

**Mesleki Rehberlik ve Tanıtım Koordinatörlüğü**  
**Çağrı Merkezi Takım Lideri**  
**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

**Mesleki Rehberlik ve Tanıtım Koordinatörlüğü**  
**Çağrı Merkezi Takım Lideri**  
**GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI**

<b>Görev Unvanı</b>	Takım Lideri
<b>Çalıştığı Birim</b>	Çağrı Merkezi Birimi
<b>Bağlı Olduğu Birim</b>	Mesleki Rehberlik ve Tanıtım Koordinatörlüğü
<b>Koordineli Çalışacağı Birim/Birimler</b>	Tüm idari ve akademik birimler
<b>Kendisine Bağlı Olan Çalışanlar</b>	Uzman Yardımcısı
<b>Gerektiğinde Yerini Alacak Olan Kişi</b>	Genel sekreterlik tarafından görevlendirilen bir personel
<b>Mesai Saatleri</b>	08:00-17:00
<b>Deneme Süresi</b>	2 Ay
<b>Mesleki Bilgi ve Yetkinlikler</b>	Operasyon süreçlerine hakim, ekip yönetimi güçlü, iletişim becerileri gelişmiş ve performans odaklı olmalıdır. Ekibini motive edebilmeli, raporlama yapabilmeli, kriz anlarında doğru karar verebilmeli ve müşteri memnuniyetini ön planda tutmalıdır. Ayrıca koçluk, geri bildirim ve problem çözme konularında da yetkin olması beklenir.
<b>Görevin Amacı</b>	Üniversitenin veya kurumun iç ve dış paydaşlarıyla etkili ve profesyonel bir iletişim kurarak çağrı merkezi hizmetlerinin en yüksek kalite standardında sunulmasını sağlamaktır.
<b>İşin Gerektirdiği Nitelikler</b>	<b>Eğitim</b> En az önlisans mezunu olmak <b>Yabancı Dil</b> İyi seviye İngilizce bilgisi <b>Bilgisayar Bilgisi</b> Office Programları <b>Sektör Tecrübesi</b> En az 1 yıl tecrübeli
<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><li>Tüm bilgi varlıklarının korunması ve yetkisiz erişimin engellenmesi esastır</li></ul> KVKK ve ISO 27001 kapsamında bilgi güvenliği kurallarına tam uyum esastır. Yetkisiz kişilerle bilgi paylaşımı kesinlikle yasaktır.

<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

**Mesleki Rehberlik ve Tanıtım Koordinatörlüğü**  
**Çağrı Merkezi Takım Lideri**  
**GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI**

<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><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>	1. 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu 2. 4857 sayılı İş Kanunu 3. 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu 4. Üniversitelerin ilgili yönetmelik, yönerge ve senato kararları 5. İşyeri 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.

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

**Mesleki Rehberlik ve Tanıtım Koordinatörlüğü**  
**Çağrı Merkezi Takım Lideri**  
**GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI**

**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**

- Günlük operasyon akışını takip etmek ve yönetmek
- Ekip performansını izlemek ve hedeflere ulaşılmasını sağlamak
- Vardiya planlaması ve personel organizasyonunu yapmak
- Çağrı yoğunluğunu yöneterek iş dağılımını sağlamak
- KPI, SLA ve hizmet seviyelerini takip etmek
- Çağrı kalite kontrollerini gerçekleştirmek
- Problem ve müşteri şikayetlerinde destek olmak
- Günlük, haftalık ve aylık raporlamaları hazırlamak
- Yeni personelin adaptasyon sürecini yönetmek
- Üst yönetime operasyon süreçleri hakkında bilgi vermek

**Yetkiler**

- Ekip üyelerine iş dağılımı yapmak
- Günlük operasyon süreçlerini yönetmek
- Personelin performansını değerlendirmek
- Geri bildirim ve koçluk vermek
- Vardiya düzeni ve çalışma planı oluşturmak
- Operasyonel sorunlara anlık müdahale etmek
- Disiplin süreçlerini başlatmak veya raporlamak
- İzin ve devamsızlık taleplerini değerlendirmek / yönlendirmek
- Üst yönetime raporlama yapmak
- Hizmet kalitesini artırmaya yönelik öneriler sunmak

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

**Mesleki Rehberlik ve Tanıtım Koordinatörlüğü**  
**Çağrı Merkezi Takım Lideri**  
**GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI**

Takım lideri, yukarıda yazılı olan bütün bu görevleri kanunlara ve yönetmeliklere uygun olarak yerine getirirken Mesleki Rehberlik ve Tanıtım Koordinatörlüğü'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