

Sürekli Eğitim Merkezi
Uzman Yardımcısı
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 Yardımcısı
GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI

Görev Unvanı	Uzman Yardımcısı
Çalıştığı Birim	Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi Direktörlüğü
Bağlı Olduğu Birim	Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi Direktörlüğü
Koordineli Çalışacağı Birim/Birimler	Tüm idari ve akademik birimler
Kendisine Bağlı Olan Çalışanlar	-
Gerektiğinde Yerini Alacak Olan Kişi	SEM Direktörü tarafından belirlenir.
Mesai Saatleri	08:00-17:00
Deneme Süresi	2 Ay
Mesleki Bilgi ve Yetkinlikler	<ul style="list-style-type: none">Güçlü iletişim ve diksiyonİkna kabiliyeti ve müşteri odaklı yaklaşımHedef ve sonuç odaklı çalışmaEkip çalışmasına yatkınlıkProblem çözme ve hızlı karar vermeSatış ve pazarlama bilgisiSüreç yönetimi ve organizasyon becerisiStres altında çalışabilmeİş güvenliği kurallarına uyum
Görevin Amacı	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.
İşin Gerektirdiği Nitelikler	Eğitim En az lisans mezunu olmak. Yabancı Dil Çok iyi seviyede İngilizce bilgisi Bilgisayar Bilgisi Bilgisayar programlarını aktif ve iyi derecede kullanabilmek Sektör Tecrübesi 1 Yıl ve üzeri
İşin Gerektirdiği Gizlilik Düzeyi	Bu pozisyon Yüksek Düzeyde Gizlilik gerektirir. <ul style="list-style-type: none">Kurumsal sistemlere ait kullanıcı bilgileri, erişim yetkileri ve şifrelerSunucu, ağ ve veri tabanı bilgileriKuruma ait yazılım, veri ve sistem altyapılarıKişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) kapsamında kişisel veriler

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 Yardımcısı
GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI

	<ul style="list-style-type: none">Tüm bilgi varlıklarının korunması ve yetkisiz erişimin engellenmesi esastırKVKK ve ISO 27001 kapsamında bilgi güvenliği kurallarına tam uyum esastır. Yetkisiz kişilerle bilgi paylaşımı kesinlikle yasaktır.
Kullanılması Gereken Cihaz ve Ekipmanlar	Ofis Ekipmanları <ul style="list-style-type: none">Bilgisayar (Masaüstü/Dizüstü)Sunucu ve ağ cihazlarıYazıcı, tarayıcı
Yasal Dayanak	<ol style="list-style-type: none">2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği KanunuÜniversitelerin ilgili yönetmelik, yönerge ve senato kararlarıİşyeri Disiplin Yönergesi

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 Yardımcısı
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 Yardımcısı, 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