

**Sürekli Eğitim Merkezi**  
**Uzman**  
**GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI**

**REVİZYON DURUMU**

Revizyon No

Revizyon Tarihi

Açıklama

Hazırlayan	Kontrol Eden	Uygunluk Veren	Yayın Onayı
Birim Yöneticisi	İnsan Kaynakları Daire Başkanı	Kalite ve Yönetişim Koordinatörlüğü	Genel Sekreter
İmza	İmza	İmza	İmza

**Sürekli Eğitim Merkezi**  
**Uzman**  
**GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI**

<b>Görev Unvanı</b>	Uzman
<b>Çalıştığı Birim</b>	Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi Direktörlüğü
<b>Bağlı Olduğu Birim</b>	Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi Direktörlüğü
<b>Koordineli Çalışacağı Birim/Birimler</b>	Tüm idari ve akademik birimler
<b>Kendisine Bağlı Olan Çalışanlar</b>	-
<b>Gerektiğinde Yerini Alacak Olan Kişi</b>	SEM Direktörü tarafından belirlenir.
<b>Mesai Saatleri</b>	08:00-17:00
<b>Deneme Süresi</b>	2 Ay
<b>Mesleki Bilgi ve Yetkinlikler</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Güçlü iletişim ve diksiyon</li><li>İkna kabiliyeti ve müşteri odaklı yaklaşım</li><li>Hedef ve sonuç odaklı çalışma</li><li>Ekip çalışmasına yatkınlık</li><li>Problem çözme ve hızlı karar verme</li><li>Satış ve pazarlama bilgisi</li><li>Süreç yönetimi ve organizasyon becerisi</li><li>Stres altında çalışabilme</li><li>İş güvenliği kurallarına uyum</li></ul>
<b>Görevin Amacı</b>	Çağrı merkezi süreçlerinde potansiyel öğrenci ve müşterilerle etkili iletişim kurarak doğru yönlendirme yapmak ve müşteri memnuniyetini sağlamak. Kayıt, ödeme ve evrak süreçlerini düzenli şekilde yürütmek; ders programı ve yoklama işlemlerini takip etmek. Öğrencilerin taleplerine çözüm sunmak, özlük dosyalarını oluşturmak ve sertifika süreçlerini ilgili birimlerle koordine etmek.
<b>İşin Gerektirdiği Nitelikler</b>	<b>Eğitim</b> En az lisans mezunu olmak <b>Yabancı Dil</b> Çok iyi seviyede ingilizce bilgisi <b>Bilgisayar Bilgisi</b> Bilgisayar programlarını aktif ve iyi derecede kullanabilmek <b>Sektör Tecrübesi</b> 2 Yıl ve üzeri
<b>İşin Gerektirdiği Gizlilik Düzeyi</b>	Bu pozisyon <b>Yüksek Düzeyde Gizlilik</b> gerektirir. <ul style="list-style-type: none"><li>Kurumsal sistemlere ait kullanıcı bilgileri, erişim yetkileri ve şifreler</li><li>Sunucu, ağ ve veri tabanı bilgileri</li><li>Kuruma ait yazılım, veri ve sistem altyapıları</li><li>Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) kapsamında kişisel veriler</li></ul>

<b>Hazırlayan</b>	<b>Kontrol Eden</b>	<b>Uygunluk Veren</b>	<b>Yayın Onayı</b>
Birim Yöneticisi	İnsan Kaynakları Daire Başkanı	Kalite ve Yönetişim Koordinatörlüğü	Genel Sekreter
İmza	İmza	İmza	İmza

**Sürekli Eğitim Merkezi  
Uzman**

**GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI**

	<ul style="list-style-type: none"><li>Tüm bilgi varlıklarının korunması ve yetkisiz erişimin engellenmesi esastır</li><li>KVKK ve ISO 27001 kapsamında bilgi güvenliği kurallarına tam uyum esastır. Yetkisiz kişilerle bilgi paylaşımı kesinlikle yasaktır.</li></ul>
<b>Kullanılması Gereken Cihaz ve Ekipmanlar</b>	Ofis Ekipmanları <ul style="list-style-type: none"><li>Bilgisayar (Masaüstü/Dizüstü)</li><li>Sunucu ve ağ cihazları</li><li>Yazıcı, tarayıcı</li></ul>
<b>Yasal Dayanak</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu</li><li>6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu</li><li>Üniversitelerin ilgili yönetmelik, yönerge ve senato kararları</li><li>İşyeri Disiplin Yönergesi</li></ol>

**GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR**

**Mevzuat, Kalite ve Kurumsal Uyum Yükümlülükleri**

- İlgili tüm kanun ve yönetmeliklerden doğan yükümlülükleri yerine getirmek.
- İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Misyon, Vizyon ve Kalite Politikaları doğrultusunda faaliyet göstermek.
- Üniversitenin kalite yönetim sistemi kapsamında işleyişi sağlamak ve PUKÖ (Planla- Uygula- Kontrol Et-Önlem Al) döngüsünü uygulamak.
- Stratejik hedefleri belirlemek, belirlenen periyotlarda izlemek ve raporlamak.
- Haftalık ve aylık faaliyet raporlarını hazırlamak.
- Tespit edilen uygunsuzluklar için düzeltici faaliyet sürecini başlatmak ve takip etmek.
- Kanun ve yönetmeliklerdeki değişiklikleri ve ulusal/uluslararası üniversite uygulamalarını takip ederek gerekli güncellemeleri yapmak.

**Kişisel Verilerin Korunması ve Bilgi Güvenliği**

- Çalışan ve adaylara ait kişisel verileri Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) hükümlerine uygun şekilde işlemek ve korumak
- ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi gerekliliklerine uygun hareket etmek
- Özlük dosyaları, performans kayıtları, ücret bilgileri, disiplin süreçleri, sözleşmeler ve hukuki belgelere ilişkin bilgilerin gizliliğini sağlamak
- Yetkisiz erişim, veri sızıntısı ve bilgi paylaşımını önleyici tedbirleri uygulamak
- Kurumsal yazılım sistemlerine erişim bilgilerini güvenli şekilde kullanmak ve saklamak

**Operasyonel Sorumluluklar**

- Müşteri memnuniyetinin takibi ve geri bildirimlerin ilgili birimlere iletilmesi
- Satış sonrası süreçlerde (kayıt, evrak, iletişim) destek sağlanması
- Potansiyel öğrenci/müşteri adaylarının aranması ve bilgilendirilmesi

Hazırlayan	Kontrol Eden	Uygunluk Veren	Yayın Onayı
Birim Yöneticisi	İnsan Kaynakları Daire Başkanı	Kalite ve Yönetişim Koordinatörlüğü	Genel Sekreter
İmza	İmza	İmza	İmza

**Sürekli Eğitim Merkezi**  
**Uzman**  
**GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI**

**Yetkiler**

- Potansiyel müşteri ile iletişim kurma ve ön bilgilendirme yapma yetkisi
- Günlük satış aktivitelerini planlama ve raporlama yetkisi
- Satış ekibine lead (aday) yönlendirme ve ön değerlendirme yapma yetkisi
- Öğrenci bilgi sisteminde veri girişi ve güncelleme yapma yetkisi
- Öğrencilerle doğrudan iletişim kurma ve bilgilendirme yapma yetkisi
- Evrak kontrolü ve ön değerlendirme yapma yetkisi
- Akademik takvim ve süreçlerle ilgili yönlendirme yapma yetkisi
- Öğrenci taleplerini ilgili birimlere iletme ve süreci takip etme yetkisi

Uzman, yukarıda yazılı olan bütün bu görevleri kanunlara ve yönetmeliklere uygun olarak yerine getirirken Sürekli Eğitim Merkezi Direktörlüğü'ne karşı sorumludur.

TEBLİĞ EDEN	
Tarih	____ / ____ / ____
Ad ve Soyad	
Görevi/Unvanı	
İmza	

TEBELLÜĞ EDİLEN ÇALIŞAN	
<i>Tarafıma tebliğ edilen sayfa "Görev, Yetki ve Sorumlulukları" nı elden bir nüsha olarak teslim aldım.</i>	
Tarih	____ / ____ / ____
Ad ve Soyad	
Görevi/Unvanı	
İmza	

Hazırlayan	Kontrol Eden	Uygunluk Veren	Yayın Onayı
Birim Yöneticisi	İnsan Kaynakları Daire Başkanı	Kalite ve Yönetişim Koordinatörlüğü	Genel Sekreter
İmza	İmza	İmza	İmza