



ULUSAL MESLEK STANDARDI

**KOÇ
SEVİYE 6**

REFERANS KODU / 13UMS0318-6

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI/ 06.12.2018-30617 (Mükerrer)

Meslek:	KOÇ
Seviye:	6¹
Referans Kodu:	13UMS0318-6
Standardı Hazırlayan/Güncelleyen Kuruluş(lar):	<u>Hazırlayan:</u> Koçluk Platformu Derneği (KPD) Uluslararası Profesyonel Koçluk Derneği (UPKD) <u>Güncelleyen:</u> Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK)
Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:	MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/Sayı:	22.05.2013 Tarih ve 2013/41 Sayılı Karar Rev.01: 15.08.2018 Tarih ve 2018/114 Sayılı Karar
Resmî Gazete Tarih/Sayı:	29.06.2013/28692 Rev.01: 06.12.2018-30617 (Mükerrer)
Revizyon No:	01

¹ Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye altı (6) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

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

BEDEN DİLİ: Kişiler arası iletişimde yüz ifadeleri, mimikler, bakış, baş, el, kol, bacak, ayak, duruş biçimi, ses tonu, konuşma tarzı gibi bedensel iletilerin bütünü,

CANLANDIRMA: Uygun koçluk teknikleriyle müşterinin ulaşmak istediği hedef anını yaşamasını sağlamayı,

ETKİN DİNLEME: Müşterinin ifadelerinden sözlü ve sözsüz mesajlarını doğru biçimde alıp kendisine geri bildirim ve yansıtma yaparak iletmeyi,

GİZLİLİK POLİTİKASI: Koçluk sürecinde müşteriyle ilgili elde ettiği kişisel veya kurumsal özel bilgileri müşterinin izni olmadan üçüncü şahıslarla paylaşmamayı,

GÖRÜŞME: Koçluk hizmetinin verildiği oturumların her birini,

GÜÇLÜ SORULAR: Müşterinin gelişim ve çözüm arayışında keşfetmesini, harekete geçmesini sağlayan ve düşünmeye sevk eden soruları,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

KOÇLUK GÜNDEMİ: Müşterinin görüşmelerde konuşmak ve netleştirmek istediği konuların her birini,

KOÇLUK HİZMETİ: İstenen performansa ve yaşam tatminine ulaşmak için koç ve müşteri arasında kurulan planlı gelişim ilişkisini,

METAFOR: İfadelerin etkisini ve kolay anlaşılmasını sağlamak için ilgi veya benzetme sonucu gerçek anlamının dışında kullanılan kavramı,

MÜŞTERİ: Koçluk hizmetinin verildiği kişiyi,

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

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

VİZYON ÇALIŞMASI: Canlandırma veya ilgili diğer tekniklerle kişinin gelecekte yaşamak istediği koşul ve durumları tanımlamasına yönelik koçluk çalışmasını,

YAŞAM ÇEMBERİ: Müşterinin yaşam alanlarını birlikte tasvir etmek için kullanılan koçluk aracını

ifade eder.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	5
2. MESLEK TANITIMI.....	6
2.1. Meslek Tanımı.....	6
2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri.....	6
2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler.....	6
2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat.....	6
2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları.....	6
2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler	6
3. MESLEK PROFİLİ.....	7
3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri	7
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman.....	16
3.3. Bilgi ve Beceriler	16
3.4. Tutum ve Davranışlar	17
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	18

1. GİRİŞ

Koç (Seviye 6) Ulusal Meslek Standardı 19/10/2015 tarihli ve 29507 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının ve Ulusal Yeterliliklerin Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği Koçluk Platformu Derneği (KPD) ve Uluslararası Profesyonel Koçluk Derneği (UPKD) tarafından hazırlanmış, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş ve MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

Koç (Seviye 6) Ulusal Meslek Standardınının 01 no’lu revizyonu, MYK tarafından yapılmış ve MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Koç (Seviye 6) müşterinin hedeflerini belirlemesini, eylem planı oluşturmasını ve eyleme geçmesini sağlayarak ilerleme sürecini izleyen; müşterinin kişisel ve profesyonel potansiyelini gerçekleştirmeye yönelik farkındalık, gelişim ve çözüm seçeneklerini artırıcı ve bu yönde destekleyici çalışmaları yürüten nitelikli kişidir.

Koç (Seviye 6) çalışmalarını iş sağlığı ve güvenliği, çevre koruma, ilgili yasal süreçler ve kalite gereklilikleri çerçevesinde yürütür, koçluk hizmetleri ile ilgili tanıtım faaliyetleri, sözleşme ve mali prosedürlerin yürütülmesi, iş programının yapılması ve bilgi güvenliğinin sağlanması gibi iş organizasyonu faaliyetlerini gerçekleştirir ve mesleki gelişimine ilişkin faaliyetlerde bulunur.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08 : 2635 (Sosyal hizmet ve danışmanlık ile ilgili profesyonel meslek mensupları)

2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile İlgili Düzenlemeler

2872 sayılı Çevre Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

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

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

Ayrıca; iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili yürürlükte olan diğer mevzuata uyulması esastır.

2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve yürürlükteki alt mevzuatı.

4857 sayılı İş Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

Ayrıca; meslek ile ilgili yürürlükte olan diğer mevzuata uyulması esastır.

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Koç (Seviye 6), koçluk sürecine uygun nitelikte, çoğunlukla kapalı mekânlar ve ofis ortamında çalışır. Genellikle serbest meslek statüsünde veya bir kuruluş bünyesinde hizmet verirler. Hizmet verdiği müşteriler bireysel ve/veya kurumsal olabilir. Mesleğe bağlı meslek hastalığı ve iş kazası riskleri azdır. İş gerekleri ve müşteri talepleri seyahat etmeyi gerektirebilir. Mesleğe yönelik ortaya çıkabilecek risklerle kaynağında mücadele edilir ve gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerine uyularak bu riskler bertaraf edilir.

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 güvenliği (İSG) ile çevre koruma önlemlerini uygulamak	A.1	Güvenli ve sağlıklı çalışma yöntemlerini uygulamak	A.1.1	İş süreçlerinin özelliğinden, hizmet alanlardan ve/veya kuruluştan kaynaklanabilecek risk ve tehlike durumları varsa ilgili kişi ya da birimlere bildirimde bulunur.
				A.1.2	Araç, gereç ve ekipmanları talimatlara ve kuruluş prosedürlerine uygun olarak kullanır.
				A.1.3	İSG konusundaki mevzuata ve çalışma alanına ait kuralları uygular.
		A.2	Acil durum planlarını uygulamak	A.2.1	Acil durumlarda çıkış veya kaçış planlarına uygun hareket eder.
				A.2.2	Çalışma ortamında oluşan kaza durumlarında, yetki alanındaki prosedürleri yürütür.
				A.2.3	Acil durumlarda müdahale için acil durum ekibiyle iletişime geçer.
		A.3	Çevre koruma önlemlerini uygulamak	A.3.1	Çalışma ortamında ortaya çıkan çevresel atıkların ve dönüştürülebilir malzemelerin doğru yere iletilmesini sağlar.
				A.3.2	Kaynakları (enerji, sarf malzemeleri ve benzeri) tasarruflu ve verimli bir şekilde kullanır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	İş organizasyonu yapmak (devamı var)	B.1	Verdiği hizmetleri tanıtmak	B.1.1	Dijital ve basılı medya araçlarında mesleğini, kendisini ve hizmetlerini hedef kitlesi, ürün yelpazesi ve faaliyet alanlarına göre görünür kılar.
				B.1.2	Potansiyel müşterilerle yüz yüze görüşmelerle müşteri ihtiyacına ve verdiği hizmetlere göre mesleğini ve hizmetlerini tanıtır.
				B.1.3	Tanıtım dokümanlarını hedef kitlesi, ürün yelpazesi ve faaliyet alanlarına göre (el ilanı, broşür, kartvizit, sunu, internet sitesi ve benzeri) hazırlar.
				B.1.4	Toplantı, fuar, kongre ve benzeri organizasyonlar aracılığıyla uzmanlık alanı, deneyimi, katılımcıların profiline göre ilişki ağını oluşturur.
		B.2	Koçluk hizmeti için teklif ve sözleşme sürecini yürütmek	B.2.1	Müşterinin talebi ve genel özellikleri hakkında bilgi almak için ön görüşme yapar.
				B.2.2	Yaptığı ön görüşmeye göre hizmetin koşulları, mali yönü, olası zamanlama, hedefler, erteleme ve iptal koşulları, yer, içerik, ilkeler gibi konuları belirler.
				B.2.3	Belirlediği konulardan yazılı şekilde teklif metnini mali ve hukuki kurallara uygun olarak hazırlar.
				B.2.4	Hizmet alan taraftan koşullara dair teyit olarak gerekli değişiklikleri yapar.
				B.2.5	Teklifte uzlaşılan içerik ve mali hukuki kurallara göre sözleşme metnini hazırlar.
				B.2.6	Sözleşme taraf/tarafları ile teyitleşerek sözleşmeyi imza altına alır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	İş organizasyonu yapmak (devamı var)	B.3	İş programı yapmak	B.3.1	Kişisel takvimi ve müşterilerin koşullarına göre çalışma zamanlarını belirler.
				B.3.2	Müşterilerle yaptığı sözleşme koşullarına göre görüşmeleri ve diğer koçluk faaliyetlerini çalışma zamanları dâhilinde takvimlendirir.
		B.4	Çalışma ortamını ve materyalleri düzenlemek	B.4.1	Çalışma ortamını yürütülecek koçluk faaliyetinin özelliğine göre düzenler.
				B.4.2	Yürütülecek koçluk faaliyetine uygun çalışma materyallerini (görsel, basılı malzeme, teknik donanım ve benzeri) çalışma ortamında hazır bulundurur.
		B.5	Hizmet süreçlerinin kayıtlarını tutmak	B.5.1	Hizmet süreçlerine dair teklif, görüşmeler, müşteriler, raporlar, anketler, şikâyetler, sözleşme gibi konuları kapsayacak şekilde kendi kayıt sistemini oluşturur.
				B.5.2	Hizmet süreçlerine dair bilgi ve dokümanları kayıt sistemine uygun olarak kayıt altına alır.
				B.5.3	Tuttuğu kayıtları oluşturduğu sisteme göre yedekleme de yaparak arşivler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	İş organizasyonu yapmak	B.6	Müşteri bilgilerinin güvenliğini sağlamak	B.6.1	Koçluk hizmetlerine dair gizlilik politikalarını kişisel ve mahremiyet hakları ile yasal kurallar ve mesleki ilkelere göre belirler.
				B.6.2	Gizlilik politikasını sözleşmede beyan eder.
				B.6.3	Gizlilik kapsamındaki müşteri bilgileri için arşivinde dijital ve basılı olarak güvenlik önlemleri uygular.
				B.6.4	Gizlilik kapsamında olup süresi dolan dijital ve basılı belgeleri gizliliği koruyacak şekilde yok eder.
		B.7	Mali prosedürleri yürütmek	B.7.1	Hizmetin mali değerini uzmanlığına, hizmet verdiği taraflara ve pazar koşullarına göre belirler.
				B.7.2	Verdiği hizmetin bütçesini ve ödeme koşullarını müşteri koşullarına ve hizmetin niteliğine göre belirler.
				B.7.3	Verdiği hizmetin faturalandırma ve vergilendirme işlemlerini yasal kurallara göre yürütür.
				B.7.4	Mali prosedürlerin yasalara uygun olarak kayıt altına alınmasını sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Koçluk sürecini başlatmak	C.1	Koçluk ilişkisini kurmak	C.1.1	Müşterisi ile ilişkide etkin dinleme yöntemini kullanır.
				C.1.2	Müşterinin beden dili yoluyla verdiği mesajları çözümler.
				C.1.3	Koçluk sürecinde kendi beden dilini amaca uygun kullanır.
				C.1.4	Koçluk gündeminin amacına uygun güçlü sorular sorar.
				C.1.5	Müşteriden gelen iletilere ve amaca uygun geri bildirimler verir.
		C.2	Müşteriyi tanımak	C.2.1	Müşteri hakkında görüşme ve bilgi toplama tekniklerini kullanarak amaca uygun bilgiler toplar.
				C.2.2	Kurumsal müşteriler için ilgili kurum kaynaklarından bilgi toplar.
				C.2.3	Müşteriyi tanımaya yönelik (yaşam çemberi, canlandırma, vizyon çalışması gibi) koçluk araç ve tekniklerini uygular.
				C.2.4	Müşterinin özellikleri (öğrenme biçimi, öğrenme engelleri, yaklaşımı, güçlü ve zayıf yönleri, fırsatları ve olanakları, riskli alanları, değerleri ve benzeri) hakkında elde ettiği bilgileri değerlendirerek müşteri profilini oluşturur.
				C.2.5	Müşterinin kendi sınırları dışında hizmet ihtiyaçlarının olduğunu gözlemler ise bunu açıkça kendisine ileterek bir uzman görüşü almasını önerir.
		C.3	Koçluk anlaşması yapmak	C.3.1	Müşteriyle ana çalışma teması, gelişim alanları, çalışma koşulları (tarih, yer, görüşme sayısı ve benzeri) konularında mutabakat sağlar.
				C.3.2	Oluşturduğu mutabakat içeriğini müşteriye yazılı/sözlü olarak bildirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Koçluk sürecini yürütmek (devamı var)	D.1	Müşterinin hedeflerini belirlemesini desteklemek	D.1.1	Müşterinin görüşme gündemini oluşturmasına yardımcı olur.
				D.1.2	Müşterinin görüşme gündemi içeriğine göre uygun yöntemler kullanarak hedeflerini belirlemesine destek olur.
		D.2	Müşterinin eylem planı oluşturmasına destek vermek	D.2.1	Müşterinin hedeflerine bağlı olarak bulunduğu durum ve hedefine ulaşması için yapması gereken çalışmaları uygun teknik ve yöntemler kullanarak belirlemesini sağlar.
				D.2.2	Yaptığı belirlemelere göre uygulama adımlarını öncelik sırasına koymasını sağlar.
				D.2.3	Müşterinin eylem planını uygulama ve ilk adımı atma konusundaki kararlılığını uygun tekniklerle destekler.
		D.3	Müşterinin eyleme geçmesini sağlamak	D.3.1	Müşterinin oluşturduğu eylem planını, belirlediği adımlara göre takvimlendirme, söz alma, ödev verme ve takip etme yöntemleri ile uygulamasına destek olur.
				D.3.2	Müşteriyi planını uygulamasında iyi örnek inceleme, geçmiş başarıları hatırlatma, hedefe ulaştığındaki başarıyı hayal etme gibi teknik ve yöntemlerle özgüvenini arttırmasına destek olur.
				D.3.3	Koşullarındaki ve beklentilerindeki değişimlere göre müşterinin hedef ve eylem planlarını yeniden düzenlemesine destek olur.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Koçluk sürecini yürütmek	D.4	Müşterinin ilerleme sürecini izlemek	D.4.1	Eylem planındaki adımlara göre her görüşme başında bir önceki görüşmede aldığı kararlar, gerçekleştirdiği sonuçlar, varsa verilen ödevlerin sonuçları, hedefe bağlılık ve motivasyon durumu gibi konularda müşteri ile birlikte değerlendirme yapar.
				D.4.2	Sürecin ilerleyen dönemlerinde; müşterinin çalışma teması ve hedeflerinin geçerliliği ve ilerleme durumu, koçluk sürecinden yararlanma ve devam durumu, koçluk yöntemlerinde değişiklik gerekip gerekmediği konularında müşteriyle birlikte ara değerlendirmeler yapar.
		D.5	Koçluk sürecini sonlandırmak	D.5.1	Koçluk sürecinin, müşteriden kaynaklanan herhangi bir nedenle (mali, psikolojik sebepler ve müşterinin motivasyonu açısından veya koçun kendisi tarafından) sözleşmede belirlenen süreden önce sonlandırılması talebine/durumuna göre müşterinin geri bildirimini alır.
				D.5.2	Müşteriyle birlikte koçluk süreci hakkında belirlenen içerik, hedef ve eylem planının gerçekleşmesine ilişkin değerlendirme yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Koçluk hizmetinde kalite sağlamak	E.1	Verdiği hizmetleri izlemek	E.1.1	Verdiği koçluk hizmetlerinin türü, müşterileri, toplam saati gibi bilgileri kaydeder.
				E.1.2	Mesleki hedefleri ile kayıt sonuçlarını karşılaştırarak kendi gelişimi için sonuçlar çıkarır.
				E.1.3	Elde ettiği sonuçları mesleki gelişimi ve hizmet süreçlerinin iyileştirilmesinde kullanır.
		E.2	Öz değerlendirme yapmak	E.2.1	Her görüşme sonunda görüşme gündemi ve hedeflerine göre kendi performansını değerlendirir.
				E.2.2	Koçluk sürecinin sonunda kendi performansını müşterilerindeki gelişime göre değerlendirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Mesleki gelişim faaliyetleri yürütmek	F.1	Bireysel mesleki gelişimini sağlamak	F.1.1	Kişisel eğitim ihtiyaçlarına göre ilgili kuruluşlar tarafından mesleki konulara ilişkin düzenlenen eğitim programlarını takip ederek katılır.
				F.1.2	Meslek ve alandaki gelişmeleri ilgili kaynaklardan takip ederek çalışmalarında kullanır.
				F.1.3	Görevleriyle ilgili mevzuat ve norm değişikliklerini ilgili kaynaklardan takip ederek çalışmalarında kullanır.
				F.1.4	Kişisel kariyer hedeflerine göre kısa ve uzun dönemli mesleki gelişimini planlayarak uygular.
		F.2	Meslektaşlarının mesleki gelişimine katkı sağlamak	F.2.1	Çalışma yöntemi ve deneyimleri hakkında meslektaşları ile bilgi paylaşımında bulunur.
				F.2.2	Meslektaşlarının talebi halinde koçluk hizmetlerine dair mesleki ilke, konular ve koçluk sürecine yönelik görüş bildirir.

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Bilgisayar ve ilgili yazılımları ile donanımları (yazıcı, tarayıcı ve benzeri)
2. İletişim araçları (telefon, tele-konferans sistemleri, faks, internet ve benzeri)
3. Kaynak ve uygulama dokümanları ile kırtasiye malzemeleri (genel formlar, prosedürler, iş talimatları, iş sözleşmeleri, sunumlar, ölçek, envanter, soru kağıdı bilgi formları ve benzeri)
4. Ofis ve görüşme salonu donanımları (fotokopi makinesi, evrak imha cihazı, evrak dolabı, projeksiyon cihazı ve benzeri)
5. Optik/dijital kaydetme ve görüntüleme cihazları (fotoğraf makinesi, video kamera ve benzeri)

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Analiz yapma becerisi
2. Araştırma yapma bilgi ve becerisi
3. Bilgi teknolojisi araçları kullanmada temel bilgi ve beceri
4. Eylem planı hazırlama bilgi ve becerisi
5. İhtiyaç analizi yapma becerisi
6. İletişim bilgi ve becerisi
7. Kalite bilgisi
8. Kaynak kullanma bilgi ve becerisi
9. Koçluk etik ve ilkeleri bilgisi
10. Koçluk yöntem ve teknikleri bilgisi
11. Metafor kullanma becerisi
12. Müşterinin hedef ve ihtiyaçlarına uygun koçluk yöntemleri uygulama becerisi
13. Örnek olay yöntemi kullanma bilgi ve becerisi
14. Planlama bilgi ve becerisi
15. Problem çözme bilgi ve becerisi
16. Raporlama bilgisi
17. Stres yönetimi becerisi
18. Temel davranış bilimleri bilgisi
19. Temel dokümantasyon bilgisi
20. Temel işletmecilik bilgisi
21. Kişiyi tanımaya yönelik değerlendirme araçları kullanma bilgi ve becerisi
22. Zaman yönetimi becerisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Değişime açık olmak ve değişen koşullara uyum sağlamak
2. Din, dil, ırk, mezhep, siyasi görüş, cinsiyet gibi konularda ayrımcılık yapmamak
3. İSG ve çevre koruma önlemlerine uygun davranmak
4. Mesleki etik ve ilkelere uygun davranmak
5. Müşteri bilgilerinin gizliliğini sağlamak
6. Müşteri ile empati kurmak
7. Müşteriye karşı saygılı ve şeffaf olmak
8. Müşteriyi kendi düşünceleri doğrultusunda yönlendirmemek
9. Müşteriyi önemsemek, önyargısız olarak değişim ve gelişime inanmak
10. Müşteriyi yargılamamak
11. Tüketici haklarına özen göstermek

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Koç (Seviye 6) 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 15/10/2015 tarihli ve 29503 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Mesleki Yeterlilik Kurumu Sınav, Ölçme, Değerlendirme ve Belgelendirme Yönetmeliği çerçevesinde yürütülür.

Not: Bu kısım Resmi Gazete’de yayımlanmayacaktır. Sadece MYK web sitesinde yer alacaktır.

Ek: Meslek Standardı Hazırlama Sürecinde Görev Alanlar

1. Meslek Standardı Çalışma Grubu Üyeleri

Çağlar Çabuk, Çağlar Çabuk Eğitim ve Yönetim Hizmetleri-Eğitmen, Profesyonel Koç

Fatoş Somsa, Profesyonel Koç, Başkan, Koçluk Platformu Derneği

Funda Etan, Eğitmen, Profesyonel Koç, KPD Üyesi

Gürkan Sarıoğlu, Profesyonel Koç, Serendipity Koçluk

Işık Taçoğlu, Koç ve Kariyer Danışmanı, IMETAC Eğitim

Nur Velidedeoğlu Kavuncu, Psikolog, Başkan, Uluslararası Profesyonel Koçluk Derneği

Özlem Çalkın, Finans ve Muhasebe Müdürü, Sabic Inovativ Plastics

Selda Dakak Ekinli, Profesyonel Koç

Şebnem Ergül, Borsa Danışmanı, İMKB

Umut Ahmet Tarakçı, Başkan/Danışman, House of Human Koçluk Danışmanlık

2. Görüş İstenen Kişi ve Kuruluşlar

Ankara Sanayi Odası

Devlet Personel Başkanlığı

Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu

Ege Bölgesi Sanayi Odası

Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu

İstanbul Sanayi Odası

Kariyer Danışmanlığı ve İnsan Kaynaklarını Geliştirme Derneği

Kariyer.net

Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı

Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

Mesleki Eğitim ve Küçük Sanayi Destekleme Vakfı

Ortadoğu Teknik Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

Osmangazi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

Özel İstihdam Büroları Derneği

Profesyonel Danışmanlar Derneği

T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü

T.C. Başbakanlık, İdareyi Geliştirme Başkanlığı

T.C. Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, Personel Dairesi Başkanlığı

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

T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü

T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, Personel Dairesi Başkanlığı

T.C. Milli Eğitim Bakanlığı Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı

T.C. Milli Eğitim Bakanlığı, Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü

T.C. Milli Eğitim Bakanlığı, Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü

T.C. Milli Eğitim Bakanlığı, Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü

Türk Akreditasyon Kurumu

Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu

Türkiye İhracatçılar Meclisi

Türkiye İnsan Yönetimi Derneği

Türkiye İstatistik Kurumu

Türkiye İş Kurumu, İş ve Meslek Danışmanlığı Dairesi Başkanlığı

Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu

Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu

Türkiye Kalite Derneği

Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği

Yönetim Danışmanları Derneği

Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı

3. MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar

A. Saygın BABAN,	Başkan Vekili (Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği)
Ayşe ERİM,	Üye (Çalışma, Sosyal Hizmetler ve Aile Bakanlığı)
Hasan GENCER,	Üye (Milli Eğitim Bakanlığı)
Şükran ÇAVUŞ,	Üye (Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı)
Doç. Dr. Ebru YUKSEL HALİLOĞLU	Üye (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı)
Atakan ÇELİK, Konfederasyonu)	Üye (Türkiye Esnaf ve Sanatkarları
Ceyhun TOPÇU,	Üye (Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu)
Aytuğ BALAMAN,	Üye (Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu)

Ekin Sarı AKALIN,

Üye (Türkiye Devrimci İşçi Sendikaları
Konfederasyonu)

Elif YILDIRIM,

Üye (Hak-İş Konfederasyonu)

Süleyman ARIKBOĞA,

Üye (Mesleki Yeterlilik Kurumu)

4. MYK Yönetim Kurulu

Adem CEYLAN

Başkan (Çalışma, Sosyal Hizmetler ve Aile Bakanlığı
Temsilcisi)

Prof. Dr. Muzaffer ELMAS

Başkan Vekili (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Temsilcisi)

Bendevi PALANDÖKEN

Üye (Meslek Kuruluşları Temsilcisi)

Dr. Osman YILDIZ

Üye (İşçi Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi)

Celal KOLOĞLU

Üye (İşveren Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi)