

29/07/2020


BELGELENDİRME PROGRAMI REHBERİ

17UY0333 Sorumlu Emlak Danışmanı Seviye 5



TURKUAZ BELGE


Turkuaz Sertifikasyon Uluslararası Belgelendirme Ve Ticaret
Ltd. Şti.

	17UY0333 Sorumlu Emlak Danışmanı -5 Belgelendirme Programı Rehberi	Doküman No	BPR 14
		İlk Yayın Tarihi	03/03/2020
		Revizyon Tarihi	29/07/2020
		Revizyon No	01
		Sayfa	1/12


TURKUAZ BELGE' nin belgelendirme programı,

- a. Belgelendirme kapsamı
- b. İş ve görev tanımları
- c. Şart koşulan yeterlilikler
- d. Beceriler
- e. Ön şartlar
- f. Davranış şartlarını içermektedir.

Belgelendirme Kapsamı	Ticari satış temsilcileri
İş Ve Görev Tanımları	Arsa, villa, konut ve benzeri mülklerin alım, satım ve kiralama işlemlerini gerçekleştiren kişiye, sorumlu emlak danışmanı adı verilir. Potansiyel müşteriler bulur ya da kendi portföyünde olan müşterilerle iletişim kurarak, danışmanlık faaliyetlerini yürütür.
Şart Koşulan Yeterlilikler	Herhangi bir şart yoktur. ULUSAL YETERLİLİĞİN "10-YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I" Maddesi.
Beceriler (Uygulanabilirliği Olduğunda)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analitik düşünme becerisi 2. Araştırma, analiz ve değerlendirme bilgi ve becerisi 3. Bilgisayar okuryazarlığı (ofis programları dâhil) ve sosyal medyayı kullanma bilgi ve becerisi 4. Çalıştığı sektör ve satışla ilgili mevzuat ve normları işe göre uygulama bilgi ve becerisi 5. Dağıtım ağı yönetimi uygulamaları bilgi ve becerisi 6. Doğrulama ve kıyaslama bilgi ve becerisi 7. Eğitim verme ve yöneticinin kariyer gelişimi uygulamaları bilgi ve becerisi 8. Ekip çalışması ve yönetimi becerisi 9. Finansal ve sayısal veri okuma ve yorumlama bilgi ve becerisi 10. İşletme kaynak planlama yazılım sistemlerini kullanma bilgi ve becerisi 11. İleri düzeyde satış teknikleri bilgi ve becerisi 12. İleri düzeyde maliyetlendirme ve bütçe uygulamaları bilgi ve becerisi 13. İş geliştirme bilgi ve becerisi 14. İnsan kaynakları planlama ve personel yönetimi uygulamaları (mevzuat dâhil) bilgi ve becerisi 15. Kayıt tutma ve raporlama bilgi ve becerisi Koordinasyon ve süreç yönetimi becerisi 16. Kriz yönetimi bilgi ve becerisi

	17UY0333 Sorumlu Emlak Danışmanı -5 Belgelendirme Programı Rehberi	Doküman No	BPR 14
		İlk Yayın Tarihi	03/03/2020
		Revizyon Tarihi	29/07/2020
		Revizyon No	01
		Sayfa	2/12

	<ul style="list-style-type: none"> 17. Müşteriler, tüketiciler ve çalışanları ikna etme becerisi 18. Müzakere ve çatışma yönetimi bilgi ve becerisi Temel düzeyde pazarlama bilgi ve becerisi 19. Performans ölçme ve değerlendirme bilgi ve becerisi 20. Problem çözme becerisi 21. Risk yönetimi bilgi ve becerisi 22. Sayısal ve sayılarla düşünme becerisi 23. Satış süreçlerinde vergi mevzuatı ve uygulamaları bilgi ve becerisi 24. Sözleşme hazırlama bilgi ve becerisi 25. Sözlü ve yazılı iletişim ve sosyal etkileşim 26. Zaman yönetimi becerisi
Ön şartlar (Uygulanabilirliği Olduğunda)	Ön şart yoktur.
Davranış Şatlarını İçermektedir. (Uygulanabilirliği Olduğunda)	<ul style="list-style-type: none"> 1. Bilgi, tecrübe ve yetkisi dâhilinde karar vermek 2. Çalışma ortamında iş disiplini sağlamada doğru, etkili tutum ve davranışlara sahip olmak 3. Çalışma zamanını iş emrine uygun şekilde etkili ve verimli kullanmak 4. Çalışmalarında planlı ve organize olmak 5. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak 6. Çevre, kalite ve İSG mevzuatında yer alan düzenlemeleri benimsemek 7. Dış görünüş ve kişisel bakımına özen göstermek 8. İşyeri çalışma prensiplerine uymak 9. İşyerinde doğru kişilerden, zamanında ve doğru bilgi almak ve aktarmak 10. İşyerine ait araç, gereç ve malzemelerin kullanımına özen göstermek 11. Kaynakların verimli kullanılmasına özen göstermek 12. Mesleğine ilişkin konulara yönelik hayat boyu öğrenmeyi gerçekleştirmek 13. Mesleğine ilişkin konularda astlarına doğrudan ve etkili geri beslemede bulunmak 14. Mesleğine ilişkin yeniliklere/yeni fikirlere açık olmak ve astlarını yeniliğe teşvik etmek 15. Meslek etiğine uygun davranmak 16. Problemleri eksiksiz olarak ilgililere aktarmak atış süreçlerinde kalite odaklı çalışmak

	17UY0333 Sorumlu Emlak Danışmanı -5 Belgelendirme Programı Rehberi	Doküman No	BPR 14
		İlk Yayın Tarihi	03/03/2020
		Revizyon Tarihi	29/07/2020
		Revizyon No	01
		Sayfa	3/12

	<ol style="list-style-type: none">17. Satış süreçlerinde müşteri odaklı olmak18. Satış süreçlerinde risklere karşı öngörülü ve hazırlıklı olmak19. Satış süreçlerinin yönetiminde hızlı ve pratik davranmak20. Satış süreçlerinin yönetiminde mali, hukuki ve iktisadi detaylara özen göstermek ve bu konulardaki kuralların uygulanmasında duyarlı olmak21. Satış süreçlerinin yönetiminde, yetki sınırları içinde, etkili ve hızlı inisiyatif kullanmak Temizlik, düzen ve işyeri tertibine özen göstermek22. Yenilik ve değişen şartlara uyum sağlamak
--	--

PROGRAMI GELİŞTİREN KURUL

TURKUAZ SERTİFİKASYON ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME KURULU (EMLAK)

PROGRAMI DOĞRULAYAN KURUL

TURKUAZ SERTİFİKASYON ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME KURULU (EMLAK)

SINAVI YAPACAK PERSONELİN NİTELİKLERİ:

Sınav değerlendiricisinin ölçütleri, ilgili ulusal yeterliliğin Değerlendirici Ölçütlerini karşılar.

AMAÇ

Bu ulusal yeterliliğin amacı Sorumlu Emlak Danışmanı (Seviye 5) mesleğinin eğitim almış ve nitelik kazandırılmış kişiler tarafından yürütülmesi ve çalışmalarda kalitenin artırılması için

- 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.

BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ

Sorumlu Emlak Danışmanı (Seviye 5) yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi 5 yıldır.

BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK ÖLÇME- DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

Beş (5) yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur; a) 5 yıl belge geçerlilik süresi içinde yeterlilik belgesi kapsamında toplamda en az 2 yıl çalıştığına dair resmi kayıt sunulması, b) Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan performans dayalı sınavların (P1) yapılması. Değerlendirme sonucu olumlu olan adayların belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır.

YETERLİLİĞİN YAPISI

Zorunlu Birimler


17UY0333-5/A1: İSG, Çevre ve Kalite

17UY0333-5/A2: Pazarlama Stratejisi Geliştirme ve İş Organizasyonu

17UY0333-5/A3: Emlak Satışı/Kiralama Süreci İşlemlerinin Yürütülmesi

Seçmeli Birimler

Adayın mesleki yeterlilik belgesi alabilmesi için zorunlu yeterlilik birimlerinin tamamından başarılı olması gereklidir.

	17UY0333 Sorumlu Emlak Danışmanı -5 Belgelendirme Programı Rehberi	Doküman No	BPR 14
		İlk Yayın Tarihi	03/03/2020
		Revizyon Tarihi	29/07/2020
		Revizyon No	01
		Sayfa	4/12

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Sorumlu Emlak Danışmanı (Seviye 5) Mesleki Yeterlilik Belgesini elde etmek isteyen adaylar birimlerde tanımlanan sınavlara tabi tutulur. Adayların yeterlilik belgesini alabilmeleri için birimlerde tanımlanan sınavlardan başarılı olma şartı vardır. Yeterlilik birimlerindeki 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

17UY0333-5/A1: İSG, Çevre ve Kalite

Teorik Çoktan Seçmeli Sınav: A1 birimine yönelik teorik sınav Ek A1-2'de yer alan "Bilgiler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara en az yirmi (20) soruluk 4 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için 1,5 dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az **%70'ini** doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Yeterlilik biriminin elde edilebilmesi için adayın T1 sınavından başarılı olması gerekmektedir.


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

BİLGİLER
BG.1 İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili mevzuat ve talimatları açıklar.
BG.2 Çalışma ortamına ilişkin olası risk ve tehlikeli durumların neler olduğunu açıklar.
BG.3 Risk ve tehlikeli durumlarda alınması gerekli önlemleri açıklar. BG.4 Acil durum kavramını açıklar.
BG.5 Çalışma alanı ve süreçlerindeki olası acil durumları açıklar.
BG.6 Acil durumlarda yapılması gerekenleri sıralar.
BG.7 İş süreçlerinde yapılan işlemlerin çevresel etkilerini ve risklerini açıklar.
BG.8 İş süreçlerinde yapılan işlemlerde çevrenin korunmasına ilişkin alınması gereken tedbirleri açıklar.
BG.9 Çalıştığı alanda kaynakların tasarruflu kullanılmasına yönelik tedbirleri açıklar.
BG.10 Ofis atıklarının imha süreçlerini açıklar.
BG.11 İş süreçlerinde uyması gereken kalite gerekliliklerini açıklar.
BG.12 İş süreçlerinde iyileştirme çalışmalarını açıklar.
BG.13 Müşteri memnuniyetini sağlamak için alınabilecek tedbirleri açıklar.

17UY0333-5/A2 PAZARLAMA STRATEJİSİ GELİŞTİRME VE İŞ ORGANİZASYONU

Teorik Sınav Çoktan Seçmeli Sınav: A2 birimine yönelik teorik sınav Ek A2-2'de yer alan "Bilgiler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara en az 20 soruluk 4 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için 1,5 dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az % 70'ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır.

Performansa Dayalı Sınav (P1) Beceri ve Yetkinlik Uygulamaları: A2 birimine yönelik performansa dayalı sınav Ek A2-2'de yer alan "Beceriler ve Yetkinlikler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Performans sınavında; beceri ve yetkinlik ifadelerinde yer alan ölçütlere uygun senaryo(lar), bilgi notları ve diğer açıklayıcı dokümanlar kullanılarak, adayların pazarlama stratejisi geliştirme ve iş organizasyonu uygulamalarında; planlama, organizasyon, takip, ikna ve iletişim becerileri, iş kapsamına uygun inisiyatif alma, veri-alan-süreç hakimiyeti gözlemlenecektir istenecektir.

	17UY0333 Sorumlu Emlak Danışmanı -5 Belgelendirme Programı Rehberi	Doküman No	BPR 14
		İlk Yayın Tarihi	03/03/2020
		Revizyon Tarihi	29/07/2020
		Revizyon No	01
		Sayfa	5/12

Değerlendiriciler gerekli gördükleri noktalarda, belirlenecek kurallara göre sorular sorup açıklamalar isteyebilirler. Performansa dayalı sınavın süresi gerçek uygulama şartlarındaki süreye karşılık gelmelidir. Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari % 70 başarı göstermesi gerekir. Adayın kendi ve diğer kişilerin can güvenliğini tehlikeye sokacak bir davranış göstermesi halinde sınava son verilir.

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

BİLGİLER
BG.1 Hedef pazara ilişkin verilerin analiz yöntemlerini açıklar.
BG.2 Rakip işletmelerin pazarlama faaliyetleri ve emlak piyasası hakkında bilgi toplama yöntemlerini sıralar.
BG.3 Pazar ve hedef kitle verilerine göre, amaç ve hedeflere ulaştıracak stratejileri belirler.
BG.4 Müşteri gruplarına göre pazarlama stratejilerini açıklar.
BG.5 Emlak satış/kiralama planı oluşturma süreçlerini açıklar.
BG.6 İş organizasyonu yaparken dikkat edilecek hususları açıklar.
BG.7 İşbirliği içinde çalışması gereken personele görev dağılımı yaparken dikkat edilecek hususları açıklar.
BG.8 İşbirliği içinde çalışması gereken emlak danışmanları ile iş dağılımı yaparken dikkat edilecek hususları açıklar.
BG.9 Bütçe oluşturmaya yönelik kavramları açıklar.
BG.10 Sürekli eğitim ve gelişime yönelik ihtiyaçların belirlenmesinde kullanılan yöntemleri açıklar.


EK A2-2: BECERİ VE YETKİNLİKLER

BY.1 Hedef pazara ilişkin verileri pazarlama stratejisi açısından uygun yöntemle analiz eder.
*BY.2 Pazar ve hedef kitle verilerine göre, amaç ve hedeflere ulaştıracak stratejileri belirler.
BY.3 Müşterilere özel uygulanacak kişiye özgü programları satış/kiralama çalışmalarında uygulatır.
BY.4 Müşteri gruplarına göre müşteriye erişme, , yeni müşteri kazanma, sadık müşteri portföyü oluşturma, kaybedilen müşteriyi geri kazanma ve farklı işletmedeki emlak danışmanları ile birlikte çalışma konularında öneri geliştirir.
BY.5 Müşteri gruplarına uygun geliştirilen pazarlama stratejilerinin satış/kiralama çalışmalarında uygulanmasını sağlar.
BY.6 Emlak satış/kiralama planı oluştur.
*BY.7 Emlak satış/kiralama süreçlerine ilişkin iş organizasyonu yapar.
BY.8 İşbirliği içinde çalışması gereken personele görev dağılımı yapar.
BY.9 İşbirliği içinde çalışması gereken emlak danışmanına iş dağılımı yapar.
BY.10 İşletmenin eğitim bütçesini hazırlar.
BY.11 İşletmenin emlak satış/kiralama bütçesini hazırlar.

(*) Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar.

17UY0333-5/A3 EMLAK SATIŞ/KİRALAMA VE SONRASI İŞLEMLERİ

Teorik Sınav Çoktan Seçmeli Sınav:A3 birimine yönelik teorik sınav Ek A3-2'de yer alan "Bilgiler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara en az yirmi (20) soruluk 4 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için 1.5 dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az % 70'ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır.

	17UY0333 Sorumlu Emlak Danışmanı -5 Belgelendirme Programı Rehberi	Doküman No	BPR 14
		İlk Yayın Tarihi	03/03/2020
		Revizyon Tarihi	29/07/2020
		Revizyon No	01
		Sayfa	6/12

Performansa Dayalı Sınav (P1) Beceri ve Yetkinlik Uygulamaları:A3 birimine yönelik performansa dayalı sınav Ek A3-2’de yer alan “Beceriler ve Yetkinlikler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Performans sınavında; beceri ve yetkinlik ifadelerinde yer alan ölçütlere uygun senaryo(lar), bilgi notları ve diğer açıklayıcı dokümanlar kullanılarak, adayların emlak satış/kiralama ve sonrası işlemleri uygulamalarında; planlama, organizasyon, takip, ikna ve iletişim becerileri, iş kapsamına uygun inisiyatif alma, veri-alan-süreç hakimiyeti gözlemlenecektir.

Bu amaçla; Değerlendiriciler gerekli gördükleri noktalarda, belirlenecek kurallara göre sözel sorular sorup açıklamalar isteyebilirler. Performansa dayalı sınavın süresi gerçek uygulama şartlarındaki süreye karşılık gelmelidir. Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari % 70 başarı göstermesi gerekir.


Adayın kendi ve diğer kişilerin can güvenliğini tehlikeye sokacak bir davranış göstermesi halinde sınava son verilir.

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

BİLGİLER
BG.1 Emlak/müşteri portföyü oluşturma/güncelleme için gereken bilgileri toplama ve güncelleme yöntemlerini sıralar.
BG.2 Emlak portföyünün güncelliğini ve güvenilirliğini kontrol ederken dikkate aldığı unsurları açıklar.
BG.3 Durum tespiti yapılan emlakın kontrolünü yaparken dikkat edilen kriterleri açıklar.
BG.4 Portföydeki emlakın güncel rayiç bedelinin tespiti ve onayı ile ilgili süreci açıklar.
BG.5 Emlakın portföye eklenmesi sürecinde düzenlenecek belgeleri sıralar.
BG.6 Emlakın tanıtım yöntemlerini sıralar.
BG.7 Pazarlama ve tanıtımda kullanılan yöntemlere göre gereken araç, gereç, malzeme ve hizmetleri belirlerken dikkat ettiği unsurları açıklar.
BG.8 Portföydeki emlakın satış/kiralamaya uygun hale getirilmesi için gerekenleri açıklar.
BG.9 Emlak satış/kiralama işlemlerinde gerçekleştirilen pazarlık sürecinde dikkat edilmesi gereken unsurları sıralar.
BG.10 Satış sözleşmesi/kira kontratının içeriğinde bulunması gereken bilgileri sıralar.
BG.11 Emlak satış/kiralama işlemi ve tapu işlemleri sırasında emlak sahibi ve müşterinin hazırlamakla yükümlü olduğu gerekli belgeleri sıralar.
BG.12 Tapu işlemlerinin yapılması sürecindeki aşamaları ve dikkate alınacak kriterleri açıklar.
BG.13 Hizmet bedelinin tahsilatı ile ilgili idari işlemleri sıralar.
BG.14 Satış/kiralama sonrası müşteriye sunulacak hizmetlerin neler olduğunu sıralar.
BG.15 Yatırım müşterisinin talep ve ihtiyaçlarının belirlenmesindeki süreçleri açıklar.
BG.16 Yatırım müşterisinin talep ve ihtiyaçlarını belirlemede kullanılacak analiz ve yöntemleri sıralar.
BG.17 Emlakın fizibilitesi ve yatırım danışmanlığı sürecinde izlenen aşamaları açıklar
BG.18 Fizibilite çalışmalarını değerlendirme yöntemlerini açıklar.

EK A2-2: BECERİ VE YETKİNLİKLER

BY.1 Emlak portföyünün güncelliğini ve güvenilirliğini prosedürler doğrultusunda kontrol eder.
BY.2 Emlak portföyüne ilave edilecek emlakın işletme tarafından belirlenen yöntemlerle toplanmasını sağlar.
*BY.3 Portföydeki emlaka ait bilgileri prosedürler doğrultusunda kontrol eder.
*BY.4 İlgili kurumlardan parsel ve imar sorgulaması yapar.
BY.5 Emlak sahibinden emlak hakkında bilgi alınmasını sağlar.


	17UY0333 Sorumlu Emlak Danışmanı -5 Belgelendirme Programı Rehberi	Doküman No	BPR 14
		İlk Yayın Tarihi	03/03/2020
		Revizyon Tarihi	29/07/2020
		Revizyon No	01
		Sayfa	7/12

BY.6 Emlak için belirlenen güncel rayiç bedel tespit işlemini gerekli kriterleri dikkate alarak kontrol eder.
*BY.7 Emlak danışmanlarının emlak güncel rayiç bedel tespiti sürecini değerlendirerek nihai bedeli onaylar.
*BY.8 Emlak sahibi ile düzenlenecek belgelerin doldurularak imzalanması sürecini kontrol eder.
BY.9 Emlaka ait bilgilerin, portföy veri tabanına prosedürlerine uygun olarak işlendiğini kontrol eder.
BY.10 Emlak danışmanlarının önerdiği pazarlama yöntemini onaylar.
BY.11 Pazarlama satışı ve tanıtımı sırasında ihtiyaç duyulacak araç gereç, malzeme ve hizmetleri belirler.
BY.12 Belirlediği araç, gereç, malzeme ve hizmetleri temin eder.
BY.13 Portföydeki emlakın satış/kiralamaya uygun hale getirilmesini sağlar.
BY.14 Satış/kiralama bedeli ve pazarlık limitleri konusunda emlak sahibinden onay alınmasını sağlar
BY.15 Emlak danışmanının belirlediği emlakın nihai bedelini onaylar.
BY.16 Emlak sahibi ile müşterinin bir araya getirilmesi yoluyla satış/kiralama bedelinin belirlenmesini sağlar.
*BY.17 Müşteri ile emlak sahibi arasında belirlenen son bedel üzerinden yapılacak satış sözleşmesini/kira kontratını kontrol eder.
*BY.18 Emlak satış/kiralama işlemi sırasında gerekli olacak emlak sahibi ve müşteriye ait belgeleri kontrol eder.
BY.19 Emlak sahibi ve müşterinin onayıyla emlak ile ilgili hukuki ve teknik süreçlerin yürütülmesini sağlar.
BY.20 Tapu işlemleri sürecinin hizmet kalite kriterlerine göre yürütüldüğünü kontrol eder.
BY.21 Emlakın müşteriye teslimi sürecini takip eder.
*BY.22 Müşteri/emlak sahibinden hizmet bedelinin tahsilatı ile ilgili işlemleri yapar.
BY.23 Emlak danışmanlarınca yapılan satış/kiralama işlemleri sonrası portföy kontrolünü yapar.
BY.24 Satış/kiralama sonrası hizmetleri yürütür.
BY.25 Yatırım müşterisinin talep ve ihtiyaçlarını uygun yöntemleri kullanarak belirler.
BY.26 Talep ve ihtiyaçlar doğrultusunda yatırıma yönelik fizibilite çalışmasını yapar.
*BY.27 Yatırıma yönelik fizibilite sonuçlarını analiz eder.
*BY.28 Analizler doğrultusunda yapmış olduğu değerlendirmeleri raporlar.

(*) Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar.

BELGELENDİRME BAŞVURUSU

- Belgelendirilmek üzere TURKUAZ BELGE'ye başvuran başvuru sahipleri belgelendirme programlarının şartlarını ve ücretlerini Belgelendirme Rehberleri ile öğrenebilirler. Ayrıca başvuru sahipleri sözleşme kural ve şartlarını Belge Kullanım Sözleşmesi ile öğrenebilirler. Aday Taahhütnamesini, Belge Kullanım Sözleşmesini ve başvuru formunu <http://www.turkuazbelge.com.tr> adresinden temin edebilirler. İhtiyaç halinde TURKUAZ BELGE ofisinden Başvuru Formunu alabilirler. Sınav başvuruları; gurup halinde ise tek nokta başvurusu şeklinde veya kişisel olarak alınır.
- Tek nokta başvurusunda MYK portaldan indirilen excel dosyasındaki gerekli bilgiler ya da Başvuru Formu TURKUAZ BELGE' ye mail olarak iletilir ya da aslı teslim edilir.
- Bu iletilen belgeler sınav planlama birimi görevlileri / müşteri temsilcisi tarafından incelenerek onaylanır. Mail olarak iletilmişse TURKUAZ BELGE tarafından hazırlanan başvuru formları sınav öncesinde sınav değerlendiricileri tarafından adaylara imzalatılır.
- Kişisel başvuruda ise, başvuru sahiplerinin doldurduğu Başvuru Formu TURKUAZ BELGE akreditasyonları ve belgelendirme programına göre kontrol edilerek incelenir. Formun

	17UY0333 Sorumlu Emlak Danışmanı -5 Belgelendirme Programı Rehberi	Doküman No	BPR 14
		İlk Yayın Tarihi	03/03/2020
		Revizyon Tarihi	29/07/2020
		Revizyon No	01
		Sayfa	8/12

üzerindeki bilgilerde anlaşılmayan bilgiler varsa eksik kısımlar başvuru sahibi ile görüşülerek giderilir. Adaydan istenecek dokümanlar Başvuru Formunda belirtilmiştir. Ön başvuruyu ve ilgili dokümanları sınav planlama birimi görevlileri / müşteri temsilcisi alır.

- TURKUAZ BELGE'nin yapmış olduğu kontroller sonucunda başvuru sahiplerinin sınava katılmaları mümkün olmayabilir. Program şartlarını karşılayan başvuru sahipleri artık aday olur ve adaylar sınav planlama birimi görevlileri tarafından MYK portalından indirilen aday veri

TURKUAZ BELGE' nin yetkilendirilmiş olduğu ulusal yeterliliklerden sınav ve belgelendirme başvurusu yapmak isteyen adaylar, Başvuru Formlarını doldurarak online başvuru bölümünden başvuru yapabilirler. Adaylar, TURKUAZ BELGE Ofisine gelerek de başvuru yapabilirler.

TURKUAZ BELGE, Başvurunun geçerli olabilmesi için aşağıdaki belgelerin iletilmesini başvurunun ön şartı olarak kabul etmektedir.

Başvuru için gerekli olan belgeler;

- **Aday Tarafından Doldurulmuş Başvuru Formu**
- **Nüfus cüzdanı fotokopisi- Ehliyet**
- **Sınav Ücretinin Ödendiğine Dair Dekont(Sınav ücreti TURKUAZ BELGE'nin banka hesabına ad-soyad-T.C ve meslek bilgileri verilerek yatırılır.)**
- **İlgili Ulusal Yeterlilik İçin Varsa Ön Şartın Karşılandığına Dair Belge**

Bu belgelerden herhangi birinin eksik olması durumunda TURKUAZ BELGE aday/ların belgelerini tamamlayana kadar başvurularını dikkate almayacaktır.

SINAV YERİ:

Sınavının yapılacağı yer başvuru sahibi tarafından sağlanacaktır. Mümkün olmayan durumlarda TURKUAZ BELGE'nin önereceği yerde yapılacaktır.


Sınav sırasında kullanılacak ekipman ve araçlar başvuru sahibi tarafından sağlanacaktır. Mümkün olmayan durumlarda TURKUAZ BELGE'nin önereceği yerdeki ekipman ve diğer aletler kullanılacaktır. Sınav sırasında iş emniyeti, sıcaklık, gürültü, aydınlatma yeterliliği ve adayların birbirini etkilemeyeceği şekilde güvenli bir sınav ortamı başvuru sahibi tarafından sağlanacaktır. Kontrollü şartlar sağlanmadıkça sınava başlanmayacaktır.

TURKUAZ BELGE SORUMLU EMLAK DANIŞMANI (SEVİYE 5) ÜCRETLENDİRME:

17UY0333-5/00 Sorumlu Emlak Danışmanı (Seviye 5)	Sınav Türü	Ücret
17UY0333-5/A1 İSG, Çevre ve Kalite	T	100
17UY0333-5/A2 Pazarlama Stratejisi Geliştirme ve İş Organizasyonu	T	100
17UY0333-5/A2 Pazarlama Stratejisi Geliştirme ve İş Organizasyonu	P	350
17UY0333-5/A3 Emlak Satış/Kiralama ve Sonrası İşlemleri	T	100
17UY0333-5/A3 Emlak Satış/Kiralama ve Sonrası İşlemleri	P	350
TOPLAM		1000

SINAV VE BELGE KURALLARI

- Sınav esnasında izin almadan sınav alanı dışına çıkmak, sınav alanını terk etmek, cep telefonu kullanmak, tütün ve tütün ürünleri tüketmek, yiyecek ve içecek getirmek, diğer adaylarla konuşmak, sınav alanına delici, kesici ve yaralayıcı aletler ile ateşli silahların getirmek, kopya çekmek veya kopyaya teşebbüs etmek yasaktır. Kopya çekmeniz veya


	17UY0333 Sorumlu Emlak Danışmanı -5 Belgelendirme Programı Rehberi	Doküman No	BPR 14
		İlk Yayın Tarihi	03/03/2020
		Revizyon Tarihi	29/07/2020
		Revizyon No	01
		Sayfa	9/12

teşebbüs etmeniz halinde kimlik bilgileriniz tutanak altına alınarak sınavınız başarısız sayılacaktır.

- İş sağlığı ve güvenliği kurallarına uymanız gerekmektedir. İş sağlığı ve güvenliği kurallarını ihlal etmeniz ve bu nedenle kendinizi veya sınav alanında bulunan diğer kişileri tehlikeye düşürmeniz durumunda sınavınız durdurulur ve sınavdan başarısız sayılırsınız.
- Sınav esnasında ilk yarım saat ve son yarım saat mola verilmemektedir. Zaruri ihtiyaçlar dışında mola verilmemektedir. Mola talebiniz olması halinde sınav alanından izin alarak ayrılmanız gerekmektedir. Kullanmış olduğunuz molalar sınav sürenize eklenmeyecektir. Ancak kurum olarak bizden kaynaklı verilen molalar sınav sürenize eklenecektir.
- Her türlü itiraz ve şikayetlerinizi Belgelendirme Müdürüne veya Kalite Yönetim Temsilcisine yazılı olarak iletebilirsiniz.
- İtiraz veya şikayette bulunmadan önce veya sonra performans sınav değerlendirmelerinizin fotokopisini Turkuaz Belge'ye belgelendirme müdürü eşliğinde görebilirsiniz. İtiraz ve şikayetinizi buna göre yapabilir veya geri çekebilirsiniz.

BELGELENDİRİLMİŞ KİŞİ SORUMLULUKLARI;

1. Belge TURKUAZ BELGE'nin mülkiyetinde olup, sözleşmede tarif edilen konuları yerine getirmediğinde belgesinin iptal olabileceğini bilmekle,
2. Belgelendirilmiş kişi TURKUAZ BELGE web sayfasında yayınlanan kişisel bilgilerinin doğruluğunu kontrol etmek ve kişisel bilgilerinde bir değişiklik olduğunda güncellemekle,
3. TURKUAZ BELGE'ye sunduğu tüm evrak ve bilgilerin doğruluğunu taahhüt etmekle,
4. Belgelendirilmiş kişi belge geçerlilik süresinde belirlenmiş kurallara uygun davranmakla,
5. Belgelendirilmiş kişi, diğer adayların sınavlarını kolaylaştıracak veya zorlaştıracak; ayrıca kişisel hak ve mahremiyetlerin ihlal edilmesine neden olacak paylaşımlarda bulunmamakla,
6. Belgelendirilmiş kişi, almış olduğu belgenin geçerliliği boyunca; gözetim, belge kapsamının değiştirilmesi, belgelerin askıya alınması/iptali ve yeniden belgelendirme dâhil tüm proseslerle ilgili duyuru ve uyarıları TURKUAZ BELGE'nin web sayfasından ve kişisel hesaplarından izlemek ve gerekliliklerini belirtilen süreler içinde yerine getirmekle,
7. Belgelendirme şartlarında ve belgenin kapsamında değişiklik yapılması durumunda, TURKUAZ BELGE tarafından belirtilen yöntem uygun olarak değişen şartlara uymakla,
8. Belgelendirme programı şartlarındaki değişiklikleri sağlayamaz duruma geldiğinde belgeyi TURKUAZ BELGE'ye 15 (on beş) iş günü içinde iade etmekle,
9. Sahip olduğu belge ile ilgili konularda kamu yararını gözeterek gerekli tüm önlemleri almak ve etik ilkelere bağlı kalmakla,
10. TURKUAZ BELGE tarafından ilan edilen yöntem ve sıklığa uygun olarak gözetim kanıtlarını TURKUAZ BELGE'ye sunmakla,
11. TURKUAZ BELGE tarafından belirtilen belge kullanım şartlarına uymadığının tespit edilmesi halinde, belgesinin askıya alınabileceği veya iptal edilebileceğini bilmekle,
12. Belgeyi kullandırma hakkının TURKUAZ BELGE'ye ait olduğunu ve TURKUAZ BELGE'nin belgeyi askıya alma ve iptal etme yetkilerini kabul etmekle,
13. Belgenin askıya alınması veya iptal edilmesi durumunda, belge kullanımına son vererek, TURKUAZ BELGE tarafından ilan edilen yöntem ile 15 (on beş) iş günü içinde belgeyi iade etmekle,
14. Belgenin askıya alınması veya iptal edilmesi durumunda TURKUAZ BELGE web sayfasındaki kişisel bilgilerinin TURKUAZ BELGE tarafından yayından kaldırılacağını bilmekle,
15. Belgenin geçerlilik süresi sonunda belge kullanımına devam etmek için TURKUAZ BELGE tarafından belirtilen yeniden belgelendirme gerekliliklerini yerine getirmekle,
16. Belgeyi, belge kullanımından etkilenen taraflara zarar verecek ve yanıltıcı sonuçlar doğuracak biçimde kullanmamakla ve doğru olmayan beyanlarda bulunmamakla,

	17UY0333 Sorumlu Emlak Danışmanı -5 Belgelendirme Programı Rehberi	Doküman No	BPR 14
		İlk Yayın Tarihi	03/03/2020
		Revizyon Tarihi	29/07/2020
		Revizyon No	01
		Sayfa	10/12

17. Sahip olduğu belgeye istinaden istihdam edilmesi veya serbest olarak çalışması durumunda, işveren/işyeri bilgilerini doğru ve eksiksiz olarak TURKUAZ BELGE'ye bildirmek ve güncelliğini sağlamakla,
18. Belgelendirilmiş kişi, belgesini kaybetmesi durumunda, yayınlanmış kayıp ilanını bir dilekçe ile TURKUAZ BELGE'ye bildirmekle,
19. TURKUAZ BELGE tarafından bu sözleşme içeriğinde/şartlarında yapılabilecek değişikliklere uymakla,
20. Belgelendirilmiş kişi, TURKUAZ BELGE web sayfasında ilan edilen logo/marka kullanım şartlarına uymakla ve bu şartlara uyulmaması halinde belgesinin askıya alınacağını veya iptal edilebileceğini bilmekle,
21. Belgelendirilmiş kişi, işverenin veya birlikte çalıştığı kişilerin mesleki bilgi ve deneyimine aykırı iş emirlerini kabul etmemekle,
22. Belgelendirilmiş kişi, belgesini iş yaptığı alan haricinde veya tartışmaya yol açabilecek şekilde kullanmamakla yükümlüdür.
23. Belgelendirilmiş kişiler, MYK mevzuat ve gerekliliklerini bu sözleşmeyi imzalayarak kabul etmiş sayılırlar.
24. Belgelendirilmiş kişi(ler), bu sözleşmenin uygulanmasından kaynaklanan her türlü anlaşmazlığın çözümlenmesi için yargı yoluna gitmeden önce TURKUAZ BELGE'ye başvurmayı, gerektiğinde TURKUAZ BELGE'nin itiraz ve şikâyet süreçlerini tüketmeyi; bunlardan sonuç alamadıkları takdirde yargı yoluna gitmeyi ve yetkili mahkeme olarak Türkiye Cumhuriyeti Hatay mahkemelerini kabul ederler.

GÖZETİM


Belge geçerlilik süresi içerisinde adaylar gözetime tabi tutulur. Adayın performansı belge aldığı tarihten itibaren 2. yıl ile 3. yıl arasında Gözetim ve yeniden belgelendirme faaliyetleri için firmadan kaç ay çalıştığına dair SGK dökümü veya performans değerlendirme raporu alacağına dair kabul ve taahhüt FR-21 Belge Kullanım Sözleşmesi formu ile alınır. Yukarıdaki şartlar sağlanmadığı şartlarda firmadan teyit alınır (yazılı-sözlü), TURKUAZ BELGE, belgelendirdiği kişiden, ilgili ulusal yeterlilikte belirtilen süreler çerçevesinde TL-05 Gözetim ve Yeniden Belgelendirme Talimatına göre gözetim faaliyetinin gerçekleştirilmesi için kanıt ister. Bu sürecin uygulanması şu şekildedir: TURKUAZ BELGE ID bazında kişilere, telefon veya mail yolu ile ulaşır. FR-23 Bildirim Yazıları Formu kullanılarak kişilerin gözetim zamanı geldiği bildirilir ve gözetimin gerçekleşmesi için gerekenler açıklanır. Gözetimin gerçekleşmesi için kişilerin çalıştığı firmadan, başarılı olarak aldıkları mesleki yeterlilik belgesine istinaden çalıştıkları ile ilgili yazı alınır. Eğer aday gözetim esnasında bir yere bağlı çalışmıyor ise kişilerden bağımsız olarak çalıştığına dair kanıt istenir. Bu kanıt çalıştığı firmasından veya bağımsız ise kendisinden geldiğinde, TURKUAZ BELGE tarafından FR-20 Gözetim Faaliyet Formu hazırlanır. Gözetim Formunda adayın girdiği sınava ait ID numarası ve adayın gönderdiği belgelere istinaden gözetimin gerçekleştirildiği bilgisi olur ve bu form belgelendirme müdürü veya atayacağı kişi tarafından onaylanır. Daha sonra firmadan ya da kişiden gelen kanıt gözetim formuna eklenerek ilgili dosyaya kaldırılır. Belgelendirme Personeli belge gözetim süresini dolduran ve belirtilen belge veya belgeleri TURKUAZ BELGE'ye gönderen belge sahibinin göndermiş olduğu belgenin uygunluğunu kontrol eder ve uygunsa kişisel dosyasına kaldırır.

Gözetim sonucu performansı yeterli bulunmayan veya gözetimi belge sahiplerinden kaynaklanan nedenlerle yapılamayan belge sahiplerinin belgeleri askıya alınır. Belgesinin askıda olma nedeni ortadan kalkan belge sahiplerinin belgelerinin geçerliliği geçerlilik süresi sonuna kadar devam eder.

BELGENİN ASKIYA ALINMASI, GERİ ÇEKİLMESİ VE İPTALİ

TURKUAZ BELGE, belge sahibi personelin belge kullanımlarını, belgelendirme müdürü veya karar verici kararına istinaden askıya alabilir.

Belgenin askıya alınmasının sebepleri şöyle sıralanabilir:

	17UY0333 Sorumlu Emlak Danışmanı -5 Belgelendirme Programı Rehberi	Doküman No	BPR 14
		İlk Yayın Tarihi	03/03/2020
		Revizyon Tarihi	29/07/2020
		Revizyon No	01
		Sayfa	11/12


- Belgelendirilmiş personelin belgelendirme sözleşmesindeki yükümlülüklerini yerine getirmemesi,
- Belgelendirilmiş personelin gözetim şartlarını yerine getirmemesi,
- Belgelendirilmiş personelin gönüllü olarak geçici askıya alma talebinde bulunması,
- Belgelendirilmiş personelin gözetim ve yeniden belgelendirme faaliyetlerini reddetmesi veya yapmaması,
- Belgelendirilmiş personelin TL-06 Logo Kullanım Talimatına göre uyması gereken kullanım şartlarına uymaması, TURKUAZ BELGE belge ve logosunu yanlış kullanması.

Belgelendirilen personelin belgesinin askıya alınma kararının tebliğinden itibaren belge ve logo kullanımını derhal durdurur, belge ve eklerini 15 (on beş) gün içerisinde TURKUAZ BELGE'ye geri gönderir. İade edilmemesi halinde öncelikle uyarılır, uyarı dikkate alınmazsa kanuni işlem başlatılabilir. Belgelendirilen personel belgesini, ekini ve sözleşmesini kaybettiğini beyan ediyorsa yayınlanmış kayıp ilanını ve bir dilekçe ile TURKUAZ BELGE'ye bildirmesi istenir.

Bazı durumlarda TURKUAZ BELGE belgelendirme müdürü ve karar verici kararına göre FR-21 Belge Kullanım Sözleşmesi'ni feshederek belgeyi tek taraflı olarak iptal edebilir. Belgesi iptal edilen belgelendirilen personel yazılı olarak haberdar edilir. Belgenin iptal edilmesi nedenleri:

- Belgelendirilen personelin askıya alınması sonucunda yapması gereken düzeltici faaliyetleri gerçekleştirmemesi,
- Belgelendirilen personelin belge kapsamındaki faaliyetlerine son vermesi,
- Belgenin yanıltıcı veya haksız maksatla kullanılması,
- Belgelendirilen personelin sınav öncesi veya sonrasında kasıtlı olarak TURKUAZ BELGE'yi eksik ve yanlış bilgilendirdiğinin tespit edilmesi,
- Belgelendirilen personelin belge ve ekleri üzerinde tahrifat yapması veya yaptırması,
- Belgenin geçerlilik süresi içerisinde yapılan gözetim faaliyetleri esnasında mevcut programın ilgili ulusal yeterlilik şartlarının tamamen yitirdiğinin tespit edilmesi,
- Belge sahibi hakkında gelen şikâyetlerin değerlendirilmesine bağlı olarak belgenin kullanılmamasına karar verilmesi.

Belgelendirilen personel, sözleşmesini feshetmek veya belgesini iptal ettirmekte istediğinde TURKUAZ BELGE'ye yazılı olarak başvurur. TURKUAZ BELGE karar vericisi talebi inceleyerek konuyu en geç 15 (on beş) gün içerisinde karara bağlar ve karar ilgili personele yazılı olarak bildirilir. Belgelendirilen personel, sözleşmeyle kendisine verilmiş her türlü belgeyi kararın tebliğ tarihinden en geç 15 (on beş) gün içerisinde TURKUAZ BELGE'ye iade eder ve her türlü doküman, ilan vb. belge ve logo kullanımını durdurur.

	17UY0333 Sorumlu Emlak Danışmanı -5 Belgelendirme Programı Rehberi	Doküman No	BPR 14
		İlk Yayın Tarihi	03/03/2020
		Revizyon Tarihi	29/07/2020
		Revizyon No	01
		Sayfa	12/12

Revizyon Takip Tablosu

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
00	03.03.2020	Yeni Yayın
01	29.07.2020	Revizyon Takip Tablosu eklenmiştir. Başvuru için TURKUAZ BELGE kendi ön şartlarını tanımlamıştır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Sühendan ESER Kalite Yönetim Temsilcisi	F. Siyami GÖK Genel Müdür