



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM

TEMSİLCİSİ GÖREV TANIMI

Doküman Kodu	KKÜ-MÜM-GRV-01
Yürürlük Tarihi	03.01.2017
Revizyon Tarihi/No	
Baskı No	

1. TANIMI: Rektör tarafından atanır.

2. GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR:

- 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Temsilcisi, TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi'nin kurulması, uygulanması, düzeltilmesi ve iyileştirilmesi, denetimi ve dokümantasyonunu Rektörün adına yürütür.
- TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi'nin istekleri doğrultusunda gerekli proseslerin oluşturulması, uygulanması, işlerliğinin kontrolü, güncel tutulması, denetimin ve sürekli iyileştirilmesini sağlar.
- TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi'nin performansının ve iyileştirme ihtiyaçlarının üst yönetime raporlar.
- Kuruluş içinde müşteri odaklılık bilincinin yaygınlaştırılmasını sağlamak ve gerekli çalışmaları koordine eder.
- TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi'nin planlanması, yürütülmesi, Düzeltici/Önleyici Faaliyetlerin takibinden, kontrol edilmesi ve düzeltilmesi faaliyetlerinin koordinasyonundan sorumludur.
- TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi'nin prosedürlerinin ve iş talimatlarının hazırlanmasını, değişikliklerini, yayın ve dağıtımını diğer bölümlerle koordine ve takip eder.
- TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi'nin Kalite El Kitabı'nın hazırlanması, onaylanması, yayınlanması, güncelleştirilmesi ve düzeltilmesini sağlar.
- TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi'nin hata nedenlerinin sistematik analizinde diğer bölümlerle koordine kurar.
- TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi'nin ile ilgili olarak kurulan çalışma gruplarını koordine eder ve yardımcı olur.
- Kuruluşun TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi'nin kalite hedeflerinin gerçekleşmesini takip eder.
- TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi'nin performans izleme, değerlendirme ve rapor etme prosesini oluşturur.
- Uygun personelin temini ve eğitimi, teknoloji şartları, dokümantasyon, hedef zaman sınırlarını belirlemek ve karşılamak ve diğer şartlar dahil olmak üzere, TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi'nin, etkili ve verimli işletilmesini ve prosesleri gözden geçirmeyi sürdürür.

3. ÜST-AST İLİŞKİLERİ:

Yönetimin Temsilcisi, üst yönetime doğrudan bağlı bir görev konumudur. Diğer idareciler ile astlık-üstlük ilişkisi yoktur.

4. GÖREVİN GEREKTİRDİĞİ NİTELİKLER

- En az lisans eğitimi almış,
- Word, Excel, Power Point, ve diğer ofis programlarını kullanma ve kullandırma yeteneğine sahip,
- TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemleri ile ilgili eğitimleri almış,
- Grup çalışması yapabilecek,
- Yöneticilik yeteneğine sahip,
- Konusunda en az 3 yıl tecrübeli.



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ
BİRİM TEMSİLCİSİ GÖREV TANIMI

Doküman Kodu	KKÜ-MÜM-GRV-02
Yürürlük Tarihi	03.01.2017
Revizyon Tarihi/No	
Baskı No	

1. TANIMI: Enstitü, Fakülte, Yüksekokul Sekreterleri ve diğer idari birimlerde ise birim amirleridir. Müşteri Memnuniyeti Yönetim Temsilcisi'ne bağlı olarak çalışır.

2. GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI:

- TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi için kendi birimine ait ve idari bazlı süreçlerin belirlenmesi, uygulanması ve sürdürülmesinin sağlamak.
- Birimi içerisindeki 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi'nin idari bazlı dokümantasyon işlemlerini yönetmek.
- Üniversite'de müşteri odaklılık kavramının bilincinde olunmasının ve bu bilincin yaygınlaştırılmasının sağlanmasına yönelik faaliyetlere katılmak.
- Üniversite Müşteri Memnuniyeti Yönetim Temsilcisinin 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili vereceği görevleri yerine getirmek.
- Müşteri Memnuniyeti Yönetim Temsilcisine 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili işlemlerle ilgili bilgi vermek.
- 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi proseslerinin uygulanmasını sağlamak.
- 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi ve müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek.
- 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili bilgilere kolayca erişilmesini sağlamak.
- 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etmek
- Yapılan ve kaydedilen 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi'nin izlenmesini sağlamak.
- Bir sorunu düzeltmek, gelecekte oluşmasını engellemek ve bu olayı kayıt altına almak için işlem yapılmasını sağlamak.
- Üst yönetimin gözden geçirmesi için 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi verisinin mevcut olmasını sağlamak.

3. GÖREVIN GEREKTİRDİĞİ NİTELİKLER:

- TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili eğitimler almış olmak.



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ
BİRİM SORUMLUSU
GÖREV TANIMI

Doküman Kodu	KKÜ-MÜM-GRV-03
Yürürlük Tarihi	03.01.2017
Revizyon Tarihi/No	
Baskı No	

1. TANIMI: Müşteri Memnuniyeti Yönetim Temsilcisi'ne ve Müşteri Memnuniyeti Birim Temsilcisine bağlı olarak çalışır.

2. GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI:

- 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi için kendi birimine ait ve Müşteri Memnuniyeti Birim Temsilcisi tarafından verilen görevleri yerine getirmek.
- Birimi içerisindeki 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyon işlemlerini yerine getirmek.
- Üniversite'de müşteri odaklılık kavramının bilincinde olunmasının ve bu bilincin yaygınlaştırılmasının sağlanmasına yönelik faaliyetlere katılmak.
- 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili Üniversite Müşteri Memnuniyeti Yönetim Temsilcisinin ve Müşteri Memnuniyeti Birim Temsilcisinin vereceği görevleri yerine getirmek.
- Müşteri Memnuniyeti konusunda eğitimini almış olmak.
- Kuruluş tarafından belirlenen 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi raporlama şartlarına uymak.
- Müşterilere nazik bir tarzda davranmalı ve şikâyetlerini hızlı şekilde cevaplandırmalı veya bunları uygun kişilere yönlendirmek.
- İyi kişisel ilişkiler kurmalı ve iyi iletişim yeteneğine sahip olmak.
- Görevlerinden dolayı Üniversite Müşteri Memnuniyeti Yönetim Temsilcisine ve Müşteri Memnuniyeti Birim Temsilcisine karşı sorumlu olmak.

3. GÖREVİN GEREKTİRDİĞİ NİTELİKLER:

- TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili eğitimler almış olmak.