



**KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ**  
**MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ**  
**YÖNETİM TEMSİLCİSİ**  
**GÖREV TANIMI**

Doküman Kodu	KYT-GRV-01
Yürürlük Tarihi	19.01.2015
Revizyon Tarihi/No	15.11.2018/02
Baskı No	01

**TANIMI:**

Kırıkkale Üniversitesi üst yönetimi tarafından belirlenen amaç ve ilkelere uygun olarak; Rektör tarafından atanır.

**ORGANİZASYONDAKİ YERİ:**

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

**GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI:**

- 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Temsilcisi, TS EN ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sisteminin kurulması, uygulanması, düzeltilmesi ve iyileştirilmesi, denetimi ve dokümantasyonunu Rektör adına yürütür.
- TS EN ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sisteminin istekleri doğrultusunda gerekli proseslerin oluşturulması, uygulanması, işlerliğinin kontrolü, güncel tutulması, denetimin ve sürekli iyileştirilmesini sağlar.
- TS EN ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sisteminin performansının ve iyileştirme ihtiyaçlarını üst yönetime raporlar.
- Kuruluş içinde müşteri odaklılık bilincinin yaygınlaştırılmasını sağlamak ve gerekli çalışmaları koordine eder.
- TS EN ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sisteminin planlanması, yürütülmesi, Düzeltici/Önleyici Faaliyetlerin takibinden, kontrol edilmesi ve düzeltilmesi faaliyetlerinin koordinasyonundan sorumludur.
- TS EN ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sisteminin prosedürlerinin ve iş talimatlarının hazırlanmasını, değişikliklerini, yayın ve dağıtımını diğer bölümlerle koordine ve takip eder.
- TS EN ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sisteminin Kalite El Kitabının hazırlanması, onaylanması, yayınlanması, güncelleştirilmesi ve düzeltilmesini sağlar.
- TS EN ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sisteminin hata nedenlerinin sistematik analizinde diğer bölümlerle koordine kurar.
- TS EN ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili olarak kurulan çalışma gruplarını koordine eder ve yardımcı olur.
- Kuruluşun TS EN ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sisteminin kalite hedeflerinin gerçekleşmesini takip eder.
- TS EN ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sisteminin 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 EN ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sisteminin etkili ve verimli işletilmesini ve prosesleri gözden geçirmeyi sürdürür.

**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 eğitimler almış,
- Grup çalışması yapabilecek,
- Yöneticilik yeteneğine sahip,
- Konusunda en az 3 yıl tecrübeli olmak.