/defrize yapan, saça keratin uygulayan, saç geçici şekillendirme amacıyla fön, takma/protez saç uygulaması yapan, müşteri ilişkilerini ve mesleki gelişim faaliyetlerini yürüten nitelikli kişidir.</p>
4.AMAÇ	<p>Mesleğinin nitelikli kişiler tarafından yürütülmesi ve çalışmalarda kalitenin artırılması için;</p> <ul style="list-style-type: none">•Adayların sahip olması gereken nitelikleri, bilgi, beceri ve yetkinlikleri tanımlamak,•Adayların, geçerli ve güvenilir bir belge ile mesleki yeterliliğini kanıtlamasına olanak vermek,•Eğitim sistemine, sınav ve belgelendirme kuruluşlarına referans ve kaynak oluşturmaktır.
5.SINAVA GİRİŞ ŞARTI	Sınava giriş ön şartı bulunmamaktadır.
6.BAŞVURU ve GEREKLİ EVRAKLAR	<p>Aşağıda yer alan gerekli evraklarla birlikte mesleki yeterlilik belgesi almak isteyen başvuru sahibi online veya yüz yüze yaptığı başvuru Bii Yazılım ve Belgelendirme A.Ş. tarafından değerlendirilir. Değerlendirilmenin olumlu olmasıyla birlikte başvuru sahibi "ADAY" niteliğini kazanır.</p> <p>Gerekli Evraklar;</p> <ul style="list-style-type: none">•Aday Başvuru Formu (Islak imzalı)•Belge Kullanım Sözleşmesi (Islak imzalı)•Sınav ücretinin yatırıldığını kanıtlayan banka dekontu•Nüfus Cüzdanı/Pasaport fotokopisi

7.YETERLİLİK BİRİMLERİ

•Zorunlu Birimler

A1: İş Süreçlerinde İş Sağlığı ve Güvenliği, Organizasyon ve Mesleki Gelişim (Teorik-T1)

•Seçmeli Birimler

B1: Kadın Saç Kesimi (Performans P1)

B2: Kadın Saçına Geçici Şekil Verme (Performans P1)

B3: Erkek Saç Kesimi, Şekil Verme ve Tıraş (Performans P1)

B4: Saç Rengini Değiştirme (Performans P1)

B5: Saça Kalıcı Şekil Verme (Performans P1)

* Adayın mesleki yeterlilik belgesi alabilmesi için A1 zorunlu birimden ve B grubu yeterlilik birimlerinden seçeceği aşağıdaki alternatiflerden başarılı olması zorunludur.

Örneğin:

Kadın :

• [A1-B1-B2-B4-B5 : Bu alternatifte tanımlanan birimleri elde ederek Kuaför (Seviye 4) Mesleki Yeterlilik Belgesi sahibi olan kişiler, Kadın Kuaförlüğü uygulamalarında mesleki yeterliliğe sahip kişilerdir.]

• [A1-B1-B2 : Bu alternatifte tanımlanan birimleri elde ederek Kuaför (Seviye 4) Mesleki Yeterlilik Belgesi sahibi olan kişiler, kadın saç kesimi ve kadın saçına geçici şekil verme uygulamasında mesleki yeterliliğe sahip kişilerdir.]

Erkek :

• [A1-B3-B4-B5 Bu alternatifte tanımlanan birimleri elde ederek Kuaför (Seviye 4) Mesleki Yeterlilik Belgesi sahibi olan kişiler, Erkek Kuaförlüğü (Berber) uygulamalarında mesleki yeterliliğe sahip kişilerdir.]

• [A1-B3 : Bu alternatifte tanımlanan birimleri elde ederek Kuaför (Seviye 4) Mesleki Yeterlilik Belgesi sahibi olan kişiler, erkek saç kesimi, şekil verme ve tıraş uygulamasında mesleki yeterliliğe sahip kişilerdir.]

Kadın-Erkek :

• [A1-B1-B2-B3-B4-B5 : Bu alternatifte tanımlanan birimleri elde ederek Kuaför (Seviye 4) Mesleki Yeterlilik Belgesi sahibi olan kişiler, hem Kadın Kuaförlüğü hem de Erkek Kuaförlüğü (Berber) uygulamalarında mesleki yeterliliğe sahip kişilerdir. Herhangi bir alternatifte belge almış adaylar, başarılı oldukları birimlerin geçerlilik süresi içerisinde diğerine başvurdukları takdirde, ulusal yeterlilikte herhangi bir değişiklik yapılmamış ise belgelendikleri alternatif(ler) ile başvurdukları alternatif(ler)de ortak olan birim(ler)deki başarıları geçerli sayılarak, bu birim(ler)den muaf tutulurlar]

8.TEORİK ve PERFORMANS SINAVI	Birim	Teorik Sınavı			Performans Sınavı		
		Soru Sayısı (BG Sayısı)	Süre (dk)	Geçme Notu	BY Sayısı	Süre (dk)	Geçme Notu
	A1: İş Süreçlerinde İş Sağlığı ve Güvenliği, Organizasyon ve Mesleki Gelişim (Zorunlu Birim)	30 (27)	60	%70	-	-	-
	B1: Kadın Saç Kesimi (Seçmeli Birim)	-	-	-	25 (12 kritik adım)	60	%70
	B2: Kadın Saçına Geçici Şekil Verme (Seçmeli Birim)	-	-	-	25 (11 kritik adım)	45	%70
	B3: Erkek Saç Kesimi, Şekil Verme ve Tıraş (Seçmeli Birim)	-	-	-	62 (23 kritik adım)	75	%70
	B4: Saç Rengini Değiştirme (Seçmeli Birim)	-	-	-	28 (12 kritik adım)	60	%70
	B5: Saça Kalıcı Şekil Verme (Seçmeli Birim)	-	-	-	15 (6 kritik adım)	90	%70
<p>Not 1: Teorik Sınavı;</p> <ul style="list-style-type: none">•Çoktan seçmeli olup 4 seçenekten oluşmaktadır.•Bir sorunun cevaplanma süresi 2 dakikadır.•Yanlış cevaplanan sorular, doğru cevaplanan soruların puanını etkilemez.•Teorik Sınavında adayın Bilgi İfadesi (BG) başarısı ölçülür <p>Not 2: Performans Sınavı;</p> <ul style="list-style-type: none">•Uygulamalı sınavdır.•*BY adımları kritik adımdır. Uygulama sınavından başarılı olmak için aday, asgari başarı puanını alıp aynı zamanda tüm kritik adımları gerçekleştirmek zorundadır.•Performans Sınavında adayın Beceri ve Yetkinlik İfadesi (BY) başarısı ölçülür.							

A1: İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma ve İş Organizasyonu	
*Teorik Sınavı Konu İçerikleri Bilgi İfadesi (BG) Adımları	
No	Bilgi İfadesi (BG) Adımları
BG.1	Tehlike ve risk terimlerinin anlamsal olarak farkını ayırt eder.
BG.2	Çalışma süreçlerinde ve alanlarındaki iş ekipmanlarından ve malzemelerden (kesici ve delici iş aletleri, elektrikli cihazlar, aydınlatma donanımları, yanıcı, oksitleyici, patlayıcı kozmetik ve diğer malzemeler vb.) kaynaklanabilecek tehlike ve riskleri ayırt eder.
BG.3	Çalışma süreçlerinde ve alanlarındaki iş ekipmanlarından ve malzemelerden kaynaklanabilecek risklere uygun önlemleri (kesici, delici aletlerin muhafazası, elektrikli cihazların, kimyasalların güvenli kullanımı, uyarı, işaret levhalarının ve korumamüdahale araçlarının kullanımı vb.) belirler.
BG.4	Çalışma alanlarında çevre açısından riskli durum, malzeme ve materyalleri ayırt eder.
BG.5	Çalışma alanlarında, oluşan atıkların (kimyasal atıklar, diğer dönüşümlü-dönüşümsüz atıklar vb.) kontrolü, tasnifi ve bertarafına ilişkin kuralları gerekçeleri ile açıklar.
BG.6	Çevre koruma açısından verimli kullanılması gereken doğal kaynakları ve kullanım kurallarını belirler.
BG.7	Saç ve saçlı derinin özellikleri ile sağlık kurallarını ve önlemlerini açıklar.
BG.8	Kuaförlük uygulamaları açısından sakıncalı sağlık sorunlarını (saçlı deride açık yara, sivilce, et beni, saç, cilt hastalığı, alerji vb.) ayırt eder.
BG.9	Çalışma süreçlerinde kişisel bakım uygulamalarını gerekçeli olarak açıklar.
BG.10	İlk yardımın temel ilke ve kurallarını açıklar.
BG.11	Periyodik sağlık muayenelerinin gerekçesi ve yasal kurallarını açıklar.
BG.12	Hijyen, dezenfeksiyon, sterilizasyon, sanitasyon terimlerinin anlamsal olarak farklarını ayırt eder.
BG.13	Çalışma ortamı ile iş ekipmanlarının özelliklerine uygun temizlik ve dezenfeksiyon yöntemlerini açıklar.
BG.14	Çalışma alanlarında ve süreçlerindeki acil durumları ve alınması gereken önlemleri açıklar.
BG.15	Kadın ve erkek kuaförlüğünde ortak kullanılan iş ekipmanlarının (cihazlar; fön makinesi, steril cihazı, ense makinesi, maşa, araç-gereçler; makas türleri, tarak türleri, fırça türleri, ustura -saç kesimi için-, havlu vb.) teknik özelliklerini ve işlevlerini ayırt eder.
BG.16	Kuaförlük uygulamalarında kullanılan malzemelerin (kozmetikler: boyalar, jöleler, şampuanlar, renk açıcılar, kremler, spreyleyler, saç bakım maskeleri vb./ tek kullanımlık malzemeler; havlular, penuar/önlük, boyun şeridi/bandı, pudra vb) niteliksel ve niceliksel olarak kullanıma uygunluk özelliklerini açıklar.
BG.17	Kuaförlükte kullanılan malzemelerin (kozmetikler: boyalar, jöleler, şampuanlar, renk açıcılar, kremler, spreyleyler, saç bakım maskeleri vb. / tek kullanımlık malzemeler; havlular, penuar/önlük, boyun bandı, vb) özelliklerine göre, stoklama, saklama koşulları ile kozmetiklerdeki bozulma belirtilerini (renk, koku, doku değişimleri) ayırt eder.
BG.18	Kullanılan iş ekipmanlarının işlevsellik kontrollerini, günlük ve genel bakımları ile arıza tespit ve önlemeye dair uygulamalarını teknik talimatlarına göre açıklar.

BG.19	Kuaförlük uygulamaları ile ilgili kritik müşteri bilgilerinin (kimlik, iletişim, zaman-randevu, sağlık, saç/sakalın durumu, kullanılan ürünler, yapılan uygulamalar vb.) ve kayıtlarının işlevini belirler.
BG.20	Mesleki uygulamalarda, müşteri ilişkilerinin temel ilkelerini ve müşteri psikolojisine uygun davranma, zor müşteri ile baş etme yöntemlerini açıklar.
BG.21	Kuaförlük uygulamaları süreçlerinde kaliteyi belirleyen temel unsurları (sağlık ve hijyen, müşteri memnuniyeti, tekniklerde ustalık ve hata giderme vb.) açıklar.
BG.22	Kuaförlük uygulamaları süreçlerinde kaliteyi belirleyen temel unsurların önemini açıklar.
BG.23	Ekip çalışmasının önemine, faydalarına, başarılı ekip özelliklerine ve ekip sorunlarının çözümüne dair temel bilgileri açıklar.
BG.24	Kuaförlük uygulamaları ile ilgili süreçlerin aşamalarını, eşzamanlı ve eşgüdümlü gerçekleşmesi gereken işlemleri açıklar.
BG.25	Kuaförlükte temel moda akımlarını ve uygulama yöntemlerini açıklar.
BG.26	Kuaförlükte temel moda akımlarının uygulamalarında kullanılan malzemeler ve iş ekipmanlarının gelişimine dair temel bilgileri açıklar.
BG.27	Mesleğin iş başında yetiştirme aşamalarını (yeni başlayanlar için hazırlık ve başlangıç mahiyetindeki uygulamalar, işlemlerin zorluk derecesi ve teknik özelliklerine uygun basitten karmaşığa doğru iş verme ve yetiştirme süreci vb.) açıklar.
B1: Kadın Saç Kesimi	
*Performans Sınavı Konu İçerikleri Beceri ve Yetkinlik İfadesi (BY) Adımları	
No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi (BY) Adımları
*BY.1	Çalışma ortamını İSG, çevre ve kalite koşullarına göre düzenler.
BY.2	Çalışma ortamındaki iş ekipmanı ve malzemenin gerçekleştirilecek işleme göre uygunluğunu kontrol eder.
*BY.3	Kişisel hazırlığını işe, sağlık ve güvenlik koşullarına uygun bir şekilde yapar.
BY.4	Müşteriyi karşılayarak talebini alır.
*BY.5	Müşteriye saç durumu hakkında bilgi verir.
*BY.6	Ellerini dezenfektan madde ile dezenfekte eder.
BY.7	Saçı, uygun şekilde tekniğine göre ıslatır.
BY.8	Islatılmış saçın fazla suyunu temiz havlu kullanarak saçı yıpratmadan saçın ıslaklığını/suyunu alır.
BY.9	Elbisesinin temiz; giysi, aksesuar ve saçlarının (uzunsa toplar) uygulama bölgesine temas etmeyecek şekilde olmasını sağlar.
BY.10	Müşterinin koltuğunu ve gerekli ise aydınlatmaları, güvenliğe, kesime uygun ve rahat çalışılabilecek şekilde yerleştirir.
*BY.11	Kesim ile ilgili iş ekipmanını işe ve güvenliğe uygun konumda ve uzanabileceği mesafede tezgâhta düzenler.
BY.12	Kesim önlüğünü ve (varsa) koruyucu aparatları müşteriyi rahatsız etmeyecek gevşeklikte/sıkılıkta takar /giydirir
*BY.13	Modelin/müşterinin beden, yüz ve saç yapısı ile talebine uygun kesim modelini belirler.
BY.14	Islak kesim halinde, saçı müşterinin kulağına, gözüne ve kıyafetine su/kozmetik kaçmamasına dikkat ederek kesime uygun hale gelene kadar eşit şekilde ıslatır.

*BY.15	Model/müşterinin, üstüne, ensesine saçın, kılın bulaşp yayılmayacağı önlemleri alır.
*BY.16	Belirlenen saç kesim tekniğine ve modeline göre saçı, eşit, düzgün bölümlere ayırır.
*BY.17	Müşteriye kesimi rahat yapabileceği ve yaptığı kesimi rahat görebileceği bir mesafede durur.
*BY.18	Saçı tanımlanan modele göre, uygun iş ekipmanlarıyla doğru teknikleri uygulayarak keser.
BY.19	Müşteriyi, kesim süresince sözlü olarak ve parmak uçlarıyla kesime uygun pozisyona yönlendirir.
*BY.20	Kesim sırasında tepe, ön ve ensede bulunan helezonlara, sivilce, et beni ve yaralara dikkat eder. (Not 1: 1 Bu maddedeki beceri ve yetkinlik ifadesinin doğrudan uygulama yaptırılarak ölçülemeyeceği durumlarda, aday yapması gerekenleri performans sınavı esnasında sözlü olarak ifade eder.)
BY.21	Kesim sırasında, saçın modele uygunluğunu ve simetrisini, modelin/müşterinin değişik profil açılarından, aynada kontrol eder.
*BY.22	Kesim sonrasında, kesim yapılan bölgeleri ve saçı aynadan yararlanarak ve saçları eşleştirerek kontrol eder.
BY.23	Hatalı kesimlerde (varsa), modele ve tekniğe uygun olarak hatayı giderir.
BY.24	Kesim sonrasında aynayı uygun açılara getirip modelin/müşterinin saç kesimini görmesini sağlayarak talebe göre saçta gereken değişiklikleri yapar.
BY.25	Kesim sonrasında modelin/müşterinin üzerine dökülen kesilmiş saçları, saçına ve kıyafetine zarar vermeden temizleyerek kesim önlüğünü çıkarır.
(*) Performans sınavında başarılmaması zorunlu kritik adımlar.	

B2: : Kadın Saçına Geçici Şekil Verme	
*Performans Sınavı Konu İçerikleri Beceri ve Yetkinlik İfadesi (BY) Adımları	
No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi (BY) Adımları
BY.1	Modelin/müşterinin talebi ve belirlenen modele göre saç şekli vereceği tekniği belirler.
BY.2	Damlamayacak/akmayacak ölçüde su veya uygun kozmetik ürün kullanarak ve model/müşteriyi rahatsız etmeden saçı eşit şekilde nemlendirir/ıslatır.
*BY.3	Uygulanacak modele göre, saçı eşit ve simetrik bölümlere ayırır.
*BY.4	Saç kurutma/fön makinesini saç ve saçlı deriye zarar vermeyecek ısıda ve mesafede tutar.
*BY.5	Saç fırçası yardımıyla dairesel hareketlerle fön çekerek saçta belirlenen modeli uygular.
*BY.6	Topuz modeline ve saçın özelliğine göre fön çekilmiş ya da maşa yapılmış saçı, üzerinde kalmış izleri gidererek hazır hale getirir.
*BY.7	Belirlenen modeli, saç derisine zarar vermeyecek ve kullanılan malzeme görünmeyecek biçimde saçta uygular.
BY.8	Maşayı saçta zarar vermeyecek, ancak şekillendirmek için yeterli ısı seviyesine getirir.
*BY.9	Maşayı saç derisine yakın tutmadan, saçı yakmadan ve dipten uca doğru çekerek saçı şekillendirir.
BY.10	Modelin/müşterinin kendi saç rengine uygun, doğal duracak peruk/postiş/çıtı çıtı belirler.

BY.11	Peruk/postiş/çıtçıtı belirlenen yere saç derisine zarar vermeden, düşmesini, çıkmasını engelleyecek ve doğal görünecek biçimde takar.
BY.12	Müşterinin (modelin) saç yapısına uygun kaynak yapılacak saçları belirler.
*BY.13	Saçı enseden başlayarak küçük, eşit tutamlara ayırır.
*BY.14	Kaynak saç, saç dibinden 1-1,5 cm geriden asıl saça uygun yöntemle ve eşit aralıklarla düzgün şekilde tutturur.
*BY.15	Uygulama bölge(ler/s)ine temas etmeyecek şekilde temiz iş elbisesi ve aksesuar ile bakımlı ve (varsa) saç toplu olarak çalışır.
*BY.16	Ellerini dezenfektan madde ile dezenfekte eder.
BY.17	Müşterinin koltuğunu ve gerekli ise aydınlatmaları, güvenliğe, şekillendirmeye uygun ve rahat çalışılabilecek şekilde yerleştirir.
BY.18	Şekillendirme ile ilgili iş ekipmanını işe ve güvenliğe uygun konumda ve uzanabileceği mesafede tezgâhta düzenler.
BY.19	Koruyucu önlüğü (penuar) müşteriyi rahatsız etmeyecek gevşeklikte/sıkılıkta takma veya giydirme ile gerekmesi halinde işlemler için risk oluşturabilecek takılarını (toka, küpe gibi) çıkartma önlemlerini alır.
BY.20	Saçın belirlenen modele uygunluğunu, müşterinin (modelin) de fikrini alarak yöntemine göre kontrol eder.
*BY.21	Uygunsuz kısımları tekniğine göre düzeltir.
BY.22	Müşterinin (modelin) isteği doğrultusunda gereken değişiklikleri yapar.
BY.23	Sabitleyici kozmetik ürünü müşteriye yüz koruyucu aparatı kullanarak saç ıslatmayacak ve eşit dağılacak şekilde uygular.
BY.24	Şekillendirme sonrasında modelin/müşterinin saçına ve kıyafetine zarar vermeden koruyucu önlüğü ve varsa gereçleri çıkarır.
BY.25	İşlem sonrasında aynayı uygun açılara getirerek müşterinin (modelin) saçın son halini başın tüm açılarından görmesini sağlar.
(*) Performans sınavında başarılmaması zorunlu kritik adımlar.	

B3: Erkek Saç Kesimi, Şekil Verme ve Tıraş	
*Performans Sınavı Konu İçerikleri Beceri ve Yetkinlik İfadesi (BY) Adımları	
No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi (BY) Adımları
BY.1	Elbisesinin temiz; giysi, aksesuar ve saçlarının (uzunsa toplar) uygulama bölgesine temas etmeyecek şekilde olmasını sağlar.
*BY.2	Dezenfektan madde ile ellerini dezenfekte eder.
BY.3	Müşterinin koltuğunu ve gerekli ise aydınlatmaları, kesime uygun ve rahat çalışılabilecek şekilde yerleştirir.
BY.4	Kesim ile ilgili iş ekipmanını, işe ve güvenliğe uygun konumda ve uzanabileceği mesafede tezgâhta düzenler.
*BY.5	Model/müşterinin, üstüne, ensesine saç, kıl bulaşığı yayılmaması için koruyucu önlük takma vb. önlemleri alır.
*BY.6	Müşteri ile kendi konumunu kesimi rahat yapabileceği ve yaptığı kesimi rahat görebileceği pozisyonda ayarlar.
*BY.7	Modelin/müşterinin sosyal özellikleri, yaş, yüz ve saç yapısı ile talebine uygun kesim modelini belirler.
BY.8	Islak kesim halinde saç, model/müşterinin kulağına, gözüne ve kıyafetine su/kozmetik kaçmamasına dikkat ederek kesime uygun hale gelene kadar eşit şekilde ıslatır.

BY.9	Belirlenen saç kesim tekniğine ve modele göre saç (uzunsa), eşit, düzgün bölümlere ayırır.
*BY.10	Saçı tanımlanan modele göre, elektrikli saç kesme makinesi kullanarak ve doğru teknikleri uygulayarak keser.
*BY.11	Saçı tanımlanan modele göre, makas kullanarak ve doğru teknikleri uygulayarak keser.
BY.12	Müşteriyi, kesim süresince sözlü olarak ve parmak uçlarıyla kesime uygun pozisyona yönlendirir.
*BY.13	Kesim sırasında saç dönüklerini, tekniğine uygun şekilde keser.
*BY.14	Kesim sırasında tarak ve saç kesim aletini uyum içinde kullanır.
BY.15	Kesim sırasında müşterinin/modelin değişik profil açılarını aynadan kontrol eder.
*BY.16	Saçı sınır çizgilerinin simetrik, düzgün olmasını ve makas izi bulunmamasını sağlayarak keser.
BY.17	Ense kesimi öncesi müşterinin ensesinin kesime uygun derecede kuru olup olmadığını kontrol eder.
BY.18	Ensede ter, ıslaklık varsa, kurutma makinesi/pudra kullanarak enseyi, ense makinesinin işlevsel kullanılabileceği kuruluğa getirir.
*BY.19	Müşteriyi/modeli uygun pozisyona getirerek ense makinesi ile ense kıllarını keser/tıraş eder.
BY.20	Ense kesimi sonrasında kesim yapılan bölgelerin ve saçın, ayna kullanarak ve saçları eşleştirerek uygunluğunu kontrol eder.
BY.21	Hatalı kesimlerde (varsa), modele ve tekniğe uygun olarak hatayı giderir.
BY.22	Kesim sonrasında ense aynasını uygun açılara getirip modelin/müşterinin saç kesimini görmesini sağlayarak talebe göre saçta gereken değişiklikleri yapar.
BY.23	Kesim sonunda, müşterinin ense, boyun, yüz bölgesi ile üzerine dökülen kılları, yöntemine uygun temizler.
BY.24	Müşterinin talebi ve belirlenen modele göre saçta şekil vereceği tekniği belirler.
BY.25	Damlamayacak/akmayacak ölçüde su veya uygun kozmetik ürün kullanarak ve müşterinin/modelin kulağına, gözüne, kıyafetine bulaştırmadan, saçı eşit şekilde nemlendirir/ıslatır.
BY.26	Uygulanacak modele göre, saçı eşit ve simetrik bölümlere ayırır.
*BY.27	Saç kurutma/fön makinesini saç ve saçlı deriye zarar vermeyecek ısıda ve mesafede tutar.
*BY.28	Saç fırçası yardımıyla dairesel hareketlerle fön çekerek saçta belirlenen modeli uygular.
BY.29	Sabitleyici kozmetik ürünü müşteriye yüz koruyucu aparat kullanarak saçı ıslatmayacak ve eşit dağılacak şekilde uygular.
BY.30	Şekillendirme sonrasında saçın, istenilen modele uygun olup olmadığını ve simetrisini kontrol ederek müşterinin teyidini alır.
BY.31	Şekillendirme sırasında ve sonrasında, aynayı uygun açılara getirip modelin/müşterinin saçı görmesini sağlayarak talebe göre saçta gereken değişiklikleri yapar.
*BY.32	Elektrikli saç kesme makinesinin kesme taraklarının numaralarını, uygulanacak model ve uzunluğa uygun olarak seçer.

BY.33	Kesme tarağını, elektrikli saç kesme makinesinin ucuna, düzgün, tıraş sırasında yerinden çıkmayacak şekilde takar.
*BY.34	Elektrikli tıraş makinesinin ayarını, sakal/bıyık için belirlenen modele uygun olarak yapar.
*BY.35	Elektrikli tıraş makinesini ve saç kesme makinesini; deride sivilce, et beni oluşumlarını kesmeyecek, cilt tahrişine ve saç/sakal boylarında eşitsizliğe neden olmayacak şekilde kullanır. (Not 2: Bu maddedeki beceri ve yetkinlik ifadesinin doğrudan uygulama yaptırılarak ölçülemeyeceği durumlarda, aday yapması gerekenleri performans sınavı esnasında sözlü olarak ifade eder.)
*BY.36	Jiletleri her müşteri için tek seferlik kullanır.
BY.37	Çalışma koltuğunu ve koltuk başlarını, müşterinin rahat edebileceği ve rahat çalışılabilecek konuma getirir.
BY.38	Müşteriye koruyucu önlüğü rahatsızlık vermeyecek şekilde takar.
*BY.39	Sakal uzunluğunu kontrol ederek, usturayla kesim için uygun uzunluğu geçmişse saç kesme makinesi ve/veya jiletle kesilebilecek kısalığa getirir.
BY.40	Sakalın özelliğine göre, havluyla sıcak kompres yaparak veya buhar makinesi ve/veya yumuşatıcı kozmetik kullanarak ön yumuşatma yapar.
*BY.41	Cildi yakmayacak sıcaklıktaki su ve sabunla tekniğine uygun tıraş köpüğü elde eder.
BY.42	Köpüklü fırça ile köpüğü, müşterinin/modelin çenesinden başlayarak dairesel hareketlerle sakal görünmeyinceye kadar yüze ve boyuna eşit şekilde yayar.
*BY.43	Fırça ile yayma işleminde köpüğün, müşterinin/modelin üzerine bulaşmamasını, ağza, göze ve kulağa kaçmamasını sağlar.
*BY.44	Usturayı bilekten hareketlerle, normal ve ters yönde doğru pozisyonda tutarak kullanır.
*BY.45	Tıraş edilecek bölgeyi, sakal çıkış yönünün tersine doğru eliyle gerdirir.
*BY.46	Ustura ve elin hareketleri doğru pozisyonda iken favoriden aşağıya doğru tıraşa başlar.
*BY.47	Sakal/bıyık çıkış yönüne göre, tüm yüz ve boyun bölgesi bitinceye dek tıraşı sürdürür.
BY.48	Sakalın/bıyığın alınma durumuna göre, gerek varsa işlemi tekrarlar.
BY.49	Ustura ağzında biriken köpük ve kesilmiş sakal/bıyık kıllarını, her kesme işlemi sonrasında, temiz peçete/kâğıt havluyla siler.
BY.50	Yüz ve boyundaki batık kılları belirler.
BY.51	Dezenfekte edilmiş iğne veya komedon aleti ile deri tahrişine neden olmadan kılın ucunu deri dışına çıkarır.
BY.52	Çıkardığı kılı ustura ile keser.
BY.53	Uygulama bölgesine dezenfektan madde ile tampon yapar.
BY.54	İstenilen modele göre, sakal/bıyık ile enseyi/favoriyi, ustura ve/veya saç kesim makinesi ile düzeltir.
BY.55	Kulak, burun, kaş bölgelerindeki istenmeyen tüy/kılları müşteriyi rahatsız etmeden tespit eder.
BY.56	Tespit edilen kıl ve tüyleri, işleme uygun iş ekipmanı ve teknikle alır/keser.
BY.57	Suyu cildi yakmayacak sıcaklıkta ayarlayarak tıraşlı yüzü lavaboda el ve su yardımıyla, suyu üstüne sıçratmayacak şekilde, kozmetik ürün artıklarını yıkar.
BY.58	Kompres kazanına elini yakmayacak sıcaklıkta temiz su doldurur.

BY.59	Temiz ve uygun boyutta bir kompres havlusunu kazanda ıslatarak sulu kalmayacak şekilde iyice sıkır.
BY.60	Sıcak havluyu kısa aralıklarla ve yüzü tamamen kavrayacak şekilde yüze uygular.
BY.61	Soğuk kompreste buz kalıpları içeren torbaları kısa aralıklarla gezdirerek yüze uygular.
BY.62	Cildin özelliğine göre uygun hassasiyet giderici, rahatlatıcı kozmetik ürününü seçerek yeterli miktarda ürünü ağız ve göze gelmeyecek şekilde ve sakalın çıkış yönüne göre elle yedirerek tıraş yapılmış bölgeye sürer.

(*) Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar.

B4: Saç Rengini Değiştirme

*Performans Sınavı Konu İçerikleri Beceri ve Yetkinlik İfadesi (BY) Adımları

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi (BY) Adımları
*BY.1	Çalışma ortamını İSG, çevre ve kalite koşullarına göre düzenler.
BY.2	Çalışma ortamındaki iş ekipmanı ve malzemenin gerçekleştirilecek işleme göre uygunluğunu kontrol eder.
*BY.3	Kişisel hazırlığını işe, sağlık ve güvenlik koşullarına uygun bir şekilde yapar.
BY.4	Çalışma ortamını ve iş ekipmanını (uygulama koltuğu, aydınlatmalar vb.) işe uygun ve rahat çalışılabilecek şekilde yerleştirir.
BY.5	Müşteriye saçının durumu hakkında bilgi verir.
*BY.6	Uygulama bölge(ler/s)ine temas etmeyecek şekildeki temiz iş elbisesi ve aksesuar ile bakımlı ve saçı toplu olarak çalışır. (Not 2: Bu maddedeki beceri ve yetkinlik ifadesinin doğrudan uygulama yaptırılarak ölçülemeyeceği durumlarda, aday yapması gerekenleri performans sınavı esnasında sözlü olarak ifade eder.)
*BY.7	Ellerini dezenfektan madde ile dezenfekte eder.
BY.8	Müşteriyi karşılayarak talebini alır.
*BY.9	Müşteriyle talebini, tip, yaş, saç yapısı vb. etmenlere göre değerlendirerek uygulanacak renk, işlem ve tekniği belirler.
BY.10	İş ekipmanını ve malzemeleri yapılacak işlemlere uygun konumda, miktarda ve uzanabileceği mesafede tezgâhta düzenler.
*BY.11	İşlemin türüne göre koruyucu aparatları müşteriyi rahatsız etmeyecek gevşeklikte/sıkılıkta takar veya giydirir.
BY.12	Koruyucu kozmetik ürünü saç sınır çizgisine, boya yapılacak saçlı bölgeye ve gözlere taşırmayacak şekilde ve ince bir tabaka halinde sürer/yayar.
*BY.13	Müşterinin saç yapısına, uzunluğuna ve belirlenen renge göre renk açıcı ve/veya boya ile diğer malzemelerin oranını, miktarını ve yoğunluğunu belirler.
*BY.14	Belirlediği malzemeleri, KKD (eldiven vb.) kullanarak, plastik/porselen/cam bir kapta, pütür kalmayınca, kıvamı tutturuncaya kadar ve kabın dışına taşırmadan karıştırır.
*BY.15	Renk açıcı ürünü, KKD (eldiven vb.) kullanarak, saç diplerine değdirmeden enseden başlayarak saça sürer.
BY.16	Havalandırmak amacıyla saç tutamlarının yönünü sık sık değiştirir.
BY.17	İstenilen renge ulaşıldıktan sonra ürünü saç diplerine de uygulayarak kısa bir süre daha bekletir.

BY.18	KKD (eldiven vb.) kullanarak, boyayı, saçın ön kısmından başlayarak, saçsız deriye temas etmeyecek ve saçın tümünü kaplayacak şekilde hızlıca sürer.
BY.19	Boyalı saç, gerek duyulması halinde saçta bone geçirerek, oda sıcaklığında saçın özelliğine göre uygun sürede bekletir.
BY.20	Boyayı zor tutan beyaz, kalın telli saçlarda ihtiyaç duyulması halinde saçta ön pigmentasyon yapar.
BY.21	Havalandırmak amacıyla saç tutamlarının yönünü sık sık değiştirir.
BY.22	İstenilen renge ulaşıldıktan sonra ürünü saç diplerine de uygulayarak kısa bir süre daha bekletir.
*BY.23	Bekleme süresinin sonunda, sürülme zamanına göre birkaç farklı bölgedeki saçın boyasını tarağın sırtıyla sıyırarak istenilen renge ulaşıp ulaşmadığını kontrol eder.
*BY.24	Boya uygulaması sonucunda, saçta belirlenen renk tonunu verir.
BY.25	Saç istenilen renge ulaşmamış ise boyalı saçta belirli aralıklarla kontrol ederek bir süre daha bekletir.
BY.26	İstenilen renge ulaşamaması halinde saçta yıkamadan yeniden boyama işlemi yapar.
BY.27	Boya bitiminde, boya esnasında saç sınır çizgisinin dışındaki bölgeye akan boyaları uygun temizleme malzemesi ile cilde zarar vermeden ve saç dibine girmeden temizler.
*BY.28	İşlem sonrasında müşteriyi rahatsız etmeden ve kıyafetine/saçına zarar vermeden koruyucu aparatları müşterinin üzerinden alır/çıkartır.
(*) Performans sınavında başarılmaması zorunlu kritik adımlar.	

B5: Saça Kalıcı Şekil Verme	
*Performans Sınavı Konu İçerikleri Beceri ve Yetkinlik İfadesi (BY) Adımları	
No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi (BY) Adımları
*BY.1	Çalışma ortamını İSG, çevre ve kalite koşullarına göre düzenler.
BY.2	Çalışma ortamındaki iş ekipmanı ve malzemenin gerçekleştirilecek işleme göre uygunluğunu kontrol eder.
*BY.3	Kişisel hazırlığını işe, sağlık ve güvenlik koşullarına uygun bir şekilde yapar.
BY.4	Çalışma ortamını ve iş ekipmanını (uygulama koltuğu, aydınlatmalar vb.) işe uygun ve rahat çalışılabilecek şekilde yerleştirir.
BY.5	Uygulama bölge(ler/s)ine temas etmeyecek şekildeki temiz iş elbisesi ve (varsa) aksesuar ile bakımlı ve (varsa) saçta toplu olarak çalışır.
BY.6	Ellerini dezenfektan madde ile dezenfekte eder.
*BY.7	Müşteriyle talebini, tip, yaş, saç yapısı vb. etmenlere göre değerlendirerek uygulanacak kalıcı şekillendirme işlem ve tekniği belirler.
BY.8	İş ekipmanını ve malzemeleri yapılacak işlemlere uygun konumda, miktarda ve uzanabileceği mesafede tezgâhta düzenler.
BY.9	İşlemin türüne göre koruyucu aparatları müşteriyi rahatsız etmeyecek gevşeklikte/sıkılıkta takar veya giydirir.
BY.10	Yapılacak/belirlenen modele göre bigudi boyutunu belirler.
*BY.11	Belirlenen modele göre saçtan eşit ve bigudiden taşmayacak kalınlıkta tutamlar alır.
*BY.12	Başta aldığı tutamların sıralı ve simetrik şekilde dizilimini sağlar.
*BY.13	Perma bigudisiyle (asgari 3 bigudi) su ile tekniğine uygun sarım işlemi yapar.

	BY.14	Bigudilere sarılmış saç, tüm bigudileri içine alacak ve müşteriyi rahatsız etmeyecek şekilde bone takar.
	BY.15	Bone takılmış saç, doğal, boyalı, kınalı olma durumuna göre oda sıcaklığında uygun sürede bekletir.
	(*) Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar.	
9.ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	<ul style="list-style-type: none">•Mesleki Yeterlilik Belgesini elde etmek isteyen adaylar birimlerde tanımlanan sınavlara tabi tutulur. Adayların mesleki yeterlilik belgesini alabilmeleri için birimlerde tanımlanan sınavlardan başarılı olmaları şartı vardır.•Yeterlilik birimlerindeki teorik ve performans dayalı sınavlar her bir birim için ayrı ayrı yapılabileceği gibi birlikte de yapılabilir. Ancak her birimin değerlendirmesi bağımsız yapılmalıdır. Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi, birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır. Yeterlilik birimlerinin birleştirilerek bir yeterliliğin elde edilebilmesi için tüm birimlerin geçerliliğini koruyor olması gerekmektedir. Birim için öngörülen sınavların geçerlilik süresi sınavın başarıldığı tarihten itibaren 1 yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılı sınav tarihleri arasındaki süre farkı bir yılı geçemez.•Sınavlar Teorik ve Performans (Uygulama) sınavı olmak üzere 2 aşamada gerçekleştirilir. Adaylar 2 sınav aşamasını, başarı kriterlerine uygun olarak gerçekleştirmesi sonucunda belge almaya hak kazanır.•Adayın kendi ve diğer kişilerin sağlık ve can güvenliğini tehlikeye sokacak bir davranış göstermesi halinde sınava son verilir.	
10.ADAYIN SINAVA GİRİŞ HAKKI	<ul style="list-style-type: none">•Başvurusu alınmış ve onaylanan adaylar 2 tane ücretsiz sınav hakkına sahip olurlar ve başvurunun onaylanma tarihinden itibaren 12 ay içinde, başvuru belgelendirme programı kapsamında Bİİ Yazılım ve Belgelendirme A.Ş. 'nin açmış olduğu sınavlara girmemesi halinde adaya sınava ilişkin ödemiş olduğu ücretin iadesi yapılmaz.•Başvurusu alınan ve onaylanan adaylara, başvuru onay tarihlerinden itibaren 60 gün içinde sınav programı yapılır.•İlk girdiği sınavda başarısız olan adayların başarısız olduğu yeterlilik birimleri ve sınav türleri için ilave sınav ücreti alınmadan ilk sınav tarihinden itibaren 12 ay içerisinde adaylara en az bir kez daha sınav imkânı sağlanır.•Adayın ilk defa sınavına girdiği ve başarısız olduğu ulusal yeterlilikte 12 ay içerisinde kuruluş tarafından sınav açılmaması durumunda aday ödemiş olduğu ücretin tamamının iadesini talep edebilir ve Bİİ tarafından bu talep yerine getirilir.	
11.BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ	Belgenin geçerlilik süresi beş (5) yıldır. Belgesini yenilemek isteyen adaylar, belgenin geçerliliğinin bitiş tarihinden 5 (beş) ay önce başvuru yapabilir.	
12.GÖZETİM SIKLIĞI	-	

13.BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK YÖNTEMLER

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

a) 5 yıl belge geçerlilik süresi içerisinde toplamda en az iki yıl veya son altı ay boyunca ilgili alanda çalıştığını gösteren kayıtları (hizmet dökümü, referans yazısı/mektubu, sözleşme, fatura, portfolyo vb.) sunmak,

b) Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan uygulama sınavlarına katılmak ve başarılı olmak.

*Değerlendirme sonucu olumlu olan adayların belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır.

14.BELGENİN ASKIYA ALINMASI

Bİİ, belgenin askıya alınması kararı ile belgenin kötüye kullanımını engellemek adına aday başvuru yaptığı zaman karşılıklı olarak “**BİİF-076 Belgelendirme Sözleşmesi**” imzalanmaktadır. “**BİİF-076 Belgelendirme Sözleşmesi**” aday belgeyi almaya hak kazandıktan sonra geçerli olur.

Belgenin askıya alınması aşağıdaki nedenlerle olabilir:

- Belgelendirilmiş personelin Belgelendirme Hizmet Sözleşmesi’ndeki yükümlülükleri yerine getirmemesi,
- Belgelendirilmiş personelin gözetim şartlarını yerine getirmemesi,
- Belgelendirilmiş personelin belge kullanım şartlarına uymaması, TÜRKAK, Mesleki Yeterlilik Kurumu Logoları ve/veya Bİİ belgesinin yanlış kullanılması
- Bilgi, beceri ve yetkinliklere sahip olmadığına ilişkin üçüncü tarafların şikâyette bulunması
- Belgenin konusu dışında kullanılmasına ilişkin üçüncü tarafların şikâyette bulunması
- Belgeli kişinin değişiklik olması halinde Bİİ’ye ilemesi gereken bilgileri zamanında iletmemesi

Bu durumların meydana gelmesiyle Bİİ belgeyi en az **6 (altı)** ay askıya en fazla belge geçerlilik süresinin sonuna kadar askıya alır.

Belgelendirilmiş kişi, belgenin askıya alınması kararı ile logo kullanımını durdurur, belge ve eklerini 15 (on beş) gün içerisinde Bİİ’ ye iade eder. İade edilmemesi durumunda, öncelikle yazılı olarak uyarılır, uyarı dikkate alınmazsa kanuni işlem başlatılabilir. Belgelendirilmiş kişi, belgesini, ekini ve sözleşmesini kaybettiğini beyan etmesi durumunda kayıp ilanını bir dilekçe ile Bİİ’ e bildirmesi istenir.

Askıya alma süresince, belge sahibi belgeye ait haklardan faydalanamaz. Belgenin askıda kalma süresi boyunca Bİİ’ nin her türlü hakkı saklıdır. Bİİ, belgenin askıya alınması ile ilgili kararları, web sitesinde gerekçesiyle birlikte yayınlama hakkına sahiptir. Belgenin askıya alma nedeninin giderildiği kanıtlandığında, Karar Verici kararı ile belge askıdan kaldırılır.

15.BELGENİN İPTALİ	<p>Belgenin iptali aşağıdaki nedenlerle olabilir:</p> <ul style="list-style-type: none">•Belgelendirilen personelin belgesinin askıya alınması sonucunda yapması gereken düzeltici faaliyetleri gerçekleştirmemesi,•Belgeli kişinin belgesinde tahrifat olması•Dış denetimlerde ve/veya iç denetimlerde gerçekleştirilen sınavların uygun olmadığı tespit edilmesi•Belgeli kişinin belgede belirtilen yetkinliği kaybetmesi•Belge geçerlilik süresinin dolması ve belge yenilemenin yapılmaması•Marka ve logonun kasten hatalı kullanımı•Belgeli kişinin Biİ'ye kasten hatalı bildirimde bulunması veya değişiklik olduğunda bildirimde bulunulması gereken hususların kasten Biİ'ye bildirilmemesi halinde <p>Karar verici tarafından alınan belgenin iptali ile ilgili karar, “Belgelendirme Karar Formu”na kaydedilir ve söz konusu kişi, Sekreteryaya ya da Belgelendirme Müdürü tarafından bilgilendirilir.</p> <p>Durum, belge takip listesine kaydedilir.</p> <p>Bu durumda, belgelendirilmiş kişi, belgenin geri çekilmesi kararı ile belge kullanımını durdurur, belge ve eklerini 15 (on beş) gün içerisinde Biİ' e iade eder. İade edilmemesi durumunda, öncelikle yazılı olarak uyarılır, uyarı dikkate alınmazsa kanuni işlem başlatılabilir. Belgelendirilmiş kişi, belgesini, ekini ve sözleşmesini kaybettiğini beyan etmesi durumunda kayıp ilanını bir dilekçe ile Biİ' e bildirmesi istenir.</p> <p>Belgesi iptal edilen kişi, yeniden başvurduğunda ilk başvuru prosesi uygulanır.</p>
16.BELGE KAPSAMININ DARALTILMASI	<ul style="list-style-type: none">•Belgelendirilmiş kişi, belgelendirme kapsamının bir kısmı için belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı veya ciddi başarısızlık gösterdiğinde, kişinin belgelendirme kapsamını şartları karşılamayan kısmı dışında tutacak şekilde daraltır, yeni belge düzenlenir.•Kapsam daraltma talebi belgeli kişi tarafından yapıldığında herhangi bir işlem (sınav vb.) yapılmaz, yeni belge düzenlenir.
17.İTİRAZ VE ŞİKAYET SÜRECİ	<p>1.İTİRAZ</p> <p><u>İtirazın Alınması</u></p> <p>Biİ Belgelendirme' ye kişi (başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş kişi) / kişilerden gelen itirazlar, sınav tarihinden itibaren 30 günü geçmeyecek şekilde web sitemizde bulunan BiİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu doldurularak mail yoluyla veya kuruma gelerek BiİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu doldurularak doğrudan sekreteryaya yapılır. İtiraz sözlü olarak yapıldığında BiİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu Kalite Yöneticisi veya Sekreteryaya tarafından doldurulur ve konunun doğru anlaşıldığının işlem sahibi tarafından onaylanması sağlanır.</p> <p>Sekreteryaya, alınan itirazı Kalite Yöneticisine iletir. İtiraz, sınav esnasında aday tarafından</p>

yapılmak istenirse sınav alanı içinde bulunan **BİİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** Değerlendirici tarafından adaya doldurması için verilir.
Doldurulan **BİİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** sınav evrakları ile sınav sonunda kapalı zarfa konularak Kalite Yöneticisine ulaştırılır.

İtirazın Saklanması

Kalite yöneticisi **BİİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** kayıt numarası vererek itirazı BİİF-093 İtiraz ve Şikâyet Takip Listesine kaydeder. Kalite Yöneticisi, **BİİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** ve itiraza ilişkin tüm kayıtları saklamak ile sorumludur.

İtiraza Sorumlu Atanması

Bİİ Belgelendirmenin sabit üyelerden oluşan İtiraz ve Şikâyet Komitesi oluşturmasına gerek yoktur. İtirazlar öncelikle Bİİ Belgelendirme tarafından ele alınır. İtiraz sahibinin itirazına çözüm üretilebilmesi için gerekli çalışmalar yerine getirilir. (İtiraz sahibi ile görüşmek, itirazın konusuna göre ilgili kişilerle görüşmek vb.) İtiraz, bir sınav sonucuna, sınav sorusuna ya da belgelendirme kararına yapılmış ise ilk olarak söz konusu itiraza müdahil olmamış, akran değerlendirici, iç doğrulayıcı ya da karar vericinin görevlendirilir. İtiraz sahibinin karar verici veya iç doğrulayıcı tarafından verilen karara itiraz etmesi durumunda, itirazın içeriğine göre söz konusu itiraz olayına müdahil olmamış ve BİİT-001 İtiraz ve Şikâyet Komitesi Görev Talimatının "Görevi İçin Yeterlilik Kriterleri" maddesindeki ölçütleri karşılayan kişilerden geçici bir komite oluşturulur. Geçici olarak oluşturulan İtiraz ve Şikâyet Komitesi, gelen itiraza yönelik olarak az birisi teknik kişi olmak kaydıyla İtiraz ve Şikâyet Komitesi toplantılarında aranan niteliklere sahip en az 3 kişinin görevlendirmesiyle oluşturulur. Genel müdür, komite görevlendirilmesine ilişkin olarak gelen itirazın içeriğine göre BİİF-029 Personel Atama-Değiştirme Yazısı ile atama yapar. Ataması yapılan kişilere Kalite Yöneticisi tarafından İtiraz ve Şikâyet Eğitimi verilir. Verilen eğitim BİİF-019 Eğitim Katılım Formu, BİİF-020 Eğitim Etkinliği Değerlendirme Formu, eğitimde kullanılan dokümanlar ile kayıt altına alınır. Ataması yapılan kişiler Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhütnamesi ve Sözleşme imzalar. İlgili itiraza ilişkin görevlendirilen herhangi bir sorumlunun/ sorumluların, itiraz sahibi ile aralarında çıkar çatışması varsa, o sorumlu/ sorumlular itirazın değerlendirilmesine katılamazlar. Kalite Yöneticisi, itirazın alınması ve ilerlemesine yönelik yaptığı bilgilendirme de itirazı değerlendirecek olan sorumlunun/ sorumluların da bilgisini verir. İtiraz sahibinin, geçerli bir neden sunması durumunda, itirazı değerlendirecek sorumlu/ sorumluların değiştirilmesini talep etme hakkı vardır.

İtirazın Değerlendirilmesi

Bir sınav sonucuna, sınav sorusuna ya da belgelendirme kararına yapılan itiraz **BiİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** ve BiİF-093 İtiraz ve Şikâyet Takip Listesi ile Kalite Yöneticisi tarafından kayıt altına alınır. Ancak bu itiraz kayıtlarının doğrudan itiraz ve şikâyet komitesinin değerlendirmesine sunulması gerekli değildir. Önce itiraza konu kişinin kararını yeniden gözden geçirmesi sağlanır, ardından söz konusu itiraza müdahil olmamış, akran değerlendirici, iç doğrulayıcı ya da karar vericinin değerlendirmesine sunulur, itiraz sahibinin sonuca itiraz etmesi halinde komitenin değerlendirmesine sunulur. İtiraz ve şikâyet kaydı açılmamış sınavlar için değerlendirmelerde sonradan değişiklik yapılamaz. Genel Müdür tarafından görevlendirilen itirazı değerlendirecek teknik kişi, itiraz sahibi tarafından doldurulan, Kalite Yöneticisi tarafından kayıt numarası verilen **BiİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** nun bir kopyası ile BiİF-100 Bii Belgelendirme Antetli Kâğıdına, önceki benzer itiraz sonuçlarını göz önüne alarak inceleme sonuç raporunu hazırlar. Teknik kişi tarafından hazırlanan inceleme sonuç raporu onaylaması için Genel Müdüre teslim edilir.

İnceleme sonuç raporu Genel Müdür tarafından onaylandıktan sonra Kalite Yöneticisine teslim edilir. Kalite

Yöneticisi inceleme sonuç raporunu saklamak ile sorumludur. İtirazı değerlendirmek ve sonuçlandırmak için

görevlendirilen teknik kişi uygulanabilir olduğunda uygun düzeltmelerin ve düzeltici faaliyetlerin uygulanmasının

sağlanması adına BiİF-007 Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu ile Düzeltici/ Önleyici Faaliyet talebinde bulunabilir.

Genel Müdür tarafından atama yazısı ile atanan itirazı değerlendirecek komite üyeleri itiraz sahibi tarafından

doldurulan, Kalite Yöneticisi tarafından kayıt numarası verilen **BiİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** nun bir kopyası ile

BiİF-100 Bii Belgelendirme Antetli Kâğıdına, önceki benzer itiraz sonuçlarını göz önüne alarak inceleme sonuç raporunu hazırlar. İtiraz ve Şikâyet Komitesi tarafından hazırlanan inceleme sonuç raporu onaylaması için Genel Müdüre teslim edilir. İnceleme sonuç raporu Genel Müdür tarafından onaylandıktan sonra Kalite Yöneticisine teslim edilir. Kalite Yöneticisi inceleme sonuç raporunu saklamak ile sorumludur. İtiraz ve şikâyet komitesi üyeleri uygulanabilir olduğunda uygun düzeltmelerin ve düzeltici faaliyetlerin uygulanmasının sağlanması adına BiİF-007 Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu ile Düzeltici/ Önleyici Faaliyet için görüş bildirir.

İtiraz Sahibinin Bilgilendirilmesi

İtiraz sahibi **BiİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** Formunda belirtmiş olduğu iletişim bilgileri aracılığıyla itirazın alınması ve ilerlemesi konusunda Kalite Yöneticisi tarafından 15 gün içerisinde bilgilendirilir. İtiraza yönelik gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet için MYK ve/ veya TÜRKAK tarafından işlem yapılması gereken durumlarda, işlemin ilgili Kurum tarafından gerçekleştirilme tarihinden sonraki 30 gün içinde tüm faaliyetler gerçekleştirilir ve karar itiraz sahibine bildirilir. İtiraz sahibi **BiİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** nda belirtmiş olduğu iletişim bilgileri aracılığıyla itirazın alındığı tarihten itibaren 30 gün içerisinde, Kalite Yöneticisi tarafından itiraz sonucu konusunda sözlü ve yazılı olarak bilgilendirilir. İtiraz sahibi talebi doğrultusunda kuruma doğrudan gelerek inceleme sonuç raporunun fotokopisini alabilir. İtiraz sahibi, itiraza ilişkin görevlendirilen

teknik kişinin ve/ veya itiraz ve şikâyet komitesinin vermiş olduğu karara razı olmaması durumunda gerekli mahkemelere başvurulabilir.

2.ŞİKÂYET SÜRECİ

Şikayetin Alınması

Biİ Belgelendirme' ye kişi(kuruluş içerisinde de olabilir) veya kuruluş tarafından gelen şikâyetler, web sitemizde bulunan **BiİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** doldurularak mail yoluyla veya kuruma gelerek **BiİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** doldurularak doğrudan sekreteryaya yapılır. Şikâyet sözlü olarak yapıldığında **BiİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** Kalite Yöneticisi veya Sekreteryaya tarafından doldurulur ve konunun doğru anlaşıldığı işlem sahibi tarafından onaylanması sağlanır. Sekreteryaya, alınan şikâyeti Kalite Yöneticisine iletir. Şikâyet, sınav esnasında aday tarafından yapılmak istenirse sınav dosyaları içinde bulunan **BiİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** Değerlendirici tarafından adaya doldurması için verilir. Doldurulan **BiİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** sınav evrakları ile sınav sonunda kapalı zarfa konularak Kalite Yöneticisine ulaştırılır. *Biİ Belgelendirme bir şikâyet aldığı anda, bu şikâyetin sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını teyit eder.*

Şikayetin Saklanması

Kalite yöneticisi **BiİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** kayıt numarası vererek şikâyeti **BiİF-093 İtiraz ve Şikâyet Takip Listesine** kaydeder. Kalite Yöneticisi **BiİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** ve şikâyete ilişkin tüm kayıtları saklamak ile sorumludur.

Şikayete Sorumlu Atama

Biİ Belgelendirmenin sabit üyelerden oluşan İtiraz ve Şikâyet Komitesi oluşturmasına gerek yoktur. Şikâyetler öncelikle Biİ Belgelendirme tarafından ele alınır. Şikâyet sahibinin şikâyetine çözüm üretilebilmesi için gerekli çalışmalar yerine getirilir. (Şikâyet sahibi ile görüşmek, şikâyetin konusuna göre ilgili kişilerle görüşmek vb.) Şikâyete ilk olarak Biİ Belgelendirme bünyesindeki söz konusu şikâyete müdahil olmamış personel görevlendirilir. Şikâyet sahibinin Biİ Belgelendirme bünyesindeki ilgili şikâyeti değerlendirmek üzere görevli personel tarafından verilen karara itiraz etmesi durumunda, itirazın içeriğine göre söz konusu şikâyet olayına müdahil olmamış ve BiİT-001 İtiraz ve Şikâyet Komitesi Görev Talimatının "Görevi İçin Yeterlilik Kriterleri" maddesindeki ölçütleri karşılayan kişilerden geçici bir komite oluşturulur. Geçici olarak oluşturulan İtiraz ve Şikâyet Komitesi, gelen şikâyete yönelik olarak ve Şikâyet Komitesi toplantılarında aranan niteliklere sahip en az 3 kişinin görevlendirilmesiyle oluşturulur.

Genel müdür komite üyeleri için gelen şikâyetin içeriğine göre **BiİF-029 Personel Atama-Değişirme Yazısı** ile atama yapar. Ataması yapılan kişilere Kalite Yöneticisi tarafından İtiraz ve Şikâyet Eğitimi verilir. Verilen eğitim **BiİF-019 Eğitim Katılım Formu, BiİF-020 Eğitim Etkinliği Değerlendirme Formu**, ve eğitimde kullanılan dokümanlar ile kayıt altına alınır. Ataması yapılan kişiler **Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhütnamesi ve Sözleşme** imzalar.İlgili şikâyete ilişkin görevlendirilen komite üyeleri içerisinde, şikâyet

sahibi ile aralarında çıkar çatışması olan kişiler şikâyetin değerlendirilmesine katılamazlar. Kalite Yöneticisi, şikâyetin alınması ve ilerlemesine yönelik yaptığı bilgilendirme de şikâyeti değerlendirecek olan sorumluların da bilgisini verir. Şikâyet sahibinin, geçerli bir neden sunması durumunda, şikâyeti değerlendirecek sorumlu/ sorumluların değiştirilmesini talep etme hakkı vardır.

Şikâyetin Değerlendirilmesi

Bİİ Belgelendirmeye gelen şikâyet **BiİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu ve BiİF-093 İtiraz ve Şikâyet Takip Listesi** ile Kalite Yöneticisi tarafından kayıt altına alınır. Ancak bu şikâyet kayıtlarının doğrudan itiraz ve şikâyet komitesinin değerlendirmesine sunulması gerekli değildir. Şikâyetler öncelikle Bİİ Belgelendirme tarafından ele alınır. Şikâyet Sahibinin şikâyetine bir çözüm üretilebilmesi için gerekli çalışmalar yerine getirilir. (Şikâyet sahibi ile görüşmek, şikâyetin konusuna göre ilgili kişilerle görüşmek vb.) Şikâyet sahibinin sonuca itiraz etmesi halinde komitenin değerlendirmesine sunulur. İtiraz ve şikâyet kaydı açılmamış sınavlar için değerlendirmelerde sonradan değişiklik yapılamaz.

Genel Müdür tarafından görevlendirilen şikâyeti değerlendirecek personel, şikâyet sahibi tarafından doldurulan, Kalite Yöneticisi tarafından kayıt numarası verilen **BiİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** nun bir kopyası ile BiİF-100 Bİİ Belgelendirme Antetli Kâğıdına, önceki benzer şikâyet sonuçlarını göz önüne alarak inceleme sonuç raporunu hazırlar. Görevli personel tarafından hazırlanan inceleme sonuç raporu onaylaması için Genel Müdüre teslim edilir. İnceleme sonuç raporu Genel Müdür tarafından onaylandıktan sonra Kalite Yöneticisine teslim edilir. Kalite Yöneticisi inceleme sonuç raporunu saklamak ile sorumludur. Şikâyeti değerlendirmek ve sonuçlandırmak için görevlendirilen personel uygulanabilir olduğunda uygun düzeltmelerin ve düzeltici faaliyetlerin uygulanmasının sağlanması adına BiİF-007 Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu ile Düzeltici/ Önleyici Faaliyet talebinde bulunabilir. Genel Müdür tarafından atama yazısı ile atanan ve şikâyeti değerlendirecek komite üyeleri şikâyet sahibi tarafından doldurulan, Kalite Yöneticisi tarafından kayıt numarası verilen **BiİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formu** nun bir kopyası ile **BiİF-100 Bİİ Belgelendirme Antetli Kâğıdına**, önceki benzer şikâyet sonuçlarını göz önüne alarak inceleme sonuç raporunu hazırlar. İtiraz ve Şikâyet Komitesi tarafından hazırlanan inceleme sonuç raporu onaylaması için Genel Müdüre teslim edilir. İnceleme sonuç raporu Genel Müdür tarafından onaylandıktan sonra Kalite Yöneticisine teslim edilir. Kalite Yöneticisi inceleme sonuç raporunu saklamak ile sorumludur. İtiraz ve şikâyet komitesi üyeleri, uygulanabilir olduğunda uygun düzeltmelerin ve düzeltici faaliyetlerin uygulanmasının sağlanması adına **BiİF-007 Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu** ile Düzeltici/ Önleyici Faaliyet için görüş bildirir.

Şikâyet Sahibinin Bilgilendirilmesi

Şikâyet sahibi **BiİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formunda** belirtmiş olduğu iletişim bilgileri aracılığıyla şikâyetin alınması ve ilerlemesi konusunda Kalite Yöneticisi tarafından 15 gün içerisinde bilgilendirilir. Şikâyete yönelik gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet için MYK ve/ veya TÜRKAK tarafından işlem yapılması gereken durumlarda, işlemin ilgili Kurum tarafından gerçekleştirilme tarihinden sonraki 30 gün içinde tüm faaliyetler gerçekleştirilir ve karar şikâyet sahibine bildirilir. Şikâyet sahibi **BiİF-012 İtiraz/Şikâyet ve Karar Formunda** belirtmiş olduğu iletişim bilgileri aracılığıyla şikâyetin alındığı



16UY0245-4/02
KUAFÖR SEVİYE 4
BELGELENDİRME PROGRAMI

Doküman No	BİİS-012
İlk Yayın Tarihi	08.02.2023
Revizyon Tarihi	01.03.2024
Revizyon No	01
Onay Tarihi	05.01.2024

tarihten itibaren **30 gün** içerisinde, Kalite Yöneticisi tarafından şikâyet sonucu konusunda sözlü ve yazılı olarak bilgilendirilir. Şikâyet sahibi talebi doğrultusunda kuruma doğrudan gelerek inceleme sonuç raporunun fotokopisini alabilir. Şikâyet sahibi, şikâyete ilişkin görevlendirilen teknik kişinin ve/ veya İtiraz ve Şikâyet komitesinin vermiş olduğu karara razı olmaması durumunda gerekli mahkemelere başvurabilir. Bii Belgelendirme, belgelendirilmiş bir kişi hakkındaki kanıtlanmış her türlü şikâyeti, ilgili kişiye 15 gün içerisinde aktarır.

