

Mesleki Rehberlik ve Tanıtım Koordinatörlüğü
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

Mesleki Rehberlik ve Tanıtım Koordinatörlüğü
Uzman Yardımcısı
GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI

Görev Unvanı	Uzman Yardımcısı
Çalıştığı Birim	Çağrı Merkezi Birimi
Bağlı Olduğu Birim	Mesleki Rehberlik ve Tanıtım Koordinatörlüğü
Koordineli Çalışacağı Birim/Birimler	Tüm idari ve akademik birimler
Kendisine Bağlı Olan Çalışanlar	-
Gerektiğinde Yerini Alacak Olan Kişi	Genel sekreterlik tarafından görevlendirilen personel.
Mesai Saatleri	08:00-17:00
Deneme Süresi	2 Ay
Mesleki Bilgi ve Yetkinlikler	<ul style="list-style-type: none">• Çağrı merkezi operasyon süreçlerine hâkim, güçlü iletişim becerilerine sahip ve ekip koordinasyonuna destek sağlayabilecek yetkinlikte olmalıdır.• Operasyonel süreç takibi ve raporlama konularında yetkin; verimlilik odaklı çalışma disiplinine sahip olmalıdır.• Problem çözme becerisi gelişmiş; karşılaşılan operasyonel aksaklıklara hızlı ve etkin çözümler üretebilmelidir.• Süreç yönetimi, performans takibi ve günlük operasyonların yürütülmesinde takım liderine destek sağlayabilmelidir.• Yoğun çalışma temposuna uyum sağlayabilen; müşteri memnuniyeti odaklı çalışma anlayışını benimseyen ve operasyonel hedeflerin gerçekleştirilmesine katkıda bulunan bir yaklaşım sergilemelidir.
Görevin Amacı	Çağrı merkezi operasyonlarının düzenli, verimli ve kurum standartlarına uygun şekilde yürütülmesine destek olmak; takım liderine süreç yönetiminde yardımcı olmak, ekip içi koordinasyonu sağlamak ve performans hedeflerine ulaşılmasına katkıda bulunmaktır.
İşin Gerektirdiği Nitelikler	<p>Eğitim En az önlisans mezunu olmak Yabancı Dil İyi seviye İngilizce bilgisi Bilgisayar Bilgisi Office Programları Sektör Tecrübesi En az 1 yıl tecrübeli</p>

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
Uzman Yardımcısı
GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI

İşin Gerektirdiği Gizlilik Düzeyi	Bu pozisyon Yüksek Düzeyde Gizlilik gerektirir. <ul style="list-style-type: none">▪ Kurumsal sistemlere ait kullanıcı bilgileri, erişim yetkileri ve şifreler▪ Sunucu, ağ ve veri tabanı bilgileri▪ Kuruma ait yazılım, veri ve sistem altyapıları▪ Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) kapsamında kişisel veriler▪ Tüm bilgi varlıklarının korunması ve yetkisiz erişimin engellenmesi esastır KVKK ve ISO 27001 kapsamında bilgi güvenliği kurallarına tam uyum esastır. Yetkisiz kişilerle bilgi paylaşımı kesinlikle yasaktır.
İşin Gerektirdiği Gizlilik Düzeyi	Bu pozisyon Yüksek Düzeyde Gizlilik gerektirir. <ul style="list-style-type: none">▪ Kurumsal sistemlere ait kullanıcı bilgileri, erişim yetkileri ve şifreler▪ Sunucu, ağ ve veri tabanı bilgileri▪ Kuruma ait yazılım, veri ve sistem altyapıları▪ Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) kapsamında kişisel veriler▪ Tüm bilgi varlıklarının korunması ve yetkisiz erişimin engellenmesi esastır▪ KVKK 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 cihazları▪ Yazıcı, tarayıcı
Yasal Dayanak	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.

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
Uzman Yardımcısı
GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI

- 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

- Günlük operasyon süreçlerinin takibini yapmak ve sürece destek olmak
- Takım liderine ekip yönetimi ve operasyonel süreçlerde destek sağlamak
- Personel devamlılık ve vardiya durumlarını takip etmek
- Performans verilerini izlemek ve raporlamak
- Çağrı yoğunluğunu takip ederek gerekli bilgilendirmeleri yapmak
- Ekip içi duyuru ve bilgilendirmeleri iletme
- Operasyonel sorunları tespit etmek ve takım liderine bildirmek
- Yeni personelin oryantasyon ve uyum sürecine destek sağlamak
- Kalite ve hedef süreçlerinin takibine katkıda bulunmak
- Gerekli durumlarda müşteri süreçlerine destek vermek

Yetkiler

- Operasyon akışına ilişkin verilere erişim sağlama
- Ekip performans verilerini görüntüleme ve kontrol etme
- Vardiya planı ve personel devamlılık bilgilerini izleme
- Ekip içi bilgilendirme ve duyuruları iletme
- Operasyonel aksaklıkları ilgili kişi/birimlere iletme (escalation)

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
Uzman Yardımcısı
GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI

Uzman Yardımcısı, 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