

Mesleki Rehberlik ve Tanıtım Koordinatörlüğü
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

Mesleki Rehberlik ve Tanıtım Koordinatörlüğü
Uzman
GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI

Mesleki Rehberlik ve Tanıtım Koordinatörlüğü
Uzman
GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI

Görev Unvanı	Uzman
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	• Çağrı merkezi operasyonları, müşteri deneyimi yönetimi ve raporlama süreçlerine ileri düzeyde hâkim olmalıdır. • Operasyonel süreçlerin yönetimi, takibi ve geliştirilmesinde aktif rol alabilmelidir. • Ekip performansını analiz edebilmeli, verileri yorumlayarak iyileştirme önerileri sunabilmelidir. • Yeni personelin eğitim ve gelişim süreçlerinde aktif rol alabilecek bilgi ve deneyime sahip olmalıdır. • Kurum içi birimler ile koordinasyonu sağlayabilecek düzeyde iletişim ve organizasyon becerilerine sahip olmalıdır. • Problem çözme, karar verme ve süreç geliştirme konularında yetkin olmalıdır. • CRM, çağrı merkezi uygulamaları ve raporlama sistemlerini etkin şekilde kullanabilmelidir.
Görevin Amacı	Çağrı merkezi operasyonlarının kurum hedefleri doğrultusunda etkin, verimli ve sürdürülebilir şekilde yürütülmesini sağlamak; ekip performansını takip etmek, operasyonel süreçleri geliştirmek, kalite standartlarının uygulanmasına katkıda bulunmaktır.
İşin Gerektirdiği Nitelikler	Eğitim En az önlisans mezunu olmak Yabancı Dil İyi seviye İngilizce bilgisi Bilgisayar Bilgisi Office Programları Sektör Tecrübesi En az 1 yıl tecrübeli Bilgisayar Bilgisi MS Office Programları, CRM ve raporlama sistemleri

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

GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI

İşin Gerektirdiği Gizlilik Düzeyi	Bu pozisyon Yüksek Düzeyde Gizlilik gerektirir. - 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. - 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 - 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**

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

- Çağrı merkezi operasyonlarının günlük işleyişini takip etmek ve sürekliliğini sağlamak
- Operasyonel performans göstergelerini analiz etmek ve yönetime raporlamak
- Kalite standartlarının uygulanmasını takip etmek ve gerekli iyileştirme önerilerini sunmak
- Personel devamlılık, vardiya ve operasyonel planlama süreçlerini izlemek
- Yeni başlayan personelin oryantasyon ve eğitim süreçlerine destek vermek
- Operasyonel aksaklıkları analiz ederek çözüm önerileri geliştirmek
- Kampanya, kayıt, tercih ve tanıtım süreçlerinde operasyonel koordinasyonu sağlamak
- Birimler arası bilgi akışını ve koordinasyonu yürütmek
- Çağrı merkezi performans hedeflerinin gerçekleştirilmesine katkıda bulunmak
- Gerektiğinde öğrenci ve aday öğrenci süreçlerine destek vermek

Yetkiler

- Operasyonel raporlara ve performans verilerine erişmek ve analiz etmek
- Kalite değerlendirme kayıtlarını incelemek ve geri bildirimde bulunmak
- Operasyonel süreçlere ilişkin iyileştirme önerileri sunmak
- Ekip performansını takip etmek ve yönetime raporlamak
- Operasyonel aksaklıkların giderilmesi için ilgili birimlerle koordinasyon sağlamak
- Eğitim, oryantasyon ve süreç geliştirme çalışmalarında görev almak

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
GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI

Uzman, 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	
Taraşıma tebliğ edilen sayfa “_Görev, Yetki ve Sorumlulukları”nı elden bir nüsha olarak teslim aldım.	
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