



# YAZILIM UYGULAMALARI DESTEK SORUMLUSU (SEVİYE 4) MYK BELGESİ ADAY BİLGİLENDİRME KILAVUZU



## 1. GİRİŞ

Bu kılavuz, Yazılım Uygulamaları Destek Sorumlusu (Seviye 5) Ulusal Yeterliliği kapsamında yapılacak teorik ve performans sınavı hakkında adaylara bilgi sunmak amacıyla hazırlanmıştır. Adayların sınav süreci, sınavın kapsamı ve başarı kriterleri bu kılavuzda açıklanmaktadır.

## 2. SINAV TÜRLERİ

Sınav iki aşamadan oluşmaktadır:

1. Teorik Sınav
2. Performans (Uygulama) Sınavı

Adayların başarılı sayılabilmesi için her iki sınavdan da başarıyla geçmeleri gerekmektedir.

## 3. TEORİK SINAV

Teorik sınav, adayların günlük iş hayatında karşılaşılabileceği temel konulara uygun düzenlenmiştir.

- Sınavda çoktan seçmeli sorular yer alır. Yanlış cevaplar doğru cevapları etkilemez.
- Her soruda 4 seçenek bulunur ve yalnızca 1 doğru cevap vardır.
- Sorular, eğitim ve iş hayatınızda zaten aşına olduğunuz konuları içerir.

### Soru Dağılımları:

A1 İş Sağlığı Güvenliği, Çevre Koruma ve Kalite Gereklilikleri (20 Soru)

A2 Yazılımı Kurma ve Kullanıcı Eğitimi (10 Soru)

A3 Yazılım Destek Sistemini Kurma ve İşletme (10 Soru)

**✓ Önemli Not:** Sorular günlük hayatta işinizi yaparken kullanacağınız bilgileri ölçmektedir. Karmaşık formüller, zorlayıcı hesaplamalar veya ezbere dayalı detaylar sorulmaz.

## 4. PERFORMANS SINAVI

### Genel Çerçeve;

Sınav ardışık olarak iki oturumda gerçekleştirilir. Sınav sürecinde sizden, geliştirme sürecinde yer aldığınız ya da kullanımına hâkim olduğunuz bir yazılım üzerinden belirli uygulama ve tanıtım görevlerini yerine getirmeniz beklenmektedir. Sınav sürecinde sınav yapıcı, kimi zaman aday kullanıcı, kimi zaman teknik sorumlu, kimi zaman da müşteri veya yönetici rolünde sizinle etkileşim kuracaktır.

**Amaç;** yazılımın işlevsel ve teknik özelliklerini aktarabilmeniz, uygulamaları yapabilmeniz, planlama ve raporlama becerilerinizi göstermenizdir.



## YAZILIM UYGULAMALARI DESTEK SORUMLUSU (SEVİYE 4) MYK BELGESİ ADAY BİLGİLENDİRME KILAVUZU



### **A2 Yazılımı Kurma ve Kullanıcı Eğitimi Performans Sınavda Beklenen Genel İşlemler**

- Planlama:** Yapılacak işleri belirleyip, kaynakları ve zamanı göz önünde bulundurarak bir iş planı oluşturmanız.
- Tanıtım:** Yazılımın hem işlevsel yönlerini (kullanıcıların nasıl faydalanacağı) hem de teknik yönlerini (altyapı, çalışma prensipleri) açıklamamız.
- Çözüm Gösterme:** Yazılıma eklenmiş özelliklerden birini (örneğin güvenlik kontrolleri) karşı tarafa uygulamalı şekilde göstermeniz.
- Kullanım ve Uygulama:** Yazılımı örnek verilerle çalıştırmanız, sınav yapıcı rolündeki kişinin yönelteceği soruları cevaplamanız.
- Veri ve Test İşlemleri:** Sisteme veri aktarma, bu verilerin doğruluğunu kontrol etme ve kullanıcı kabul testlerini yaparak onaylatmanız.
- Kurulum ve Çalışırılık:** Yazılımın sunucu ve istemci tarafına kurulması, çalışırılığının gösterilmesi.
- Veritabanı Çalışmaları:** Eski ve yeni sistemler arasında veri eşleştirmesi yapmanız ve temel düzenlemeleri gerçekleştirmeniz beklenir.

### **A3 Yazılım Destek Sistemini Kurma ve İşletme Performans Sınavda Beklenen Genel İşlemler**

#### **Kılavuz Hazırlama Becerisi:**

#### **1. Size verilen klavuz hazırlama talimatlarına uygun şekilde;**

- Kurulum Kılavuzu
- Teknik Destek Kılavuzu
- Hata Çözüm Kılavuzu
- Sıkça Sorulan Sorular (SSS) Kılavuzu
- Kullanıcı Kabul Test Süreçleri Kılavuzu

Hazırlamanız beklenir.

#### **2. Kullanılabilirlik ve Onay:**

Hazırladığınız kılavuzların kullanılabilirliğini gözden geçirmeniz ve sınav yapıcıya (destek yöneticisi rolünde) onaya sunmaya hazır hale getirmeniz beklenir.

#### **3. Geri Bildirim Yönetimi:**

Size verilen Geri Bildirim Tablosundaki iş emirlerini değerlendirip uygun şekilde işlemeniz beklenir.

#### **4. Sorulara Cevap Verme:**

Size verilen tabloda yer alan; yazılımın işlevsel ve teknik yönleri, öne çıkan özellikleri, kullanıcı geri bildirimleri, sorun çözme yöntemleri ve bilgilendirme e-postalarıyla ilgili yönergeleri incelemeniz ve bu alandaki sorulan sorulara cevaplarınızı yazılı kısa açıklamalar ile yazmanız beklenir.

---



## YAZILIM UYGULAMALARI DESTEK SORUMLUSU (SEVİYE 4) MYK BELGESİ ADAY BİLGİLENDİRME KILAVUZU



### 5. BAŞARI VE BELGELENDİRME

- Adayın teorik sınavda başarılı olduğu birimler ile performans sınavını başarıyla tamamlaması halinde Mesleki Yeterlilik Belgesi düzenlenir.
- Belge, Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) tarafından onaylanır ve 5 yıl süreyle geçerlidir. 5 yılın sonunda çalışma kaydı sunarak sınavsız 5 yıl daha belge geçerliliği uzatılabilir.
- Başarısız olduğunuz bölüm olursa, sadece başarısız olduğunuz bölümden 2. hakkınızda tekrar ücretsiz sınav olabilirsiniz. Tüm bölümleri başarıyla tamamlayanlara MYK belgesi ve Yazılım Uygulamaları Destek Sorumlusu kimlik kartı düzenlenir. Belgeniz e Devlet sistemine işlenir.

### 6. İLETİŞİM

Sınav ve belgelendirme süreci hakkında detaylı bilgi için bize ulaşın veya [web sayfamızı inceleyiniz.](#)

MEYEM Mesleki Yeterlilik ve Belgelendirme Merkezi

Web: [www.meyem.com.tr](http://www.meyem.com.tr) Telefon: +90 324 502 1105 / +90 553 908 92 33

E-Posta: [basvuru@meyem.com.tr](mailto:basvuru@meyem.com.tr)