

BÖLÜM 2

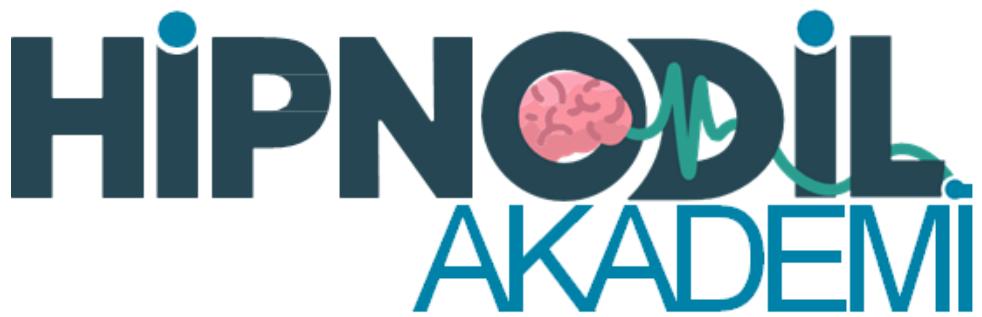
KOÇ

ULUSAL MESLEK STANDARDI

VE

ULUSAL YETERLİLİĞİ

MODÜL II





Bu eğitimi tamamladığınızda;

- Öğrenmenin temel kavramlarını anımsayacaksınız.
- Başarılı bir eğitimin aşamalarını göreceksiniz.
- Eğitim süresince katılımcıların coşkusunu yaratabilecek bilgi ve becerilere sahip olacaksınız.

Eğitimlerde etkili sonuçlar almanın ipuçlarını öğreneceksiniz..



İçindekiler

2. MODÜL KOÇ ULUSAL MESLEK STANDARDI ve ULUSAL YETERLİLİĞİ

1. MYK Ulusal Meslek Standardı.

- Meslek Profili.
- 2. Koç Ulusal Yeterliliği.
 - A. Yeterlilik Giriş Şartı.
 - 1- Koçluk Sistemi Temel Bilgileri.
 - 2- Koçluk Teknikleri ve Yöntemleri.
 - B. Yeterliliğin Yapısı.
 - 1- 15UY0215-6/A1: İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma, İş organizasyonu, Kalite ve Mesleki Gelişim.
 - A1/T1 Sınavı
 - 2- 15UY0215-6/A2: Koçluk Sürecini Yapılandırma ve Yürütme.
 - Çoktan Seçmeli Sınav T1 (A2/T1)
 - Açık uçlu Sınav T2 (A2/T2)
 - Performansa Dayalı Sınav (P1)
 - Koçluk Süreci Geribildirim Uygulaması (P2)



Kısaltmalar:

1. AYÇ: Avrupa Yeterlilikler Çerçeveesi
2. MEB: Milli Eğitim Bakanlığı
3. MYK: Mesleki Yeterlilik Kurumu
4. TYÇ: Türkiye Yeterlilikler Çerçeveesi
5. UMS: Ulusal Meslek Standardı
6. UY: Ulusal Yeterlilikler
7. YBK: Yetkilendirilmiş Belgelendirme Kuruluşları
8. YÖK: Yüksek Öğretim Kurumu

2. BÖLÜM



1. ULUSAL MESLEK STANDARDI

KOÇ SEVİYE 6

REFERANS KODU/13UMS0318-6

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

- Meslek Profili

- A.** İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) ile çevre koruma önlemlerini uygulamak.
- B.** İş organizasyonu yapmak.
- C.** Koçluk sürecini başlatmak.
- D.** Koçluk sürecini yürütmek.
- E.** Koçluk hizmetine kalite sağlamak.
- F.** Mesleki gelişim faaliyetleri yürütmek.

2. KOÇ ULUSAL YETERLİLİĞİ

REFERANS KODU/15UY0215-6

KAYNAK: 13UMS0318-6 Referans Kodu

A. YETERLİLİK GİRİŞ ŞARTI:

Bu yeterliliğin A2 biriminin ek A2-1 bölümünde tanımlanan eğitim konularına uygun olarak temel koçluk bilgi ve becerilerini, uygulamaları ile birlikte içeren asgari 60 saatlik eğitim alma.

Yeterlilik biriminin kazandırılması için tavsiye edilen eğitime ilişkin bilgiler:

Koçluk Sistemi Temel Bilgileri

- Temel Koçluk Bilgileri
- Koçluk Etik Kuralları
- Koçluğun Kullanım Alanları
- Koçluk Sınırları
- Koçluk Yetkinlikleri
- Koçluk Sürecinde Görüşme İlke ve Teknikleri
- Koçluk Teknikleri

- 1. Koçluk Teknikleri ve Yöntemleri Ana Çalışma Teması**
 - Belirleme Müşteriyi Tanıma
 - Koçlukta Etkili İletişim
 - Yaratıcı Düşünme Teknikleri
 - Hedef Belirleme
 - Eylem Planlama ve Önceliklendirme

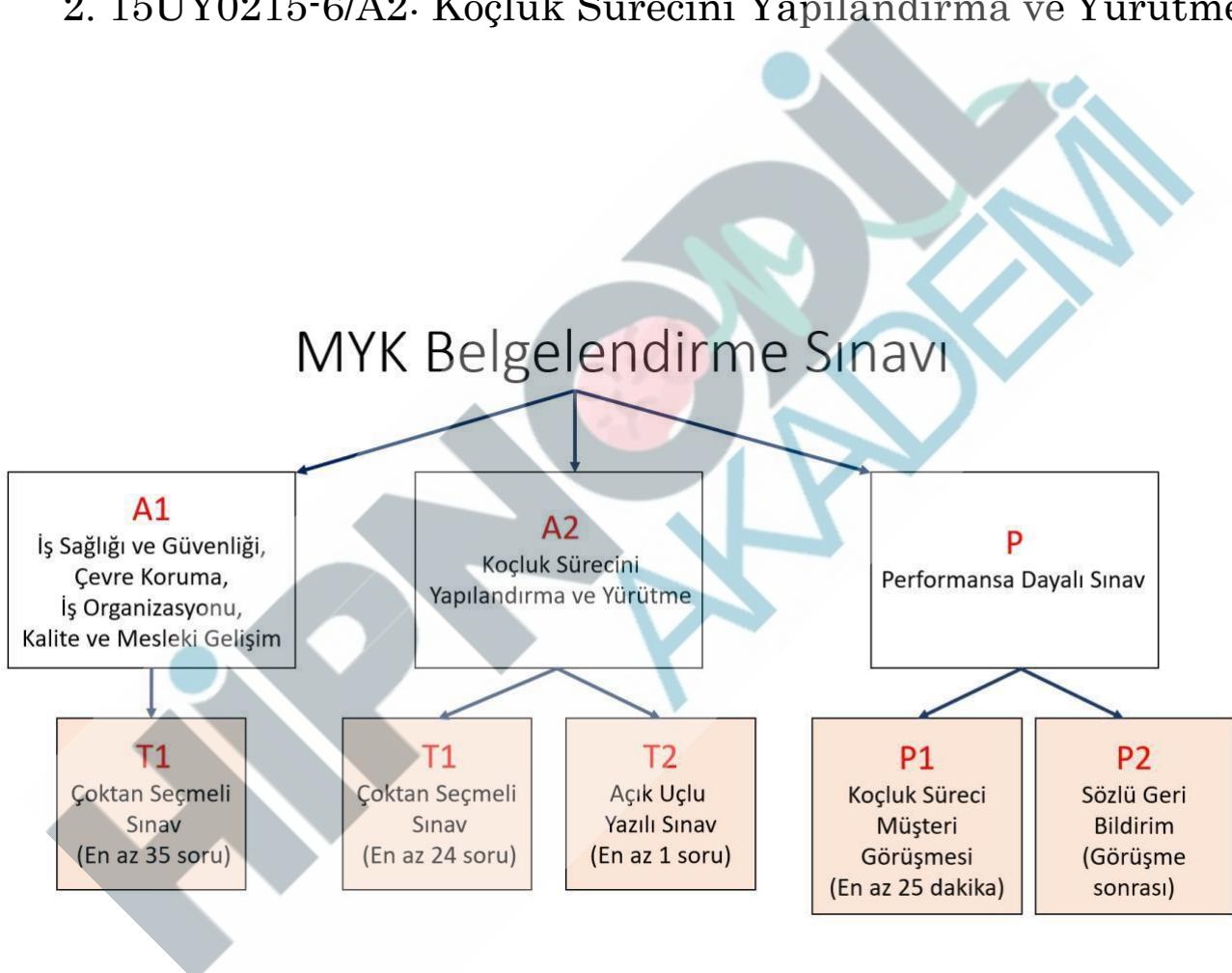
Referans:

Temel Koçluk Becerileri- Yaşam Koçluğu- Eğitim Koçluğu- Yaşam Üst Seviye Eğitimleri

B. YETERLİLİĞİN YAPISI:

Zorunlu Birimler:

1. 15UY0215-6/A1: İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma, İş organizasyonu, Kalite ve Mesleki Gelişim
2. 15UY0215-6/A2: Koçluk Sürecini Yapılandırma ve Yürütme.



Tablo: MYK Belgelendirme sınavı

1.15UY0215-6/A1: İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma, İş organizasyonu, Kalite ve Mesleki Gelişim

- ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME:

Teorik Sınav (T)

T1: Çoktan Seçmeli Soru Sınav

En az 35 soruluk

5 seçenekli

Her biri eşit puan

Boş veya yanlış cevaplarda puan indirimi

yapılmaz Her soru için ortalama 1 dk verilir

Soruların %80' ine doğru yanıt veren başarılı sayılır.

EK A1-1 : Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler:

1. Koçluk çalışma ortamlarında iş sağlığı ve güvenliği ile çevre koruma.
İş sağlığı ve güvenliğinde işverenlerin ve çalışanların hukuki yükümlülükleri
Araç gereç ve ekipmanlarının güvenli kullanımı ile ilgili talimat ve prosedürler ve bunları iş süreçlerine uygulama
Risk ve tehlike kavramları, türleri ve özellikleri
Çalışma ortamındaki riskleri değerlendirme yöntem/metotları
Acil durum türleri ve acil durumlarda harekat tarzı
Temel atık yönetimi
Çalışma ortamında kaynak verimliliği uygulamaları

2. Koçluk hizmetinde iş organizasyonu
Koçluk hizmetinde tanıtım faaliyetleri
İş programı hazırlama ve çalışma ortamını düzenlemeye
Koçluk hizmetinde teklif, sözleşme ve mali prosedürlerin yürütülmesi
Koçluk hizmetinde kayıt tutma, arşivleme ve bilgi güvenliği
3. Koçluk hizmetinde kalite, izleme ve değerlendirme
Hizmet kalitesini izleme ve değerlendirme yöntemleri Öz değerlendirme yapma
4. Koçluk mesleki gelişim uygulamaları
Kariyer ve mesleki gelişimini planlama
Koçluk hizmetleri ile ilgili temel mesleki kaynakları, mevzuat ve normlar
Koçluk hizmetlerinde mentorluk uygulamaları

EK A1-2 bilgi ifadeleri ile ölçülür.

(Bknz: EK A1-2: Yeterlik Biriminin Ölçme ve Değerlendirilmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi)

A1 Yeterlilik Biriminde performansa dayalı sınav yoktur.

- A1/T1 SINAVI

BG.1 Tehlike ve risk kavramlarını ve birbiri ile ilişkisini tanımlar.

UMS İlgili Bölüm

A.1.1 İş süreçlerinin özelliğinden, hizmet alanlarından ve/veya kuruluştan kaynaklanabilecek risk ve tehlike durumları varsa ilgili kişi ya da birimlere bildirimde bulunur.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

1.1. Çalışma ortamında uygulayacağı güvenli ve sağlıklı çalışma yöntemlerini açıklar.

BG.2 Koçluk hizmetlerinin verildiği ortamlarla ilgili iş sağlığı ve güvenliği tehlike ve risklerini açıklar.

UMS İlgili Bölüm

A.1.1 İş süreçlerinin özelliğinden, hizmet alanlarından ve/veya kuruluştan kaynaklanabilecek risk ve tehlike durumları varsa ilgili kişi ya da birimlere bildirimde bulunur.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

1.1. Çalışma ortamında uygulayacağı güvenli ve sağlıklı çalışma yöntemlerini açıklar.

BG.3 Koçluk uygulamalarına bağlı olası riskleri ve risklere karşı alınması gereken uygun önlemleri tanımlar.

UMS İlgili Bölüm

A.1.1 İş süreçlerinin özelliğinden, hizmet alanlarından ve/veya kuruluştan kaynaklanabilecek risk ve tehlike durumları varsa ilgili kişi ya da birimlere bildirimde bulunur.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

1.1. Çalışma ortamında uygulayacağı güvenli ve sağlıklı çalışma yöntemlerini açıklar.

BG.4 Koçluk hizmetlerinin verildiği ortamlarla ilgili iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin mevzuata göre çalışma ortamında oluşturulması gereken kontrol önlemlerini açıklar.

UMS İlgili Bölüm

A.1.3 İSG Konusundaki mevzuata ve çalışma alanına ait kuralları uygular.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

1.1. Çalışma ortamında uygulayacağı güvenli ve sağlıklı çalışma yöntemlerini açıklar.

BG.5 İş ortamında kullandığı araç, gereç ve ekipmanların güvenli kullanılma yöntemlerini açıklar.

UMS İlgili Bölüm

A.1.2 Araç, gereç ve ekipmanları talimatlara ve kuruluş prosedürlerine uygun olarak kullanır.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

1.1. Çalışma ortamında uygulayacağı güvenli ve sağlıklı çalışma yöntemlerini açıklar.

BG.6 Çalışma ortamında meydana gelebilecek iş kazası durumlarında neler yapılacağını açıklar.

UMS İlgili Bölüm

A.2.2 Çalışma ortamında oluşan kaza durumlarında, yetki alanındaki prosedürleri yürütür.

A.2.3 Acil durumlarda müdahale için acil durum ekibi ile iletişime geçer.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

1.2. Çalışma ortamında oluşabilecek olası acil durumlar için belirlenen prosedürleri tanımlar.

BG.7 Koçluk hizmetlerinin verildiği ortamlara ilişkin acil durum planını açıklar.

UMS İlgili Bölüm

A.2.1 Acil durumlarda çıkış veya kaçış planlarına uygun hareket eder.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

1.2. Çalışma ortamında oluşabilecek olası acil durumlar için belirlenen prosedürleri tanımlar.

BG.8 Çevre koruma ve çevre güvenliği ile kaynak kullanım verimliliğine ilişkin kavramları tanımlar.

UMS İlgili Bölüm

A.3.1 Çalışma ortamında ortaya çıkan çevresel atıkların ve dönüştürülebilir malzemelerin doğru yere iletilmesini sağlar.

A.3.2 Kaynakları, (enerji, sarf malzemeleri vb.) tasarruflu ve verimli bir şekilde kullanır.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

1.3. Çalışma ortamında alınması gereken çevre koruma önlemlerini açıklar.

BG.9 Çalışma ortamında oluşan çevresel atıkların ve dönüştürülebilir malzemelerin bertarafına yönelik uygulamaları açıklar.

UMS İlgili Bölüm

A.3.1 Çalışma ortamında ortaya çıkan çevresel atıkların ve dönüştürülebilir malzemelerin doğru yere iletilmesini sağlar.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

1.2. Çalışma ortamında alınması gereken çevre koruma önlemlerini açıklar.

BG.10 Mesleki olarak kendisi ve koçluk hizmetlerine uygun tanıtım strateji/stratejilerini açıklar.

UMS İlgili Bölüm

B.1.1 Dijital ve baskılı medya araçlarında mesleğini, kendisini ve hizmetlerini hedef kitlesi, ürün yelpazesi ve faaliyet alanlarına göre görünürlük kılardır.

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.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

- 2.1. Verdiği hizmetlerin tanıtımı ile ilgili stratejisini ve uygulamalarını açıklar.

Hazırlık Süreci:

Koçluk meslek tanımı, hizmet kapsamı, tanımı, faaliyet alanları, resmi olarak kabul edilişi konularının çalışılması.

Örnek soru:

Aşağıdakilerden hangisi koçluk hizmeti kapsamındadır?

- a) Müşterilerin psikolojik sorunlarının giderilmesi
- b) Müşterilerin mutlu olmalarının sağlanması
- c) Müşterilerin doğru yönlendirilerek iş ve özel hayatlarında başarıya ulaştırılması
- d) Müşterilere sıkışıkları konularda akıl verilmesi
- e) Müşterilerin kendi hedeflerini belirlemelerine ve ulaşmalarına yardım süreci

Doğru Yanıt: e

BG.11 Mesleki olarak kendisi ve koçluk hizmetleri için uygun tanıtım araçları ve uygulamalarını açıklar.

UMS İlgili Bölüm

B.1.1 Dijital ve baskılı medya araçlarında mesleğini, kendisini ve hizmetlerini hedef kitlesi, ürün yelpazesi ve faaliyet alanlarına göre görünürlükler.

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.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

2.1. Verdiği hizmetlerin tanıtımı ile ilgili stratejisini ve uygulamalarını açıklar.

Hazırlık Süreci:

Koçluk araçları, türleri, koçluk hizmeti tanıtımının nasıl yapılacağı konularının çalışılması.

Örnek soru:

Aşağıdakilerden hangisi koçluk hizmeti tanıtımında kullanılamaz?

- a) Koçluk araçları
- b) Psikolojik testler
- c) Farklı düşünme stratejileri
- d) Farkındalık yaratmak
- e) Koçluk kapsamının çerçevesini belirlemek

Doğru Yanıt: b

BG.12 Yüz yüze tanıtım stratejisi açısından, farklı taraflara göre gerçekleştirilebilecek iletişim faaliyetlerini açıklar.

UMS İlgili Bölüm

B.1.2 Potansiyel müşterilerle yüz yüze görüşmelerle müşteri ihtiyacına ve verdiği hizmetlere göre mesleğini ve hizmetlerini tanıtır.

B.1.4 Toplantı, fuar, kongre ve benzeri organizasyonlar aracılığıyla uzmanlık alanı, deneyimi katılımcıların profiline göre ilişki ağını oluşturur.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

2.1. Verdiği hizmetlerin tanıtımı ile ilgili stratejisini ve uygulamalarını açıklar.

Hazırlık Süreci:

Koçluk araçları, türleri, koçluk hizmeti tanıtımının nasıl yapılacağı konularının çalışılması.

Örnek Soru:

Aşağıdakilerden hangisi koçluk araçlarındanandır?

- a) Sorgulama
- b) Etkin dinleme
- c) Psikodrama
- d) Çeşitli terapi yöntemleri
- e) Tavsiye verme

Doğru Yanıt: b

BG.13 Koçluk hizmetleri ile ilgili bir teklif metninde yer olması gereken, mesleki, hukuki, mali olarak temel/kritik içeriği tanımlar.

UMS İlgili Bölüm

B.2.1 Müşterinin talebi ve genel özellikleri hakkında bilgi almak için ön görüşmeyi yapar.

B.2.2 Yaptığı ön görüşmeye göre, hizmetin koşulları mali yönü, olası zamanlama, hedefler, erteleme ve İptal 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 alarak 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.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

2.2. Koçluk hizmetlerinin teklif, sözleşme ve mali prosedürlerini yasal hükümlere göre açıklar.,

Hazırlık Süreci:

Koçluk sözleşmeleri, hizmet sözleşmeleri, mali ve hukuki yükümlülükler konularının çalışılması.

Örnek Soru:

Aşağıdakilerden hangisi Koçluk Sözleşmesinde yer almaz?

- a) Hizmet kapsamı
- b) Koçun kişisel bilgileri
- c) Hizmet bedeli
- d) Hukuki konular
- e) Yükümlülükler

Doğru Yanıt: b

BG.14 Koçluk hizmetleri ile ilgili bir sözleşme metninde yer olması gereken, mesleki, hukuki, mali olarak temel/kritik içeriği ve müeyyideleri açıklar.

UMS İlgili Bölüm

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.

B.6.2 Gizlilik politikasını sözleşmede beyan eder.

B.7.2 Verdiği hizmetin bütçesini ve ödeme koşullarını, müşteri koşullarına ve hizmetin niteliğine göre belirler.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

2.2. Koçluk hizmetlerinin teklif, sözleşme ve mali prosedürlerini yasal hükümlere göre açıklar.

Hazırlık Süreci:

Koçluk hizmetleri teklif formu ve sözleşmesi hazırlama, kapsam, mali ve hukuki bilgiler konularının çalışılması.

Örnek Soru:

Aşağıdakilerden hangisi Koçluk Sözleşmesinin yapılmış amacına uygundur?

- a) Sözleşme müşteriyi hizmet almaya devam etmeye mecbur bırakmak için yapılır.
- b) Müşterinin şahsi bilgilerine erişmek için yapılır.
- c) Verilecek hizmetin kapsamının net olarak tanımlanması için yapılır.
- d) Müşterinin itiraz etmesini önlemek için yapılır
- e) Müşterinin memnun olup olmadığını anlamak için yapılır.

Doğru Yanıt: c

BG.15 Koçluk hizmetinin mali değerini ve bütçelendirilmesini belirleyen faktörleri açıklar.

UMS İlgili Bölüm

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.

Yeterlilik Birimi Başarıım Ölçütü

2.2. Koçluk hizmetlerinin teklif, sözleşme ve mali prosedürlerini yasal hükümlere göre açıklar.

Hazırlık Süreci:

Koçluk hizmeti ücretlendirme konularının çalışılması.

Örnek Soru:

Aşağıdaki faktörlerden hangisi koçluk hizmet bedeli/ücreti belirlemede doğru yaklaşımındır?

- a) Mali durumu iyi müşterilerden daha fazla ücret alınır.
- b) Ücret belirlemede, belirli bir yaklaşım benimsemek gerekmek.
- c) Ücret çok önemli değildir.
- d) Ücret belirlerken piyasa koşulları, maliyetler gibi bazı parametrelere dikkat etmek gereklidir.
- e) Ücretsiz hizmet vermek daha iyidir.

Doğru Yanıt: d

BG.16 Koçluk hizmeti ile ilgili faturalandırma ve vergilendirme ile ilgili temel yasal hükümleri ve temel uygulamaları açıklar.

UMS İlgili Bölüm

B.7.3 Verdiği hizmetin faturalandırma ve vergilendirme işlemlerini yasal kurallara göre yürütür.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

2.2. Koçluk hizmetlerinin teklif, sözleşme ve mali prosedürlerini yasal hükümlere göre açıklar.

Hazırlık Süreci:

Koçluk hizmetleri muhasebe bilgileri, vergilendirme süreçleri, miktarları, tüm yasal yükümlülükler konularının çalışılması.

Örnek Soru:

Koçluk hizmetleri ile ilgili aşağıdakilerden hangisi doğrudur?

- a) Koçluk hizmetleri serbest meslek statüsünde vergilendirilir.
- b) Koçluk hizmetleri vergiden muafır.
- c) Koçluk hizmetlerinde fatura kesmeye gerek yoktur.
- d) Koçluk hizmetleri için sadece sertifika yeterlidir.
- e) Koçluk hizmetlerinde KDV oranı %8' dir.

Doğru Yanıt: a

BG.17 Koçluk hizmeti türlerinin içeriğine ve farklılıklarına göre bir iş programında zamanlama için dikkat edilmesi gereken unsurları açıklar.

UMS İlgili Bölüm

B.3.1 Kişisel takvimi ve müşterilerinin koşullarına göre çalışma zamanlarını belirler.

B.3.2 Müşterilerle yaptığı sözleşme koşullarına göre görüşmeleri ve diğer koçluk faaliyetlerini çalışma zamanları dahilinde takvimlendirir.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

2.3. Müşteri(ler)e ve vereceği hizmete uygun bir iş programı oluşturmadaki kritik faktörleri açıklar.

Hazırlık Süreci:

Koçluk hizmeti görüşme süreleri, randevu oluşturma, iptal etme süreçleri konularının çalışılması.

Örnek Soru:

Aşağıdakilerden hangisi (1) bir görüşme süresi ile ilgili doğru yaklaşımındır?

- a) Görüşme süresinin sınırlanılmaması gereklidir
- b) Görüşme süresi kişiye göre değişir
- c) Müşteri uzatmak istiyorsa görüşme süresi uzatılır
- d) Müşteri konuşma ihtiyacı içindeyse görüşme kesilmez
- e) Görüşme profesyonel süreçlerle yapılandırılır belli bir akışı ve zamanı vardır.

Doğru Yanıt: e

BG.18 Verilen hizmetlerin içeriğine ve farklılıklarına göre bir iş programında seans akışı ve müşteriler arası düzenlemelerde dikkat edilmesi gereken unsurları açıklar.

UMS İlgili Bölüm

B.3.1 Kişisel takvimi ve müşterilerinin koşullarına göre çalışma zamanlarını belirler.

B.3.2 Müşterilerle yaptığı sözleşme koşullarına göre görüşmeleri ve diğer koçluk faaliyetlerini çalışma zamanları dahilinde takvimlendirir.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

2.3. Müşteri(ler)e ve vereceği hizmete uygun bir iş programı oluşturmada kritik faktörleri açıklar.

Hazırlık Süreci:

Farklı koçluk türleri, hizmet alanına göre uygun görüşme süreleri konularının çalışılması.

Örnek Soru:

Aşağıdakilerden hangisi koçluk türü değildir?

- a) Kariyer koçluğu
- b) Yaşam koçluğu
- c) Mali koçluk
- d) İlişki koçluğu
- e) Aile koçluğu

Doğu Yanıt: c

BG.19 Görüşme veya seansa uygun olarak çalışma ortamını ve materyallerinin nasıl düzenleneceğini açıklar.

UMS İlgili Bölüm

A.1.3 İSG konusundaki mevzuata ve çalışma alanına ait kuralları uygular.

B.4.1 Toplantı, fuar, kongre ve benzeri organizasyonlar aracılığıyla, uzmanlık alanı, deneyimi katılımcıların profiline göre ilişki ağını oluşturur.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

2.4. Çalışma ortamının ve materyallerin, yapılacak görüşmeye uygun olarak nasıl düzenleneceğini açıklar.

Hazırlık Süreci:

İSG ile ilgili mevzuatlar, çalışma ortamı ve kullanılacak materyaller konularının çalışılması.

Örnek Soru:

Aşağıdakilerden hangisi görüşme ortamları ile ilgili doğru yaklaşımındır?

- a) Görüşmenin nerede yapıldığı önemsizdir.
- b) Görüşme ortamı profesyonel esaslara göre yapılandırılır.
- c) Görüşmede ortamdan ziyade konsantrasyon önemlidir.
- d) Görüşmede herhangi bir materyal kullanmaya gerek yoktur.
- e) Görüşmeyi farklı kişiler izleyebilir.

Doğru Yanıt: b

BG.20 Koçluk hizmetleri için tutulması gereken mesleki kayıtları tanımlar.

UMS İlgili Bölüm

B.5.1 Hizmet süreçlerine dair teklif, görüşmeler, müşteriler, raporlar, anketler, şikayetler, 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.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

2.5. Hizmet süreçleri ve müşterilerin kayıtlarını tutma ve güvenliği sağlama yöntemlerini açıklar.

Hazırlık Süreci:

Koçluk Hizmetlerinde tutulması gereken kayıtlar konularının çalışılması.

Örnek Soru:

Aşağıdakilerden hangisi koçluk hizmeti verirken tutmanız gereken kayıtlardan değildir?

- a) Görüşme ile ilgili formlar
- b) Müşterinin diploması
- c) Sözleşmeler
- d) Hizmet içeriğine ilişkin bilgiler
- e) Ücret ve ödeme bilgilerini içeren formlar.

Doğru Yanıt: b

BG.21 Koçluk hizmetlerindeki mesleki kayıtların doğru tutulma ve arşivlenme usullerini açıklar.

UMS İlgili Bölüm

B.5.1 Hizmet süreçlerine dair teklif, görüşmeler, müşteriler, raporlar, anketler, şikayetler, 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.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

2.5. Hizmet süreçleri ve müşterilerin kayıtlarını tutma ve güvenliği sağlama yöntemlerini açıklar.

Hazırlık Süreci:

Koçluk Hizmetlerinde tutulması gereken kayıtlar, arşivleme usulleri konularının çalışılması.

Örnek Soru:

Koçluk hizmetlerinde tutulması gereken kayıtlar ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi doğrudur?

- a) Kayıtlar belirli bir sistematika bağlı tutulmaz.
- b) Kayıtlar sadece ofis çalışanları ile paylaşılabilir.
- c) Kayıtlar herkese açıktır.
- d) Kayıtlar için belirli bir sistem oluşturulur, yedeklenir ve gizli tutulur.
- e) Bilgisayarda kayıt tutulamaz.

Doğru Yanıt: d

BG.22 Koçluk hizmeti kayıtlarından güvenlik altına alınması gerekenlerin neler olduğunu sıralar.

UMS İlgili Bölüm

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.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

2.5. Hizmet süreçleri ve müşterilerin kayıtlarını tutma ve güvenliği sağlama yöntemlerini açıklar.

Hazırlık Süreci:

Gizlilik politikaları, etik süreçler, bilgilerin güvenlik altına alınması konularının çalışılması.

Örnek Soru:

Koçluk hizmetlerinde gizlilik politikası nasıl olmalıdır?

- a) Koçluk Sözleşmesinde belirtilmiş, tutulan tüm evrak ve kayıtların güvenliği sağlanmış ve hizmet süresi bitiminde imha edilmiş olmalıdır.
- b) Gizliliğin müşteriye sözlü ifade edilmesi yeterlidir.
- c) Koç gerekli hallerde müşteri bilgilerini paylaşabilir.
- d) Koç kendi tanıtımı için farklı müşteri bilgilerini izinsiz kullanabilir.
- e) Koç kendisinden memnun olan müşterilerini sosyal medyada reklam için kullanabilir.

Doğru Yanıt: a

BG.23 Koçluk hizmetinde kayıtların güvenliğine yönelik önlemleri ve gerekçelerini açıklar.

UMS İlgili Bölüm

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.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

2.5. Hizmet süreçleri ve müşterilerin kayıtlarını tutma ve güvenliği sağlama yöntemlerini açıklar.

Hazırlık Süreci:

Gizlilik politikaları, etik süreçler, bilgilerin güvenlik altına alınması konularının çalışılması.

Örnek Soru:

Koçluk hizmetlerinde güvenlik önlemi alınması neden gereklidir?

- a) Kişilik hakları ve kişiye ait özel bilgilerin korunması zorunludur.
- b) Koç ve müşteri arasında güven duygusu oluşturulması gereklidir.
- c) Gizlilik ilkesi koçluk etik ilkelerindendir.
- d) Koç kişiye özel bilgilerin farklı kişilerce görülmemesinden sorumludur.
- e) Hepsi

Doğru Yanıt: e

BG.24 Koçluk hizmeti ile ilgili tutulması gereken mali kayıtları tanımlar.

UMS İlgili Bölüm

B.7.4 Mali prosedürlerin yasalara uygun olarak kayıt altına alınmasını sağlar.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

2.5. Hizmet süreçleri ve müşterilerin kayıtlarını tutma ve güvenliği sağlama yöntemlerini açıklar.

Hazırlık Süreci:

Koçluk hizmetlerine ilişkin mali prosedürler konularının çalışılması.

Örnek Soru:

Aşağıdakilerden hangisi tutulması zorunlu mali kayıtlardandır?

- a) Fatura
- b) Günlük harcamalar
- c) Uygulama formları
- d) Aidat makbuzları
- e) Kişisel ödemeler

Doğru Yanıt: a

BG.25 Koçluk hizmetlerinde kalite kavramını ve kapsamını açıklar.

UMS İlgili Bölüm

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 kullanılır.

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.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

3.1. Koçluk hizmetlerinin kalitesinin izlenmesine ve hizmet geliştirmeye yönelik bilgiler ve uygulamaları gerekçeli olarak açıklar.

Hazırlık Süreci:

Kalite kavramı, kalite yönetim sistemleri, sürekli gelişim, ömür boyu öğrenme konularının çalışılması.

Örnek Soru:

Koçluk hizmetlerinde kalite kavramı neden önemlidir?

- a) Daha yüksek ücretler alabilmek için
- b) Etkili bir tanıtım yapabilmek için
- c) Hizmet kapsamında ve koçun kendini geliştirmesi anlamında sürekli gelişim ve iyileşme sağladığı için
- d) İyi bir reklam sağladığı için
- e) Müşterileri etkilediği için

Doğru Yanıt: c

BG.26 Koçluk hizmetlerinin niteliğinin izlenmesi için gerekli temel veri ve bilgileri, (hizmet türü, müşteri, süre vb.) açıklar.

UMS İlgili Bölüm

E.1.1 Verdiği koçluk hizmetlerinin türü, müşterileri, toplam saati gibi bilgileri kaydeder.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

3.1. Koçluk hizmetlerinin kalitesinin izlenmesine ve hizmet geliştirmeye yönelik bilgiler ve uygulamaları gereklili olarak açıklar.

Hazırlık Süreci:

Verilen koçluk hizmetlerinin temel veri bilgileri konularının çalışılması.

Örnek Soru:

Aşağıdakilerden hangisi koçluk hizmeti bilgileri kapsamındadır?

- a) Kira ödemeleri
- b) Gelir kayıtları
- c) Koçun kazancı
- d) Toplam görüşme saati
- e) Muhasebe kayıtları

Doğru Yanıt: d

BG.27 Verdiği koçluk hizmetlerini geliştirmeye yönelik uygulamaları gerekçeleri ile açıklar.

UMS İlgili Bölüm

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 kullanılır.

E.2.1 Her görüşme sonunda görüşme gündemi ve hedeflerine göre kendipformansını değerlendirdir.

E.2.2 Koçluk sürecinin sonunda kendi performansını müşterilerindeki gelişime göre değerlendirdir.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

3.1. Koçluk hizmetlerinin kalitesinin izlenmesine ve hizmet geliştirmeye yönelik bilgiler ve uygulamaları gerekçeli olarak açıklar.

Hazırlık Süreci:

Koçun kişilik özellikleri, gelişime önem vermesi, mesleki hedef koyması, öz değerlendirme yapması, performans değerlendirme yapması konularının çalışılması.

Örnek Soru:

Koçun kendisini geliştirmesi için aşağıdakilerden hangisine ihtiyacı yoktur?

- a) Görüşmelerini değerlendirme
- b) Sü pervizyon süreci
- c) Yeni eğitimler alma
- d) Sosyal medya takibi
- e) Meslek ile ilgili yeni gelişmeleri takip etme

Doğru Yanıt: d

BG.28 Koçluk hizmetleri ile ilgili bir öz değerlendirme formunun temel içeriğini açıklar.

UMS İlgili Bölüm

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.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

3.2. Koçluk hizmetlerinde öz değerlendirme uygulamasını gerekçeleri ile açıklar.

Hazırlık Süreci:

Koçun kişilik özellikleri, gelişime önem vermesi, mesleki hedef koyması, öz değerlendirme yapması, performans değerlendirme yapması konularının çalışılması.

Örnek Soru:

Koç özdeğerlendirmeyi hangi kriterlere göre yapar?

- a) Görüşme gündemi ve hedefleri, müşteri gelişimi
- b) Müşterinin mutlu olması
- c) Müşterinin geribildirimleri
- d) Koçun hissettiğleri
- e) Şikayetler

Doğru Yanıt: a

BG.29 Koçluk hizmetleri ile ilgili seans/faaliyet ve süreç temelli öz değerlendirme uygulamalarını açıklar.

UMS İlgili Bölüm

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.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

3.2. Koçluk hizmetlerinde öz değerlendirme uygulamasını gerekçeleri ile açıklar.

Hazırlık Süreci:

Koçun kişilik özellikleri, gelişime önem vermesi, mesleki hedef koyması, öz değerlendirme yapması, performans değerlendirme yapması konularının çalışılması.

Örnek Soru:

Aşağıdakilerden hangisi öz değerlendirme formunda yer almaz?

- a) Ön görüşmede koçluk sürecine ilişkin bilgilerin aktarılması
- b) Dinleme becerileri
- c) Gündem ve hedefler konusunda farkındalık kazandırma
- d) Görüşme ücreti
- e) Profesyonel sınırların korunması

Doğru Yanıt: d

BG.30 Mesleki eğitim alınabilecek resmi tanınırlığı olan programları açıklar.

UMS İlgili Bölüm

F.1.1 Kişisel eğitim ihtiyaçlarına göre ilgili kuruluşlar tarafından mesleki konulara ilişkin düzenlenen eğitim programlarını takip ederek katılır.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

4.1. Mesleki eğitim alınabilecek resmi tanınırlığı olan programları açıklar.

Hazırlık Süreci:

Mesleki gelişim konusunda resmi tanınırlık, alınan eğitimlerin yetkinliğini belirleme konularının çalışılması.

Örnek Soru:

Mesleki eğitim verebilmek için aşağıdakilerden hangisi gerekli değildir?

- a) Yetkili kuruluşlardan yetkilendirilmiş olmak
- b) Resmi tanınırlık
- c) Belgelendirme yetkisine sahip olmak
- d) Resmi Protokoller
- e) Kurs merkezi olmak

Doğru Yanıt: e

BG.31 Mesleki faaliyetleri ile ilgili güncel yasa ve normları açıklar.

UMS İlgili Bölüm

F.1.3 Görevleriyle ilgili mevzuat ve norm değişikliklerini ilgili kaynaklardan takip ederek çalışmalarında kullanır.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

4.2. Mesleki faaliyetleri ile ilgili güncel yasa ve normları açıklar.

Hazırlık Süreci:

Güncel ilgili tüm yasa ve normların çalışılması.

Örnek Soru:

Koçluk mesleğine ilişkin aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?

- a) Koçluk, 29.06.2013 tarihli ve 28692 sayılı resmi gazetedede meslek olarak tanımlanmıştır.
- b) Koçluk yapmak için ilgili derneklerle bağlı olma zorunluluğu vardır.
- c) Koçluk mesleğinde hizmet alan kişilere müşteri denir.
- d) Koçlar, serbest meslek statüsünde veya bir kuruluş bünyesinde hizmet verebilirler.
- e) Koçlar gerekli iş sağlığı ve güvenliği prosedürlerini uygularlar.

Doğru Yanıtı: b

BG.32 Mesleki olarak kariyer gelişimi kavramını açıklar.

UMS İlgili Bölüm

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.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

4.3. Koçun kişisel gelişimi ile ilgili uygulamaları açıklar.

Hazırlık Süreci:

Mesleki hedefler, meslek alanındaki gelişmeler, kişisel hedeflerin belirlenmesi, gelişim planının çıkarılması konularının çalışılması.

Örnek Soru:

Aşağıdakilerden hangisi mesleki gelişim kavramı içinde yer almaz?

- a) Plansız bir şekilde her eğitimi almak
- b) Mesleki gelişim hedefleri oluşturmak
- c) Mesleki gelişim hedeflerine uygun eğitim almak
- d) Kısa ve uzun vadeli hedefler oluşturmak
- e) Meslek ile ilgili mevzuatlari takip etmek

Doğru Yanıt: a

BG.33 Koçluk hizmetleri faaliyet alanlarına (yaşam, kariyer, eğitim, yönetici koçluğu vb. göre) gerekli bilgi ve beceri türlerini ve uygulamalarla ilişkilerini açıklar.

UMS İlgili Bölüm

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.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

4.3. Koçun kişisel gelişimi ile ilgili uygulamaları açıklar.

Hazırlık Süreci:

Mesleki hedefler, meslek alanındaki gelişmeler, kişisel hedeflerin belirlenmesi, gelişim planının çıkarılması, koçluk alanları ve bu alanlarla ilgili yetkinliklerin artırılması konularının çalışılması.

Örnek Soru:

Aşağıdakilerden hangisi yönetici koçluğu faaliyet alanına örnek teşkil eder?

- a) Personel yönetimi
- b) Kadroların oluşturulması
- c) Kurumsal ve bireysel hedefler doğrultusunda performans artırılması
- d) Maaş hesaplamaları
- e) Terfi edecek personele karar verilmesi

Doğru Yanıt: c

G.34 Örnek senaryoya göre koçun süreçteki tutum ve davranışını ve yaklaşımını açıklar.

UMS İlgili Bölüm

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.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

4.4. Koçluk uygulamalarında, koçun gelişimi için meslektaş desteğini içeren uygulamaları açıklar.

Hazırlık Süreci:

Örnek senaryolar üzerinde çalışılması.

Örnek Soru:

“25 yaşındaki “A” üniversitesi bitirdikten sonra yüksek lisans yapmak ile meslek alanında bir işe girerek, sorumluluk alıp tecrübe edinmek arasında kararsızlık yaşamaktadır. Yoğun bir iş temposunda başarılı olup olamayacağı konusunda şüpheleri vardır. Yüksek lisans ile bilgi becerilerini arttırap başarısız olma ihtimalini telafi edebileceğini düşünmektedir.”

Örnek olayında, aşağıdakilerden hangisi koçun sergilemesi gereken tutum ve davranışlardan değildir?

- a) Müşteriye yüksek lisans yapma hedefi koymak.
- b) Çalışmayı düşündüğü sektörde kendisinden hangi başarı ölçütlerinin isteneceği konusunda farkındalık oluşturmak.
- c) Müşterinin potansiyelini keşfetmesi ve kendi hedeflerini oluşturması için gerekli çalışmaları yürütmek.
- d) Müşterinin hangi bilgi ve becerilerini geliştirmek istediği konusunda farkındalık yaratmak.
- e) Müşterisinin kısa ve uzun vadeli planlar yapmasına destek vermek.

Doğru Yanıt: a

BG.35 Koçluk uygulamaları ile ilgili örnek durumlarda verilen senaryoya göre koçun bilgi beceri ihtiyaçlarını açıklar.

UMS İlgili Bölüm

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.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

4.4. Koçluk uygulamalarında, koçun gelişimi için meslektaş desteği içeren uygulamaları açıklar.

Hazırlık Süreci:

Örnek senaryolar üzerinde çalışılması

Örnek Soru:

“35 yaşındaki “A” hiçbir işini yetiştiremediğini, şirkette her şeye koştuğunu, telefonda çok vakit kaybettiğini ve bu nedenlerle sürekli uyarı aldığı ifade etmektedir.”

Örnek olayına göre koçun ilk belirlemesi gereken konu aşağıdakilerden hangisidir?

- a) Müşteri kişilere hayır diyebiliyor mu?
- b) Müşterinin zaman yönetimi alışkanlıklarının belirlenmesi
- c) Müşterinin hangi işleri azaltması gereğinin belirlenmesi
- d) Müşterinin Yöneticisi ile görüşmesinin sağlanması
- e) Müşterinin ajandasını kontrol etmesinin sağlanması

Doğru Yanıt: b

UY0215-6/A2: Koçluk Sürecini Yapılandırma ve Yürütme

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME:

A2 yeterlilik birimine yönelik teorik sınav:

EK A2-2' de yer alan "Bilgiler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Adayın teorik sınavdan başarılı olabilmesi için aşağıda tanımlanan T1 ve T2 sınavlarının her ikisinden de başarılı olması gereklidir.

- ÇOKTAN SEÇMELİ SINAV T1 (A2/T1)

En az 24 sorudan oluşur.

5 seçenekli

Her biri eşit puan

Boş veya yanlış cevaplarda puan indirimi yapılmaz

Her soru için ortalama 1 dk verilir

Soruların %80' ine doğru yanıt veren başarılı sayılır.

Sınav soruları bu birimde T1 sınavı ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini ölçmelidir.

(Bknz: EK A2-2)

A2/T1 Sınavı

T1 SINAVI EK A2-2 BİLGİLER KONTROL LİSTESİNE GÖRE KAPSAMI

BG.1 Görüşme, ilke ve tekniklerini açıklar.

UMS İlgili Bölüm

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.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

1.1. Müşterinin özelliklerine ve hizmet ihtiyaçlarına yönelik bilgi toplar.

Hazırlık Süreci:

Görüşme İlke ve Teknikleri konuları çalışması

Örnek Soru:

Aşağıdakilerden hangisi koçluk görüşmesi özelliklerinden değildir?

- a) Görüşmelerin belirli bir yapısı ve amacı vardır.
- b) Görüşmelerde koç daha etkin olan taraftır.
- c) Görüşmede müşteri hakkında bilgi toplama teknikleri kullanılır.
- d) Görüşmede sade ve yalın bir dil kullanılır.
- e) Görüşmede karşılıklı saygı ve güven oluşturulur.

Doğru Yanıt: b

BG.2 Müşteriye dair doğrudan bilgi toplama uygulamalarını açıklar.

UMS İlgili Bölüm

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.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

1.1. Müşterinin özelliklerine ve hizmet ihtiyaçlarına yönelik bilgi toplar.

Hazırlık Süreci:

Bilgi toplama teknikleri konularının çalışılması.

Örnek Soru:

Eğitim alanında koçluk hizmeti almak isteyen bir müşteri için aşağıdaki bilgi toplama yollarından hangisi kullanılır?

- a) Sosyal medya hesabından bilgi edinmeye çalışılır.
- b) Okuduğu okulun öğretmenlerinden bilgi alınır.
- c) Velisinden bilgi alınır.
- d) Müşterinin kendisi ile görüşme yapılarak bilgi alınır.
- e) Arkadaşları ve yakın çevresi ile görüşülerek bilgi alınır.

Doğru Yanıt: d

BG.3 Koçluk hizmetinin amacına göre uygun bilgileri ve bilgi toplama tekniklerini açıklar.

UMS İlgili Bölüm

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 tanıtmaya yönelik, (yaşam çemberi, canlandırma, vizyon çalışması gibi) koçluk, araç ve tekniklerini uygular.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

1.1. Müşterinin özelliklerine ve hizmet ihtiyaçlarına yönelik bilgi toplar.

Hazırlık Süreci:

Koçluk araç ve teknikleri konularının çalışılması

Örnek Soru:

Aşağıdakilerden hangisi “güçlü” bir metafor örneğidir?

- a) Aynı bir kelebek gibisin
- b) Hedeflerim hiç çıkamayacağım merdiven gibiler
- c) Yaşamdaki amaçlarım gökkuşağı gibi, her bir renk de hedeflerimi anlatıyor
- d) Ayağını yorganına göre uzat
- e) Bu şekilde gidersen, yapayalnız bir kuşa dönüşeceksin

Doğru Yanıt: c

BG.4 Müşteriyi tanıtmaya yönelik kullanılabilecek uygulama tekniklerini açıklar.

UMS İlgili Bölüm

C.2.3 Müşteriyi tanıtmaya yönelik, (yaşam çemberi, canlandırma, vizyon çalışması gibi) koçluk, araç ve tekniklerini uygular.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

1.2. Müşteriyi tanıtmaya yönelik koçluk yöntem ve tekniklerini uygular.

Hazırlık Süreci:

Koçluk araç ve teknikleri konularının çalışılması

Örnek Soru:

Yaşam çemberi yöntemi aşağıdaki durumlardan hangisinde kullanılmaz?

- a) Kişinin fiziksel çevresini değiştirmesini sağlamak
- b) Kişinin hayatına genel bakışını değerlendirmek
- c) Kişinin yaşamı için önemli olan başlıklarını değerlendirmek
- d) Kişinin yaşamındaki mevcut durumu değerlendirmek
- e) Kişinin değiştirmek istediği durumları ve hedeflerini belirlemek

Doğru Yanıt: a

BG.5 Örnek durum/senaryoya göre müşterinin, güçlü- zayıf yönleri, fırsatları, olanakları, riskli alanları, öğrenme biçimini ve engelleri değerleri gibi unsurlarını tanımlar.

UMS İlgili Bölüm

C.2.4 Müşterinin özellikleri, (öğrenme biçimini, öğrenme engelleri, yaklaşımı, güçlü ve zayıf yönleri, fırsatları ve olanakları, riskli alanları, değerleri ve benzeri) hakkında elde ettiği bilgileri değerlendirerek müşteri profili oluşturur.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

1.3. Müşterinin profilini oluşturur.

Hazırlık Süreci:

Öğrenme biçimini, güçlü zayıf yönler, fırsat ve olanaklar, değerler vb. konuların çalışılması.

Örnek Soru:

Aşağıdaki sorulardan hangisi müşteri profili oluştururken kullanılamaz?

- a) Hedefiniz ile ilgili güçlü yönleriniz nelerdir?
- b) Hedefinizle ilgili fırsatlarınız nelerdir?
- c) Hedefiniz ile ilgili hangi kaynaklara sahipsiniz?
- d) Hedefinizi gerçekleştirmek için ne kadar paranız var?
- e) Hedefinizle ilgili neye inanıyorsunuz?

Doğu Yanıt: d

BG.6 Müşterinin durumuna göre hukuki, mali ve diğer ilgili alanlardaki hizmet ihtiyaçlarını belirterek uygun hizmet kaynaklarına nasıl yönlendireceğini açıklar.

UMS İlgili Bölüm

C.2.5 Müşterinin kendi sınırları dışında hizmet ihtiyaçlarının olduğunu gözlemler ise, bunu açıkça kendisine ileterek bir uzman görüşü almasını önerir.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

1.3. Müşterinin profilini oluşturur.

Hazırlık Süreci:

Müşterilerin uzmanlara yönlendirilme süreçleri konularının çalışılması.

Örnek Soru:

Koçluk hizmeti için başvuran bir müşteriyi, aşağıdakilerden hangisinde farklı bir uzmana yönlendirmek gerekir?

- a) Kariyer planlaması
- b) Zaman yönetimi
- c) Diyet listesi hazırlama
- d) İletişim becerilerini geliştirme
- e) Çalışma performansını artırma

Doğru Yanıt: c

BG.7 Müşteri ile etkili koçluk ilişkisi ve iletişiminin (etkin dinleme, empati, beden dili ve benzeri) kavramlarını tanımlar.

UMS İlgili Bölüm

- 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 amacına uygun kullanır.
- C.1.4 Koçluk gündeminin amacına uygun güçlü sorular sorar.
- C.1.5 Müşteriden gelen iletilere ve amaca uygun geri bildirimler verir.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

- 2.1. Müşteri ile etkili ve mesleki etik kurallara uygun koçluk ilişkisi ve iletişimini kurar.

Hazırlık Süreci:

Etkin dinleme, beden dili, empati konularının çalışılması.

Örnek Soru:

Dinleme esnasında aşağıdakilerden hangi davranıştı yapmamak gereklidir?

- a) Kişinin beden dilini aynalamak
- b) Kişinin kullandığı metaforlara dikkat etmek
- c) Kabul duygusu hissettirmek için uzun süre sessiz kalmak
- d) Kendi duygusu ve düşüncelerini dışında bırakmak
- e) Kişinin kullandığı dil kalıplarına dikkat etmek

Doğru Yanıt: c

BG.8 Koçluk hizmetlerindeki profesyonel davranış yetkinlik sınırları, sürekli mesleki gelişim, gizlilik çıkar tartışmaları ve tarafsızlık konuları ile ilgili etik kuralları açıklar.

UMS İlgili Bölüm

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 amacına uygun kullanır.

C.1.4 Koçluk gündeminin amacına uygun güçlü sorular sorar.

C.1.5 Müşteriden gelen iletilere ve amaca uygun geri bildirimler verir.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

2.1. Müşteri ile etkili ve mesleki etik kurallara uygun koçluk ilişkisi ve iletişimini kurar.

Hazırlık Süreci:

Etkin dinleme, beden dili, empati, güçlü soru sorma becerisi, müşteri ile profesyonel ve etik çerçevede ilişki kurulması konularının çalışılması.

Örnek Soru:

Aşağıdakilerden hangisi uygun geribildirim esaslarından değildir?

- a) Açık ve nettir
- b) Belirli bir davranışın temel alır
- c) Eleştiri içerir
- d) Etkili iletişim esaslarına uygundur
- e) En uygun zamanda yapılır

Doğru Yanıt: c

BG.9 Örnek durum/senaryoya göre müşterinin amacına ve ihtiyaçlarına uygun gelişim alanları ve ana çalışma temasını belirler.

UMS İlgili Bölüm

C.3.1 Müşteriyle ana çalışma teması, gelişim alanları, çalışma koşulları, (tarih yer, görüşme sayısı vb.) konularında mutabakat sağlar.

C.3.2 Oluşturduğu mutabakat içeriğini müşteriye yazılı sözlü olarak bildirir.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

2.3. Müşteriyle görüşme süreçlerini amacına uygun olarak yapılandırır.

Hazırlık Süreci:

Senaryo örnekleri çalışılması.

Örnek Soru:

Müşterinin birkaç alanda hedefi var ancak nereden başlayacağı konusunda kararsız. Koç hangi adımları atmalıdır?

- a) En kolay adımı seçmesini sağlamalıdır.
- b) Hedefleri inceleyerek, öncelik sırasını ve ana çalışma temasını belirleyecek adımları atmalıdır.
- c) Müşterinin rastgele bir seçimle başlaması sağlanmalıdır.
- d) Müşterinin ilgi alanlarını belirlemelidir.
- e) Müşterinin kişilik yapısını analiz etmelidir.

Doğru Yanıt: b

BG.10 Müşterinin amacına göre gelişim alanları ve ana çalışma temasını belirlemesine yönelik durum tespiti ve ihtiyaç analizi tekniklerini açıklar.

UMS İlgili Bölüm

C.3.1 Müşteriyle ana çalışma teması, gelişim alanları, çalışma koşulları, (tarih yer, görüşme sayısı vb.) konularında mutabakat sağlar.

C.3.2 Oluşturduğu mutabakat içeriğini müşteriye yazılı sözlü olarak bildirir.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

2.3. Müşteriyle görüşme süreçlerini amacına uygun olarak yapılandırır.

Hazırlık Süreci:

İhtiyaç analizleri konusunun çalışılması

Örnek Soru:

Aşağıdaki tanımlardan hangisi ihtiyaç belirleme tanımını “en iyi şekilde” ifade eder?

- a) Ulaşımak istenen hedefler ile mevcut durumun karşılaştırılarak hedefe ulaşmak için neler gerekiğinin analiz edilmesi.
- b) Deneme yanılma yöntemi ile ihtiyaçların keşfedilmesi
- c) Testler uygulayarak ihtiyaçların belirlenmesi
- d) Delphi tekniği
- e) Gözlem yolu ile ihtiyaçların belirlenmesi

Doğru Yanıt: a

BG.11 Koçluk anlaşmasının içeriği ve uygulama koşullarını açıklar.

UMS İlgili Bölüm

C.3.1 Müşteriyle ana çalışma teması, gelişim alanları, çalışma koşulları, (tarih yer, görüşme sayısı vb.) konularında mutabakat sağlar.

C.3.2 Oluşturduğu mutabakat içeriğini müşteriye yazılı sözlü olarak bildirir.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

2.4. Koçluk anlaşması uygulamasının içeriği ve amaçlarını açıklar.

Hazırlık Süreci:

Koçluk Anlaşmasının içeriği konusunun çalışılması.

Örnek Soru:

Bir koçluk anlaşmasında aşağıdaki maddelerden hangisi yer alır?

- a) Müşterinin düşünceleri
- b) Koçluk hedef ve süreçleri
- c) Müşterinin maddi durumu
- d) Koçun düşünceleri
- e) Kurallar

Doğru Yanıt: b

- AÇIKLI UÇLU SINAV T2: (A2/T2)

Teorik Sınavda değerlendirme aracı T2 olan ölçütler için de adaylara, ölçütlerin tüm içeriğini kapsayacak şekilde hazırlanmış ve puan değerleri ölçüt içeriği ve seviyeye uygun belirlenmiş açık uçlu en az 1 sorunun kullanıldığı yazılı sınav uygulanmalıdır.

T2 sınavı için adaylara ölçüt, soru içeriği ve seviye dikkate alınarak belirlenmiş sürede zaman verilir.

100 üzerinden en az 80 puan alan aday başarılı sayılır.

Sınav soruları Ek A2-2' deki T2 sınavı ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini ölçmelidir.

A2/T2 SINAVI

BG.6 Örnek durum/ senaryoya göre müşterinin güçlü-zayıf yönleri, fırsatları, olanakları, riskli alanları, öğrenme biçimini ve engelleri, değerleri gibi unsurları, ilişkili şekilde değerlendirerek profilini oluşturur.

UMS İlgili Bölüm

C.2.4 Müşterinin özellikleri, (öğrenme biçimini, öğrenme engelleri, yaklaşımı, güçlü ve zayıf yönleri, fırsatları ve olanakları, riskli alanları, değerleri ve benzeri) hakkında elde ettiği bilgileri değerlendirerek müşteri profilini oluşturur.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

1.3. Müşterinin profilini oluşturur.

Hazırlık Süreci:

Örnek senaryo doğrultusunda aşağıdaki başlıklar ilişkili şekilde değerlendirilerek müşteri profili oluşturulur.

Güçlü Yönler

Zayıf Yönler

Fırsatlar

Olanaklar

Risk Alanları

Öğrenme biçimini

Engeller

Değerler

Örnek Soru:

Bir finans şirketinde çalışan “Arzu Hanım”, beş günlük bir eğitime katılmak için Madrid’e gitmek istemektedir. Bu eğitime dünyanın farklı ülkelerinden birçok katılımcı gelecektir. Bu eğitim Arzu Hanım’ın mesleği için iyi bir referans olacak, finans konusundaki yetkinliğinin artması ve ilerideki terfi süreçleri için oldukça önemli olacaktır.

Arzu Hanım, giyimine özen gösteren, karışıklık ve dağınıklıktan rahatsız olan, yüzleri isimlerden daha iyi hatırlayan bir yapıdadır. Ekip arkadaşlarıyla genel olarak uyumlu çalışmaktadır ve bunu önemsemektedir. Bununla birlikte ekipte herkesin aynı tempoda iş çıkarmasını beklemekte ve bu nedenle bazen ekip arkadaşları ile sorun yaşayabilmektedir.

İyi derecede Almanca bilmektedir ve daha önce üniversitede okurken Erasmus sayesinde 6 ay Almanya’da kalmıştır. Bu arada döviz kurlarındaki yükselişe bağlı olarak uçak, konaklama ve Madrid’de kalacağı süre içinde yapacağı harcamalar gözünü korkutmaktadır. Bu konuda hazır bir birikimi olmadığı için ne yapacağını şaşırmıştır. Şirketin bu konuda bir kaynak oluşturması için çareler aramaktadır. Yönetici buna sıcak bakmaktadır. Şirket çalışanlarının mesleki gelişimine önem vermektedir. Ailesi de bu mesleki gelişimini desteklemektedir.

Bağlı bulunduğu yöneticisine bu eğitime katılma konusunda çok önceden haber vermiştir ancak, o tarihte işyerinde bir denetleme olacağrı için de yoğun bir çalışma yürütülmektedir. Bu sebeple bir taraftan Madrid’de yapılması planlanan eğitime gitme durumu da yine risk altındadır. Denetimden dolayı stres altında olduğu için ekibin de stresli olmasına neden olmaktadır. Arzu Hanım kararlı yapısına rağmen, bu eğitime katılma işini başaramayacağını düşünmektedir.

Müşterinin, güçlü-zayıf yönleri, fırsatları, olanakları, riskleri, öğrenme biçimini, engelleri ve değerlerini ilişkili şekilde değerlendirerek profilini oluşturunuz.

Güçlü Yönler:

Ekip uyumuna önem veriyor

Gelişime açık

Öğrenmeye azimli

Yabancı dil ve yurtdışı tecrübe var

Kararlılık

Zayıf Yönler:

Herkesin aynı hızda olmasını bekliyor

Stres altında çalışırken zorluyor

Engelle karşılaştığında stresi artırıyor

Fırsatlar:

Mesleki gelişim fırsatı

Ailesinin desteği

Olanaklar:

Şirketin kaynak yaratması

Şirketin mesleki gelişime önem vermesi

Riskler:

Stres altında çalışma

Denetim ile ilgili zamanlama

Öğrenme Biçimi:

Görsel öğrenme

Engeller:

Zaman zaman başaramayacağını düşünmesi

Değerler:

Mesleki gelişime inanması

- PERFORMANSA DAYALI SINAV (P)

P1: Koçluk Süreci Müşteri Görüşmesi:

Adayın uygulanan senaryo üzerinden koçluk sürecini yapılandırma ve yürütme performansı değerlendirilir.

Performansa dayalı sınavda adayın (gerçek/rol yapan) bir müşteri ile en az 25 dakika sürecek görüşme gerçeklestirmesi beklenir.

Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında, Ek A2- 2' deki beceriler ve yetkinlikler kontrol listesine göre gerçekleştirilir.

Adayın performansa dayalı sınavdan başarı sağlama için, kritik adımların tamamından başarılı olmak kaydıyla bütün adımlardan %80 oranında başarılı olması gerekmektedir.

Beceri ve yetkinlik ifadelerinin (Ek A2-2) tamamı performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir.

P/P1 SINAVI

BY.2 Müşteri ile ilişkilerinde etkin dinleme yöntemini kullanarak müşterinin ifadelerindeki alt mesajları fark eder ve görüşme tekniklerine uygun olarak yansıtır.

(Başarılması zorunlu kritik adımlar)

UMS İlgili Bölüm

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 amacına uygun kullanır.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

2.1. Müşteri ile etkili ve mesleki etik kurallara uygun koçluk ilişkisi ve iletişim kurar.

Hazırlık Süreci:

İfadelerinizi dinlediğimde ‘dan bahsettiğinizi düşünebilir miyim?

Bu anlattıklarınız doğrultusunda “.....” çıkarım yapmam doğru olur mu?

Buradan “şunu” anlayabilir miyim?

Etkin dinlemenin tüm aşamalarını gerçekleştirmek.

Müşteri kendini geriye çekip kollarını birbirine kavuşturup susuyorsa, onu görüşmeye tekrar odaklayacak yaklaşımı göstermek.

Görüşmede kişi ile yeterinde göz kontağı kurmak, dinlerken beden dilini etkin kullanmak.

BY.4 Görüşme sırasında beden dili ve sözlü ifadeleri tutarlı şekilde kullanır.

UMS İlgili Bölüm

C.1.3 Koçluk sürecinde kendi beden dilini amacına uygun kullanır.

Yeterlilik Birimi Başarıım Ölçütü

2.1. Müşteri ile etkili ve mesleki etik kurallara uygun koçluk ilişkisi ve iletişimini kurar.

Hazırlık Süreci:

Müşterisini dinlerken, yukarı aşağı baş hareketi veya “hı-hı” ya da anlıyorum şeklinde geri bildirim vermek.

Konuşma sırasında çok sabit veya çok hareketli olmamak.

Abartılı el kol hareketi yapmamak.

Karşı tarafı rahatsız edecek sesler çıkarılmamalıdır. Örneğin; parmakla masaya vurmak, anahtarlık vb. nesnelerle ses çıkarmak.

Dikkat dağıtacak şeyler yapmamak. Örneğin; küpe, saat veya yüzük gibi şeylerle oynamak, bacağını sallamak gibi.

BY.5 Beden dili ve sözlü ifadelerine müşterinin beden dili ve sözlü ifadelerini dikkate alarak kullanır.

UMS İlgili Bölüm

C.1.3 Koçluk sürecinde kendi beden dilini amacına uygun kullanır.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

2.1. Müşteri ile etkili ve mesleki etik kurallara uygun koçluk ilişkisi ve iletişim kurar.

Hazırlık Süreci:

Müşteriyle uyumlanmak. Mesela müşteri bacak bacak üstüne atıyorsa ona uyum sağlamak.

Müşteri anlatım sırasında hafif öne geliyorsa ona uygun hafif öne doğru vücudumuzu ilerletmek.

Bunları yaparken de müşterinin her yaptığını taklit etmemek.

BY.6 Müşterinin gündeminde uygun ve açık uçlu sorular sorar.

(Başarılması zorunlu kritik adımlar)

UMS İlgili Bölüm

C.1.4 Koçluk gündeminin amacına uygun güçlü sorular sorar.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

2.1. Müşteri ile etkili ve mesleki etik kurallara uygun koçluk ilişkisi ve iletişim kurar.

Hazırlık Süreci:

Dikkat edilirse burada sadece “güçlü soru” değil “gündemin amacına uygun güçlü soru” dan bahsediliyor.

..... konusu hakkında bana biraz daha bilgi verir misiniz?

..... konusunda başka ne söyleyebilirsiniz?

Bu durumu biraz daha açacak olursak...

Bu olayla ilgili biraz daha ayrıntı verebilir misiniz?

BY.7 Müşteriye düşünmeye teşvik edici müşterinin farkındalığını artırıcı ve yaratıcı sorular sorar.

(Başarılması zorunlu kritik adımlar)

UMS İlgili Bölüm

C.1.4 Koçluk gündeminin amacına uygun güçlü sorular sorar.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

2.1. Müşteri ile etkili ve mesleki etik kurallara uygun koçluk ilişkisi ve iletişim kurar.

Hazırlık Süreci:

Bu durumda seçenekleriniz nelerdir?

Farklı olarak neler yapabilirsiniz?

Tam olarak şu anda bunun için ne yapabilirsiniz?

Neyi farklı yaparsanız hedefe daha hızlı ulaşabilirsiniz?

BY.8 Müşterinin gündemi ve ilerleyişi ile ilişkili sorular sorar.

(Başarılması zorunlu kritik adımlar)

UMS İlgili Bölüm

C.1.4 Koçluk gündeminin amacına uygun güçlü sorular sorar.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

2.1. Müşteri ile etkili ve mesleki etik kurallara uygun koçluk ilişkisi ve iletişim kurar.

Hazırlık Süreci:

Var olan durumdan bahsedebilir misiniz?

Bahsettiğiniz durumu somutlaştıracak olursanız, nasıl örneklendirebilirsiniz?

Bunu somut hale getirecek olursak...

Neyi farklı yaparsanız hedefe daha hızlı ulaşabilirsiniz?

BY.9 Müşterinin gündemine uygun düşünmeye teşvik edici ve farkındalığını artırıcı geri bildirimlerde bulunur.

(Başarılmasız zorunlu kritik adımlar)

UMS İlgili Bölüm

C.1.5 Müşteriden gelen iletilere ve amaca uygun geri bildirimler verir.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

2.1. Müşteri ile etkili ve mesleki etik kurallara uygun koçluk ilişkisi ve iletişim kurar.

Hazırlık Süreci:

Bu sonuca ulaştığınızı ne olduğunda anlayacaksınız?

Bu seçeneği uyguladığınızda hayatınızda neler değişecek?

Bahsettiğiniz durumla ilgili kaynaklarınız neler?

Sonuca ulaştığınızda nasıl bir başarı hayal ediyorsunuz?

BY.10 Müşteriyi düşünmeye teşvik edici ve eyleme geçirici geri bildirimde bulunur.

(Başarılmasız zorunlu kritik adımlar)

UMS İlgili Bölüm

C.1.5 Müşteriden gelen iletilere ve amaca uygun geri bildirimler verir.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

2.1. Müşteri ile etkili ve mesleki etik kurallara uygun koçluk ilişkisi ve iletişim kurar.

Hazırlık Süreci:

Seçeneklere baktığınızda hangisiyle başlamak istersiniz?

Elinizdeki kaynakları düşündüğünüzde en hızlı başlangıç hangisidir?

Hemen başlayabileceğiniz eylem planı bunlardan hangisi?

BY.11 Müşteriye yaratıcı geri bildirimde bulunur.

(Başarılması zorunlu kritik adımlar)

UMS İlgili Bölüm

C.1.5 Müşteriden gelen iletilere ve amaca uygun geri bildirimler verir.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

2.1. Müşteri ile etkili ve mesleki etik kurallara uygun koçluk ilişkisi ve iletişimi kurar.

Hazırlık Süreci:

Bu konuda daha başka neler yapabilirsiniz?

Neyi farklı yaparsanız sonuç değişir?

Olaya dışardan baktığınızda nasıl görüyorsunuz?

BY.12 Müşteri ile tavsiye ve karar verici veya yargılayıcı konumda bulunmayacak şekilde iletişim kurar. Mesleki etik kurallarına uyar.

(Başarılması zorunlu kritik adımlar)

UMS İlgili Bölüm

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 amacına uygun kullanır.

C.1.4 Koçluk gündeminin amacına uygun güçlü sorular sorar.

C.1.5 Müşteriden gelen iletilere ve amaca uygun geri bildirimler verir.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

2.1. Müşteri ile etkili ve mesleki etik kurallara uygun koçluk ilişkisi ve iletişimi kurar.

Hazırlık Süreci:

Bu konudaki düşünceleriniz nelerdir?

Bu konudaki fikirleriniz önemli, siz nasıl bir yol izlerdiniz?

“Çılgınca düşünçeniz” olduğundan bahsettiğiniz. Bu çılgın düşünçeyi anlatabilir misiniz?

Bu konuda benim fikrimi sordunuz. Sizin fikirlerinizi önemsiyorum. Siz bu konuda ne düşünüyorsunuz?

BY.13 Müşteri tarafından mevcut görüşmenin hedefinin belirlenmesini sağlar.

(Başarılmasız zorunlu kritik adımlar)

UMS İlgili Bölüm

C.2.1 Müşteri hakkında görüşme ve bilgi toplama tekniklerini kullanarak amaca uygun bilgiler toplar.

D.1.1 Müşterinin görüşme gündemini oluşturmaya yardımcı olur.

D.1.2 Müşterinin görüşme gündemi içeriğine göre uygun yöntemler kullanarak hedeflerini belirlemesine destek olur.

D.3.3 Koşullardaki ve bekłentilerindeki değişimlere göre müşterinin hedef ve eylem planlarını yeniden düzenlemesine destek olur.

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 müşteriyle birlikte değerlendirme yapar.

Yeterlilik Birimi Başarıım Ölçütü

2.2. Müşterinin koçluk gündemini netleştirir.

Hazırlık Süreci:

Yaptığınız çalışma hakkında bilgi verir misiniz?

Konuyu biraz detaylandırır mısınız?

Bahsettiğiniz durumu bana biraz daha somutlaştırabilir misiniz?

İsteğinizle ilgili bir örnek verebilir misiniz?

Tam olarak ulaşmak istediğiniz hedef nedir?

Birden fazla hedefiniz olduğundan bahsettiniz. Önceliğinizi belirlemek için “yaşam çemberi” yapmaya ne dersiniz?

Bu hafta belirlediğimiz strateji sizin hedefe ulaşmanıza nasıl bir katkı sağlayacak birlikte görelim.

Stratejilerimizde neleri farklı yaparsak sonuca ulaşırız?

Planlarımıza bir göz atalım mı?

Bir önceki görüşmemizden bu tarafa neler oldu? Planlarımızın ne kadarı gerçekleşti? Neleri revize etmemiz gereklidir birlikte bakalım mı?

BY.15 Müşteri tarafından mevcut durumun tanımlanmasını sağlar.

(Başarılması zorunlu kritik adımlar)

UMS İlgili Bölüm

C.2.1 Müşteri hakkında görüşme ve bilgi toplama tekniklerini kullanarak amaca uygun bilgiler toplar.

D.1.1 Müşterinin görüşme gündemini oluşturmmasına yardımcı olur.

D.1.2 Müşterinin görüşme gündemi içeriğine göre uygun yöntemler kullanarak hedeflerini belirlemesine destek olur.

D.3.3 Koşullarındaki ve bekłentilerindeki değişimlere göre müşterinin hedef ve eylem planlarını yeniden düzenlemesine destek olur.

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 müşteriyle birlikte değerlendirme yapar.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

2.2. Müşterinin koçluk gündemini netleştirir.

Hazırlık Süreci:

Yapmak istediğiniz şeyi biraz daha detaylandırır mısınız?

Yaptığınız çalışma hakkında bilgi verir misiniz?

Mevcut durumunuz hakkında bilgi verir misiniz?

Şu an tam olarak hedefin neresindesiniz?

Var olan durumu anlamam için içinde bulunduğuuz durumla ilgili bilgi verir misiniz?

Şu an neredesiniz ve tam olarak nerede olmak istiyorsunuz?

Vizyon çalışması ile hedefiniz hakkında eylem planlarını netleştirebiliriz?

Hedefinizle ilgili ne düşünüyorsunuz?

Bir önceki görüşmeden sonra neler değişti?

BY.16 Görüşme süreci dahilinde uygun koçluk teknikleri ile müşterinin seçeneklerini tanımlamasını ve değerlendirmesini sağlar.

UMS İlgili Bölüm

C.2.1 Müşteri hakkında görüşme ve bilgi toplama tekniklerini kullanarak amaca uygun bilgiler toplar.

D.1.1 Müşterinin görüşme gündemini oluşturmmasına yardımcı olur.

D.1.2 Müşterinin görüşme gündemi içeriğine göre uygun yöntemler kullanarak hedeflerini belirlemesine destek olur.

D.2.1 Müşterinin hedeflerine bağlı olarak bulunduğu durum ve hedeflerine ulaşması için yapması gereken çalışmaları uygun teknik ve yöntemler kullanarak belirlemesini sağlar.

D.3.3 Koşullarındaki ve bekłentilerindeki değişimlere göre müşterinin hedef ve eylem planlarını yeniden düzenlemesine destek olur.

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 müşteriyle birlikte değerlendirme yapar.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

2.2. Müşterinin koçluk gündemini netleştirir.

Hazırlık Süreci:

Şartlar göz önüne alındığında seçenekleriniz nelerdir? Birlikte inceleyelim.

Farklı ne yapılabilir?

Var olan seçenekler dışında başka nasıl bir yol izlenebilir?

Seçeneklerinizden bahseder misiniz?

BY.17 Müşteri tarafından görüşme hedefine uygun alternatif çözümlere karar verilmesini sağlar.

(Başarılmasız zorunlu kritik adımlar)

UMS İlgili Bölüm

C.2.1 Müşteri hakkında görüşme ve bilgi toplama tekniklerini kullanarak amaca uygun bilgiler toplar.

D.1.1 Müşterinin görüşme gündemini oluşturmaya yardımcı olur.

D.1.2 Müşterinin görüşme gündemi içeriğine göre uygun yöntemler kullanarak hedeflerini belirlemesine destek olur.

D.3.3 Koşullarındaki ve bekłentilerindeki değişimlere göre müşterinin hedef ve eylem planlarını yeniden düzenlemesine destek olur.

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 müşteriyle birlikte değerlendirme yapar.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

2.2. Müşterinin koçluk gündemini netleştirir.

Hazırlık Süreci:

Şartlar göz önüne alındığında hangi seçeneğin sizin için daha uygun olduğunu düşünüyorsunuz?

Bu seçeneklere baktığımızda önce hangisinden başlamak istersiniz?

Şimdi hangisiyle başlamak istersiniz?

Başlamak için ilk adım ne olmalı?

BY.18 Görüşme süreci dahilinde uygun koçluk teknikleri ile müşteriin seçenek/hedeflerle ilgili engeller, olanaklar ve kaynakları değerlendirmesini sağlar.

(Başarılması zorunlu kritik adımlar)

UMS İlgili Bölüm

D.2.1 Müşterinin hedeflerine bağlı olarak bulunduğu durum ve hedeflerine ulaşması için yapması gereken çalışmaları uygun teknik ve yöntemler kullanarak belirlemesini sağlar.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

3.1. Müşterinin belirlediği hedeflerine ulaşması ile ilgili eylemlerin tanımlanmasına yönelik uygulamaları gerçekleştirir.

Hazırlık Süreci:

Hedefe ulaşma konusunda olanaklar nelerdir?

Bu hedefin gerçekleşmesi konusunda kullanılacak kaynaklar hangileridir?

Hedefe ulaşma konusunda ne gibi engeller mevcut? Bunları nasıl aşabiliyoruz?

BY.19 Görüşme süreci dahilinde uygun koçluk teknikleri ile müşterinin engelleri aşma ve olanakları kullanmaya dair eylemlerini tanımlamasını sağlar.

(Başarılmasız zorunlu kritik adımlar)

UMS İlgili Bölüm

D.2.1 Müşterinin hedeflerine bağlı olarak bulunduğu durum ve hedeflerine ulaşması için yapması gereken çalışmaları uygun teknik ve yöntemler kullanarak belirlemesini sağlar.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

3.1. Müşterinin belirlediği hedeflerine ulaşması ile ilgili eylemlerin tanımlanmasına yönelik uygulamaları gerçekleştirir.

Hazırlık Süreci:

Hedefe ulaşma konusunda ne gibi engeller mevcut? Bunları nasıl aşabiliyoruz?

Var olan olanaklar nelerdir? Hangi aşamada bunlardan faydalananabilirsiniz?

BY.20 Uygun koçluk teknikleri ile müşterinin hedeflerine ulaşmak üzere belirlediği eylemleri öncelik ve zamanlama sıralamasına koymasını sağlar.

(Başarılmasız zorunlu kritik adımlar)

UMS İlgili Bölüm

D.2.2 Yaptığı belirlemelere göre uygulama adımlarını öncelik sırasına koymasını sağlar.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

3.2. Müşterinin; hedeflerine göre belirlediği eylemleri zamanlama ve aşamalandırma olarak düzenlemesini ve kararlılığını değerlendirmesini sağlar.

Hazırlık Süreci:

Eylem adımlarınız nelerdir?

Eylemleriniz hangi zamanda ve sırada devreye girmeli?

Nasıl bir eylem adımı izlenmeli?

Plan adımları nasıl olmalı?

Öncelik hangisinde?

BY.21 Uygun koçluk teknikleri ile müşterinin belirlediği önceliklendirme ve zamanlamaya göre uygulama için kararlılık düzeyinin belirlenmesini sağlar.

UMS İlgili Bölüm

D.2.3 Müşterinin eylem planını uygulama ve ilk adımı atma konusundaki kararlılığını uygun tekniklerle destekler.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

3.2. Müşterinin; hedeflerine göre belirlediği eylemleri zamanlama ve aşamalandırma olarak düzenlemesini ve kararlılığını değerlendirmesini sağlar.

Hazırlık Süreci:

Ne zaman başlayacaksınız?

Hangi adımları atacaksınız? İlk adımınız ne?

Bu hedefe ulaşmaya dair kendinize güveninize 0 ila 10 arasında kaç puan verirsiniz? Bunu 10 puana ne çıkartırdı?

Hedefinize ulaştığınızda ne olacak? Nasıl biri olacaksınız?

BY.22 Söz alma tekniğini müşterinin eyleme geçmesini sağlayacak şekilde uygular.

(Başarılmasız zorunlu kritik adımlar)

UMS İlgili Bölüm

D.3.1 Müşterinin oluşturduğu eylem planını belirlediği adımlara göre takvimlendirme, söz alma, ödev verme ve takip etme yöntemleri ile uygulamasına destek olur.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

4.1. Müşterinin eyleme geçmesine yönelik teknikleri uygular.

Hazırlık Süreci:

Belirlemiş olduğumuz çalışmayı netleştirdiğimizi düşünüyorum?

Bunu bir söz olarak kabul edebilir miyim?

BY.23 Ödev verme tekniğini müşterinin eyleme geçmesini sağlayacak şekilde uygular.

UMS İlgili Bölüm

D.3.1 Müşterinin oluşturduğu eylem planını belirlediği adımlara göre takvimlendirme, söz alma, ödev verme ve takip etme yöntemleri ile uygulamasına destek olur.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

4.1. Müşterinin eyleme geçmesine yönelik teknikleri uygular.

Hazırlık Süreci:

Bu eylem planının hangi adımını ne zaman yapacaksınız?

Hangi gün hangi çalışmayı tamamlamayı düşünüyorsunuz?

BY.24 Takip etme tekniğini müşterinin eyleme geçmesini sağlayacak şekilde uygular.

UMS İlgili Bölüm

D.3.1 Müşterinin oluşturduğu eylem planını belirlediği adımlara göre takvimlendirme, söz alma, ödev verme ve takip etme yöntemleri ile uygulamasına destek olur.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

4.1. Müşterinin eyleme geçmesine yönelik teknikleri uygular.

Hazırlık Süreci:

Eylem adımlarınız nelerdir?

Eylemleriniz hangi zamanda ve sırada devreye girmeli?

Nasıl bir eylem adımı izlenmeli?

Plan adımları nasıl olmalı?

BY.25 İyi örnek inceleme tekniğini müşterinin özgüvenini destekleyerek şekilde uygular.

UMS İlgili Bölüm

D.3.2 Müşteriyi planını uygulamasında iyi örnek inceleme, geçmiş başarıları hatırlatma hedefe ulaştığındaki başarıyı hayal etme gibi teknik ve yöntemlerle özgüvenini arttırmamasına destek olur.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

4.2. Müşterinin özgüvenini desteklemeye yönelik teknikleri uygular.

Hazırlık Süreci:

Bu konuda örnek almak isteyeceğiniz bir çalışmadan bahseder misiniz?

Daha önce başarılı olduğunuz bir çalışmadan bahseder misiniz?

Hedefe ulaştığınız anı gözünüzde canlandırmanızı istiyorum. Neler hissediyorsunuz?

BY.26 Geçmiş başarıları hatırlatma tekniğini, müşterinin özgüvenini destekleyecek şekilde uygular.

UMS İlgili Bölüm

D.3.2 Müşteriyi planını uygulamasında iyi örnek inceleme, geçmiş başarıları hatırlatma hedefe ulaşlığındaki başarıyı hayal etme gibi teknik ve yöntemlerle özgüvenini arttırmasına destek olur.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

4.2. Müşterinin özgüvenini desteklemeye yönelik teknikleri uygular.

Hazırlık Süreci:

Daha önce başarılı olduğunuz bir çalışmadan bahseder misiniz?

Geçmişteki başarılarınızı anlatır mısınız? O anlarda neler hissettiğiniz?

BY.27 Hedefe ulaşlığında ki başarıyı hayal etme tekniğini müşterinin özgüvenini destekleyecek şekilde uygular.

UMS İlgili Bölüm

D.3.2 Müşteriyi planını uygulamasında iyi örnek inceleme, geçmiş başarıları hatırlatma hedefe ulaşlığındaki başarıyı hayal etme gibi teknik ve yöntemlerle özgüvenini arttırmasına destek olur.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

4.2. Müşterinin özgüvenini desteklemeye yönelik teknikleri uygular.

Hazırlık Süreci:

Hedefe ulaştığınız anı gözünüzde canlandırmanızı istiyorum. Neler hissediyorsunuz?

BY.32 Koçluk sürecinin sonlandırılması aşamasında müşterinin süreci gözden geçirmesini, elde ettiği ilerleme, gelişim, farkındalıkla ilişkin geri bildirim alır.

(Başarılmasız zorunlu kritik adımlar)

UMS İlgili Bölüm

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.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

5.2. Koçluk sürecinde izleme ve sonlandırmaya yönelik değerlendirme uygulamalarını yapar.

Hazırlık Süreci:

Bu çalışmadan ne gibi kazanımlarınız oldu?

Bu süreçte olumlu değişimler nelerdir?

Bu çalışmanın kazandırdığı farkındalıklar nelerdir?

Tüm bu süreci sizin bakış açınızıdan değerlendirmenizi çok isterim.

Ne zaman ihtiyacınız olursa burada olacağımı bilmenizi isterim.

BY.34 Koçluk sürecinin sonlandırılması aşamasında müşterinin geleceğe ilişkin saptamalarda bulunmasını sağlar.

UMS İlgili Bölüm

D.5.2 Müşteriyle birlikte koçluk süreci hakkında belirlenen içerik, hedef ve eylem planının gerçekleşmesine ilişkin değerlendirme yapar.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

5.2. Koçluk sürecinde izleme ve sonlandırmaya yönelik değerlendirme uygulamalarını yapar.

Hazırlık Süreci:

Tüm bu süreci sizin bakış açınızıdan değerlendirmenizi çok isterim.

Bundan sonraki çalışmalarınızda yeni bakış açınızıyla neleri farklı yapmayı düşünürsünüz?

BY.35 Sürecin sonlandırılması durumunda müşteriye süreçte elde edilen kazanımlar farkındalıklar, yaşanılan deneyimlere dair geri bildirimlerde bulunur.

UMS İlgili Bölüm

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.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

5.2. Koçluk sürecinde izleme ve sonlandırmaya yönelik değerlendirme uygulamalarını yapar.

Hazırlık Süreci:

Bu süreci değerlendirdiğimizde hangi konularda kazanımlarınız oldu?

Elde ettiğiniz sonuçlar neler?

Sonuçlardan memnuniyet dereceniz nedir?

- Koçluk Süreci Geribildirim Uygulaması (P2)

Adayın P1 sınavında gerçekleştirdiği görüşme ile ilgili geri bildirimlerini sınav komisyonuna sunma performansı değerlendirilir.

Sunum esnasında değerlendirici heyet, beceri ve yetkinlik kontrol listesindeki adımların gerçekleşme düzeyine göre beceri ve yetkinlik kontrol listesine dayalı sorular sorarak adayın açıklamasını sağlar.

Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında Ek A2-2' deki beceriler ve yetkinlikler kontrol listesine göre gerçekleştirilir.

Adayın performansa dayalı sınavdan başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı olmak kaydıyla bütün adımlardan %80 oranında başarılı olması gerekmektedir. Beceri ve yetkinlik ifadelerinin (Ek A2-2) Tamamı performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir.

P/P2 SINAVI

BY.1 Müşteriyi tanıtmaya yönelik yaşam çemberi canlandırma, vizyon çalışması gibi temel koçluk, yöntem ve tekniklerini uygular.

UMS İlgili Bölüm

C.2.3 Müşteriyi tanıtmaya yönelik (yaşam çemberi, canlandırma, vizyon çalışması gibi) koçluk, araç ve tekniklerini uygular.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

1.2. Müşteriyi tanıtmaya yönelik koçluk yöntem ve tekniklerini uygular.

Hazırlık Süreci:

Temel koçluk araçlarını kullanma.

Yaşam Çemberi, canlandırma, vizyon çalışması uygulamaları.

BY.3 Müşterinin beden dili ile sözlü ifadesi arasındaki uyum veya celişkiyi belirleyerek bu duruma uygun geri bildirim verir.

(Başarılması zorunlu kritik adımlar)

UMS İlgili Bölüm

C.1.1 Müşteri ile ilişkide etkin dinleme yöntemini kullanır.

C.1.2 Müşterinin beden dili yoluyla verdiği mesajları çözümler.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

2.1. Müşteri ile etkili ve mesleki etik kurallara uygun koçluk ilişkisi ve iletişim kurar.

Hazırlık Süreci:

Beden dili yoluyla verilen mesajları algılama.

BY.12 Koçluk hizmetinin amacı sınırları ve etik kurallar hakkında sözlü yazılı olarak müşteriyi bilgilendirir.

(Başarılmasız zorunlu kritik adımlar)

UMS İlgili Bölüm

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.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

2.1. Müşteri ile etkili ve mesleki etik kurallara uygun koçluk ilişkisi ve iletişimini kurar.

Hazırlık Süreci:

Koçluk Sözleşmesi yolu ile genel bilgilendirmeyi yazılı/sözlü bildirme.

BY.28 Eylem planındaki adımlara göre her görüşme başında bir önceki seansta aldığı kararlar gerçekleştirdiği sonuçlar, varsa verilen ödevlerin sonuçları hedefe bağlılık ve motivasyon durumu gibi konularda müşteri ile birlikte değerlendirme yapar.

(Başarılmasız zorunlu kritik adımlar)

UMS İlgili Bölüm

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 müşteriyle birlikte değerlendirme yapma.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

5.1. Kendisi ve müşterinin ilerleme sürecini izlemesine yönelik uygulamaları, müşterinin hedeflerine ve eylem planına göre yapar.

Hazırlık Süreci:

Alınan kararlar, gerçekleşen sonuçlar, varsa ödevlerin sonuçları, hedefe bağlılık ve motivasyon durumuyla ilgili değerlendirmeler yapmak

Hedefler.

Hedefe ulaşma adımları.

Ödev sonuçları.

Hedefi gerçekleştireceğine dair inanç var mı?

Hedefi gerçekleştirdiğinde tam olarak ne olmuş olacak?

Motivasyonu ne durumda?

Bu vb. başlıklarda değerlendirme yapma.

BY.29 Koçluk sürecindeki ara değerlendirmelerde, müşterinin çalışma teması ve hedeflerinin geçerliliğini ve ilerleme durumunu değerlendirerek belirlemesini sağlar.

(Başarılmasız zorunlu kritik adımlar)

UMS İlgili Bölüm

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.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

5.1. Kendisi ve müşterinin ilerleme sürecini izlemesine yönelik uygulamaları, müşterinin hedeflerine ve eylem planına göre yapar.

Hazırlık Süreci:

Hangi adımlar atıldı?

Atılan adımlar hedefe götürüyor mu?

Yeni düzenlemelere gerek var mı?

Koçluk süreci ile ilgili ara değerlendirmeler yapma.

BY.30 Koçluk sürecindeki ara değerlendirmelerde, müşterinin koçluk sürecinden yararlanma ve devam durumunu değerlendirerek belirlemesini sağlar.

UMS İlgili Bölüm

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.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

5.1. Kendisi ve müşterinin ilerleme sürecini izlemesine yönelik uygulamaları, müşterinin hedeflerine ve eylem planına göre yapar.

Hazırlık Süreci:

Hangi sonuçlar elde edildi.

Bunlar ulaşmak istediğimiz sonuçlar mı?

Herhangi bir yöntem değişikliğine ihtiyaç var mı?

Müşteri almış olduğu hizmet hakkında hangi kazanımları elde etti?

Müşteri aldığı hizmet hakkında ne düşünüyor?

Müşteri ile yapılan ara değerlendirme ile müşterinin devam durumunu değerlendirme.

BY.31 Koçluk sürecindeki ara değerlendirmelere göre, müşteri devam edecek ise koçluk yöntemlerinde değişiklik gerekip gerekmediğini değerlendirerek belirler.

UMS İlgili Bölüm

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.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

5.1. Kendisi ve müşterinin ilerleme sürecini izlemesine yönelik uygulamaları, müşterinin hedeflerine ve eylem planına göre yapar.

Hazırlık Süreci:

İzlenen yol hedefe ulaştırıyor mu?

Bunu nasıl anlayacağız?

Eylem planının değerlendirilmesi.

Farklılık gerekiyor mu?

Neleri farklı yapmak gereklidir?

Bu farklılıklar neler olmalı?

Koçluk yöntemlerinde değişiklik gerekip gerekmeyenin değerlendirme.

BY.33 Koçluk sürecinin sonlandırılması aşamasında müşterinin hedeflere olan bağlılığını ve motivasyonunu belirlemesini sağlar.

UMS İlgili Bölüm

D.5.2 Müşteriyle birlikte koçluk süreci hakkında belirlenen içerik, hedef ve eylem planının gerçekleşmesine ilişkin değerlendirme yapar.

Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü

5.2. Koçluk sürecinde izleme ve sonlandırmaya yönelik değerlendirme uygulamalarını yapar.

Hazırlık Süreci:

Neler konuşuldu?

Hangi konularda mutabık kalındı?

Elde edilen sonuçlar ve bunlarla ilgili değerlendirmeler.

Özet ve toparlama.

Koçluk sürecinin sonlandırılması aşamalarını gerçekleştirmeye.



Kaynaklar: (Alfabetik sıralama ile)

1. Kalite Güvence El Kitabı / MYK / Nisan 2020
2. Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) resmi sitesi / myk.gov.tr
3. TYÇ Terimler Sözlüğü / MYK / Aralık 2020
4. Ulusal Meslek Standardı – Koç Seviye 6 – Referans Kodu / 13Ums0318-6 / MYK
5. Ulusal Yeterlilik – Koç Seviye 6 – 15UY0215-6 / MYK
6. Yeterlilik Seviyelerinin TYÇ Seviye Tanımlayıcılarına Göre Belirlenmesi Rehberi
/ Doküman No: MSD.RHB.03 Revizyon No: 00 / TYÇ

Notlar:

