

Doküman No	PR.AİM.001
Yayın Tarihi	14.Aralık.2016
Revizyon No	04
Revizyon Tarihi	03.05.2023
Sayfa No	1 5

1. AMAÇ

Bu prosedür, İstanbul Okan Üniversitesinin aday ilişkileri tanıtım faaliyetlerinin sistematik olarak tanımlanmasını, sürdürülmesini ve iyileştirilmesini amaçlanmaktadır.

2. KAPSAM

Bu prosedür Aday İlişkileri Müdürlüğü dahilindeki tüm dokümanları kapsar.

3. TANIMLAR

- **ÖSYM:** Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi
- **Kampüs:** Üniversite alanı ve yapıları
- **EBYS:** Elektronik Belge Yönetim Sistemi
- **CRM:** Müşteri İlişkiler Yönetimi Programı
- **Mobil Uygulama :** Mobil cihazlara (akıllı telefon ve tablet) yönelik özel kodlar ve tasarımlar ile yapılan yazımlar.

4. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Aday İlişkileri Müdürlüğü yöneticileri ve çalışanları sorumludur.

5. UYGULAMA

5.1. Aday İlişkileri Müdürlüğü Çalışma Planının oluşturulması

- ÖSYM yerleştirme sonuçlarını açıklar. İlan edilen ÖSYM Sonuçları fakülte ve program bazlı analiz edilerek bir önceki yıl ile mukayese edilir.

Karşılaştırma kategorileri:

- ÖSYM tarafından yerleştirilen öğrenci sayısı
- Rakip üniversitelerin yerleştirme sonuçları
- Yerleşen öğrencilerin nereden yerleştikleri (il ve ilçeler)
- Yerleşen öğrencilerin okulları
- Yerleşen öğrencilerin düzenlenen etkinliklere katılımı
- Yerleşen öğrencilerin gerçekleşen kayıtları
- Yerleşen öğrencilerin bursluluk kategorileri

Bu analiz sonuçları Aday İlişkileri Müdürü tarafından rapor haline getirilerek Müttevelli Heyeti'ne ve Rektörlüğe sunulur.

Hazırlayan	Onaylayan
Aday İlişkileri Müdürü	Yönetim Temsilcisi

Doküman No	PR.AİM.001
Yayın Tarihi	14.Aralık.2016
Revizyon No	04
Revizyon Tarihi	03.05.2023
Sayfa No	2 5

- Bu analiz sonuçları verilerine dayanarak Aday İlişkileri Müdürlüğü ve Rektörlük tarafından belirlenen stratejiye göre belli bir takvim dâhilinde uygulanacak olan çalışma planına göre gerçekleştirilecek tüm tanıtım çalışmalarında kullanılacak tanıtım materyalleri adetsel ve işlevsel olarak belirlenir.
- İstanbul ve Anadolu'da ziyaret edilecek kurumlar ayrı ayrı belirlenir. Bu belirleme yapılırken hedef kitle tespiti yapılır. Belirlenen kurumların saha ziyaret takvimleri İstanbul ve Anadolu'da belirlenen kurumların saha ziyaret takvimleri İstanbul ve Anadolu olmak üzere aday ilişkileri müdür yardımcıları tarafından oluşturulur. Aday ilişkileri biriminin ziyarete gidip tanıtım yaptığı okulların, etüt merkezlerinin CRM 'e (Müşteri İlişkiler Yönetimi Programına) paydaşlar başlığı altında ziyaret edilen yetkili kişilerin (tanıtım yaptığı okulların etüt merkezlerinin) bilgileri işlenir. Yapılan ziyaret kayıt bilgileri, Aday ilişkileri Müdürü'nün onayına sunulur.
- Fuarcılık firmalarının ve eğitim kurumlarının yıl içinde düzenleyeceği Kariyer Günleri ve Üniversite Fuarlarının hangilerine iştirak edileceği belirlenir, takvime alınır. Fuar, Kampüs Ziyareti ve okullarda düzenlenen etkinliklere katılan öğrencilerin rızaları ile doldurdukları bilgi formları CRM programına işlenir.
- İllerde ve Tuzla kampüste gerçekleştirilecek tanıtım çalışmaları dâhilinde aday öğrencilere üniversiteler, programlar hakkında bilgilendirme amaçlı düzenlenecek olan konferanslar, sunumlar planlanır. Konferansa katılan öğrencilerin rızaları ile doldurdukları bilgi formları CRM programına işlenir.
- Aday öğrencilerin kampüsleri tanımaları, programlar ve meslekler hakkında bilgi edinmeleri amacıyla kurumların kampüs ziyaret hedefleri oluşturulur. Kampüs Ziyaretine katılan öğrencilerin rızaları ile doldurdukları bilgi formların kanalıyla toplanan bilgileri CRM programına işlenir.
- Rehber öğretmenlere yönelik gerçekleştirilecek hizmet içi eğitimler ve sosyal çalışmalar planlanır.
- Aday öğrencilere yönelik gerçekleştirilecek yarışmaların ilke ve kuralları belirlenir. Aday İlişkileri Müdürlüğü tarafından temin edilen aday ve öğretmen bilgileri CRM programına işlenir, arama işlemleri yapılır ve arama sonuçları raporlanır.
- Çağrı Merkezi tarafından gerçekleştirilecek aramalar planlanır. Çağrı Merkezi'ni bilgi almak amacıyla arayarak bilgi alan adayların veriler saklanır.

5.2. Aday İlişkileri Müdürlüğü Çalışma Planının Uygulanması

5.2.1.Saha çalışmaları

- Promosyon malzemeleri satın alma süreci yürütülür. Üniversite genel kataloğu ve fakülte katalogları tasarım ve içerikleriyle baskıya verilecek şekilde Kurumsal İletişim Müdürlüğünden talep edilir. Satın alma süreçleri yürütülür.
- Tanıtım çalışması yapılacak olan tüm illerde İl Milli Eğitim Müdürlüğü'nden resmi izinler talep yazısı ile alınır.
- İl Milli Eğitim Müdürlüğü'nden resmi izinler alındıktan sonra üniversite içinde görevlendirme işlemleri yapılır ve resmi yazıya bağlanır.

Hazırlayan	Onaylayan
Aday İlişkileri Müdürü	Yönetim Temsilcisi

Doküman No	PR.AİM.001
Yayın Tarihi	14.Aralık.2016
Revizyon No	04
Revizyon Tarihi	03.05.2023
Sayfa No	3 5

- Ziyaret planındaki kurumlar ziyaret edilir. Ziyaretleri gerçekleştiren eğitim uzmanları, bağlı buldukları ziyaretleri yöneticiye sunar. Ziyaretlerin hedefe ve amaca uygunluğu ilgili müdür yardımcıları tarafından denetlenir. Haftalık olarak raporlar CRM programına işlenerek Aday İlişkileri Müdürüne sunulur. Aday ilişkileri müdürü sonuçları aylık faaliyet raporuyla Mtevelli Heyeti'ne ve Rektörlüğe sunar.
- Takvimde günü gelen kariyer ve fuarlara katılım sağlanır. Fuar ve kariyer günleri katılım detayları raporlanır.
- Kampüste düzenlenen yarışmalara, etkinliklere, kurumların katılımını sağlamak amacıyla sahada gerekli çalışmalar yürütülür ve elde edilen sonuçlar yöneticilerle paylaşılır.
- Şehir dışı görevlendirmelerde İdari Personel Şehir İçi-Şehir Dışı Görevlendirme Formu (FR.INK.082) EBYS üzerinden hazırlanır . Genel Sekreter ve Bölüm Müdürünün onayına sunulur.
- Harcırah Yazısı”, saha çalışması için görevlendirilecek olan “Çalışan Öğrenci” için Fakülte Dekanlıkları’na “Öğrenci İzin Yazısı” ve İnsan Kaynakları birimine “Öğrenci Sigorta Yazısı” yazılır.

5.2.2. Kampus Çalışmaları

- Kurumlar, sahada görevli eğitim uzmanları aracılığı ile ya da iletişim araçlarını kullanarak kampüs ziyareti talebinde bulunurlar. Bu talepler değerlendirilerek Aday İlişkileri Müdürünün onayına sunulur. Onay sürecinden sonra, kampüse gelecek kurumlar kampüs ziyareti için gerekiyorsa EBYS üzerinden “Araç Talep Formu” (FR.IDR.001) ve “İkram Talep Formu”(FR.IDR.005) iş akışına aktarılır. Fakültelere bilgi verilerek, aday öğrencilerin programlar hakkında bilgi edinmelerini sağlayacak etkinlikleri planlamaları talep edilir. Kampüse gelen kurumlar görevli eğitim uzmanı tarafından karşılanır, fakültelere yönlendirilir. İstanbul Okan Üniversitesi öğrencileri tarafından kampüsü gezmeleri sağlanır.
- Kampüste gerçekleştirilecek etkinliklere(konferanslar, yarışmalar, festivaller) katılım eğitim uzmanları tarafından sağlanır. Etkinliklerin amacına uygun gerçekleşmesi için gerekli planlamalar ve kontroller Aday İlişkileri Müdürü tarafından gerçekleştirilir.

5.3. Çağrı Merkezi Çalışmaları

- İstanbul Okan Üniversitesi hakkında bilgi almak için arayanların en doğru bilgiye ulaşması sağlanır. Çağrı merkezi birim yöneticisi gelen aramaları günlük olarak Aday İlişkileri Müdürü'ne raporlar. Mobil Uygulama üzerinden elde edilen bilgilerin derlenir. Bu bilgiler çağrı merkezine iletilir ve çağrı merkezi aday öğrencilere üniversite hakkında bilgilendirmek, etkinliklerden haberdar etmek amacı ile iletişime geçerler.
- Eğitim öğretim yılı başında eğitim kurumları aranarak iletişim bilgileri güncellenir.
- Aday ilişkileri Müdürlüğü tarafından planladığı projelerini duyurmak için gerekli aramalar gerçekleştirilir.
- Tercih döneminde rehberlik desteği almak isteyen aday öğrenciler aranarak bilgilendirilir.
- Üniversitenin farklı birimlerinden gelen arama talepleri Aday İlişkileri Müdürü tarafından onaylandıktan sonra projelendirilir, aramalar gerçekleştirilir.

Hazırlayan	Onaylayan
Aday İlişkileri Müdürü	Yönetim Temsilcisi



ADAY İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.AİM.001
Yayın Tarihi	14.Aralık.2016
Revizyon No	04
Revizyon Tarihi	03.05.2023
Sayfa No	4 5

- Aday Okan web sitesi ya da iletişim@okan.edu.tr üzerinden soru soran adayların iletişim bilgileri temin edilir.

5.4. Tercih Dönemi Çalışmaları

- Üniversite sınav sonuçları açıklanmadan önce, adayların tercih desteği alabilmeleri için kampüslerde, temsilciliklerde ve farklı merkezlerdeki kurulum çalışmaları tamamlanır.
- Tercih merkezlerinde çalışacak rehber öğretmenler belirlenir.
- Aday İlişkileri bünyesindeki eğitim uzmanları ve belirlenen rehber öğretmenlere tercih sistemi ve mesleki rehberlik aşamalarını içeren hizmet içi eğitimler verilir.
- Tercih merkezlerinde çalışacak öğrenciler seçilir. Kısmi zamanlı çalışacak öğrencilerin iletişim, çalışma aralıkları ve karşılığında ödenecek tutar ve IBAN bilgileri girilir. Bilgiler Mali İşler Müdürlüğüne iletilir.
- Tercih döneminin başlamasıyla birlikte, aday öğrenciler tercih merkezlerinde profesyonel tercih hizmeti almaları sağlanır.
- Tercih merkezlerini ziyaret eden sayıları bir önceki yıllarla karşılaştırmalı olarak günlük olarak "Tercih Kıyaslama Raporu" ile raporlanır. Mütevelli Heyete ve Rektörlüğe gün sonunda sunulur.

Ziyaret edilen kurum bilgileri ,ulaşılan öğrenci sayıları ,gerçekleştirilen etkinlikler ,etkinliklerde ulaşılan öğrenci sayıları ve gelen ve giden çağrılarının bilgileri CRM programında raporlanır.

6.KAYITLAR

- İdari personel Şehir İçi-Şehir Dışı Görevlendirme Formu FR.INK.082
- Araç Talep Formu FR.IDR.001
- İkram Talep Formu FR.IDR.005

Hazırlayan	Onaylayan
Aday İlişkileri Müdürü	Yönetim Temsilcisi

Doküman No	PR.AİM.001	
Yayın Tarihi	14.Aralık.2016	
Revizyon No	04	
Revizyon Tarihi	03.05.2023	
Sayfa No	5	5

7.REVİZYONLAR

Kayıt	Revizyon No	Sebeup	Revizyon Tarihi
PR.AİM.001	01	Uygulama eklenmesi ,rapor eklenmesi	31.05.2017
PR.AİM.001	02	Kurumsal logo ve isim değişikliği,CRM uygulaması eklenmesi , Aylık faaliyet raporu iptali (FR.AİM.002)	11.03.2019
PR.AİM.001	03	FR.MAI.008 seyahat formun iptal edilmesi yerine FR.INK.082 İdari personel şehiriçi- şehir dışı görevlendirme formunun eklenmesi	31.05.2022
PR.AİM.001	04	Şehir dışı görevlendirmelerde İdari Personel Şehir İçi-Şehir Dışı Görevlendirme Formu (FR.INK.082) EBYS üzerinden hazırlanır . Genel Sekreter ve Bölüm Müdürünün onayına sunulur. Harcırah Yazısı”, saha çalışması için görevlendirilecek olan “Çalışan Öğrenci” için Fakülte Dekanlıkları’na “Öğrenci İzin Yazısı” ve İnsan Kaynakları birimine “Öğrenci Sigorta Yazısı” yazılır	03.05.2023

Hazırlayan	Onaylayan
Aday İlişkileri Müdürü	Yönetim Temsilcisi