

## 1.0 AMAÇ

Ahi Evran Üniversitesi'nde uygulanacak süreç yönetim sistemi ile ilgili temel esasları tanımlamaktır.

## 2.0 KAPSAM

Ahi Evran Üniversitesi'nin stratejik amaç ve hedefleri doğrultusunda yürütmüş olduğu faaliyetler ile ilgili tüm süreçleri kapsar.

## 3.0 TANIMLAR

**3.1 Süreç:** Müşteri isteklerini karşılayacak çıktılar elde edilebilmesi için, girdiler üzerinde katma değer yaratan faaliyetlerdir.

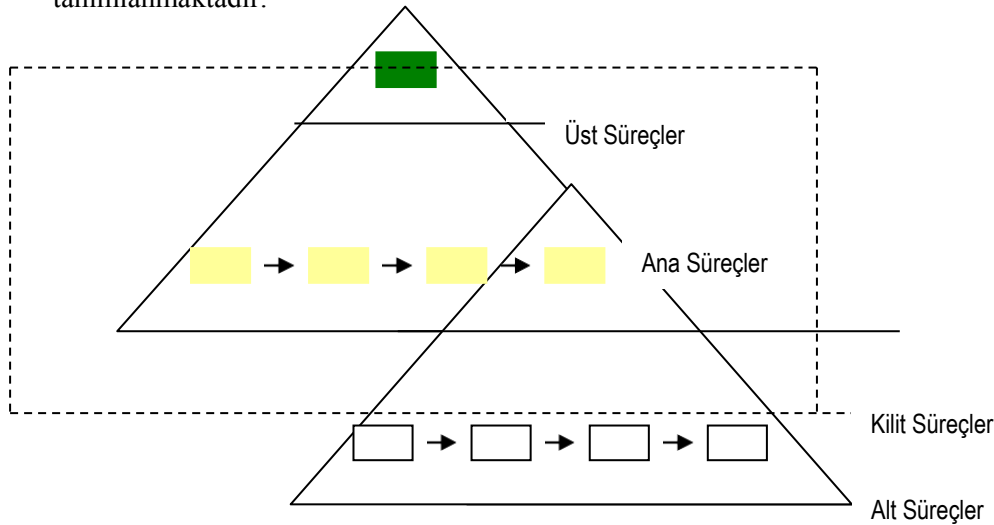
**3.2 Süreç Yönetimi:** Stratejik amaç ve hedefleri doğrultusunda, müşterilerin ve müşteri ihtiyaçlarının belirlenmesi, süreçlerin, sahiplerinin, tedarikçilerinin, performans parametrelerinin ve hedeflerinin tanımlanması ve ölçülmesi, hedefler doğrultusunda gerekli iyileştirmenin yapılmasını içeren faaliyetlerin tümü.

### 3.3. Süreç Yönetiminin Amaçları

- Müşteri odaklı yönetimi teşvik etmesi
- Katma değer yaratan faaliyetlerin belirlenmesi ve bu faaliyetlere sistematik yaklaşım getirmesi
- Sahiplerinin ve sorumlulukların açıkça belirlenmesi
- Fonksiyonlar arası ilişkilerin geliştirilmesi
- Kaynakların etkin kullanımının sağlanması
- İyileştirme fırsatlarının tespit edilmesi
- ISO 9001:2015 Standardının şartlarının yerine getirilmesi.

### 3.4 Süreçler Seviye ve Tipleri

**A. Süreç Seviyesi:** Ahi Evran Üniversitesi süreçleri üst, ana ve alt olmak üzere üç seviyede tanımlanmaktadır.



Hazırlayan	Yürürlük Onayı	Kalite Sistem Onayı
Ekrem ÖZTÜRK	Prof. Dr. Ergin KARİPTAŞ	Prof. Dr. Mustafa KURT

**3.4.1 Üst Süreçler:** Üniversitenin misyonu ve vizyonu çerçevesinde, stratejik hedeflerine ulaşabilmesi için yürüttüğü faaliyetleri tanımlayan süreçlerdir.

**3.4.2 Ana Süreçler:** Üniversitenin üst süreçlerini oluşturan adımlardan her birisidir.

**3.4.3 Alt Süreçler:** Üniversitenin ana süreçlerini oluşturan adımlardan her birisidir.

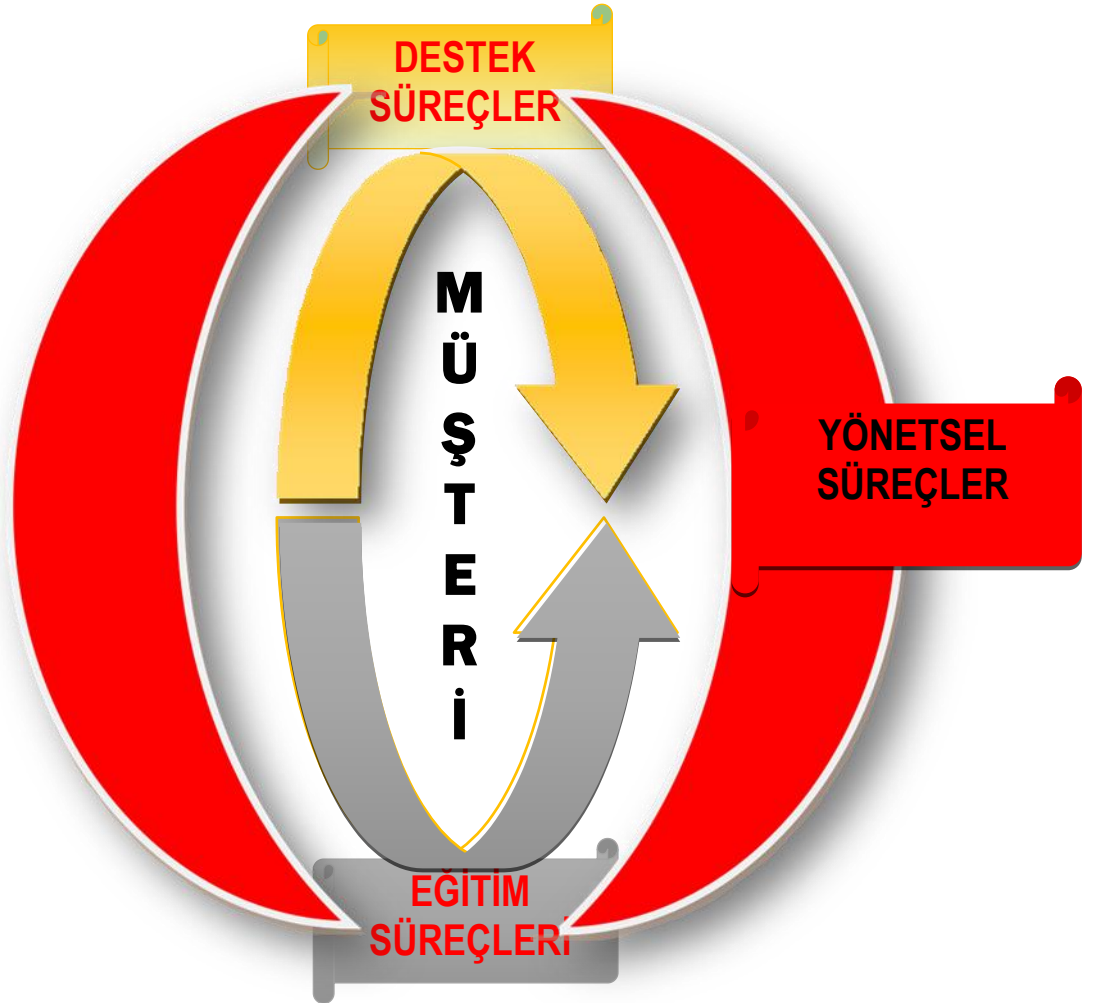
**3.4.4 Kilit Süreçler:** Üst ve ana süreçlerin bütünüdür.

**B. Süreç Tipleri:** Ahi Evran Üniversitesi'nde süreçler yapılarına göre üçe ayrılır:

**3.4.5 Eğitim Süreçleri:** Çıktıları dış müşterilere doğrudan değer katan süreçlerdir.

**3.4.6 Destek Süreçler:** İç müşteriye yönelik faaliyet gösteren, çıktıları doğrudan müşterileri etkilememekle birlikte eğitim süreçlerinin çalışabilmesi için gerekli alt yapıyı oluşturan süreçlerdir.

**3.4.7 Yönetmelik Süreçler:** Politika ve stratejileri gerçekleştirmeye yönelik, tüm süreçlerin etkin çalışmasını sağlayan süreçlerdir.



Hazırlayan

Ekrem ÖZTÜRK

Yürürlük Onayı

Prof. Dr. Ergin KARİPTAŞ

Kalite Sistem Onayı

Prof. Dr. Mustafa KURT

	<b>SÜREÇ YÖNETİM PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PR-007
		İlk Yayın Tarihi	20.07.2016
		Revizyon Tarihi	03.07.2017
		Revizyon No	01
		Sayfa	1/5

**3.5 Süreç Yönetim Komisyonu (SYK) :** Ahi Evran Üniversitesi'ndeki süreç yönetimi sisteminin işlevselliğinden sorumlu komisyondur.

**3.5.1 Süreç Yönetim Komisyonunun Yapısı**

**3.5.2 Başkan:** Rektör Yardımcısı

**3.5.3 Üyeler:** Rektör tarafından, farklı süreç sahipleri arasından belirlenen üyelerden oluşur.

**3.5.4 Süreç Yönetim Komisyonu Sorumluluğu:**

- Üst süreçlerin ve sahiplerinin belirlenmesi
- Süreç yönetim sisteminin etkinliğinin gözden geçirilmesi
- Süreçlerin gözden geçirilmesi
- Üst süreç değişikliği

**Not:** Ana ve alt süreç şemaları, üst süreç sahipleri tarafından onaylanmaktadır.

**3.6 Süreç Sahibi:** Sürecin sorumluluğunu taşıyan ve sürecin iyileştirilmesinden sorumlu kişilerdir.

**3.6.1 Süreç Sahibinin Özellikleri:**

- Süreci tanıyan ve süreçten en çok etkilenen
- İyileştirme çalışmalarına yatkın ve katılımcı
- İyileştirmeye açık noktaları tespit edebilen
- İyileştirme faaliyetlerini yönlendirebilen
- Değişime ve gelişime açık

**3.6.2 Süreç Sahibinin Sorumlulukları:**

- Süreç şemalarının oluşturulması
- Süreç standartlarının oluşturulması
- Süreçten etkilenen taraflar ( tedarikçi / müşteri ) ile birlikte, süreç performansının izlenmesi
- Sürecin değerlendirilmesi, gözden geçirilmesi ve süreç performansı ile ilgili sorumluların belirlenmesi
- Süreçteki iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi ve hayata geçirilmesi
- Süreç değişikliklerinin hayata geçirilmesi

**3.6.3 Süreç Sahiplerinin Seçimi**

- Üst Süreç Sahibi:** İdari Personel (Şef ve üstü), Akademik Personel (Dekan/Müdür/Bölüm/Anasanat /Anabilim Dalı Başkanı)
- Ana/Alt Süreç Sahibi:** Yönetici veya konusunda Uzman Personel

**3.7 Süreç Şeması:** Süreç adımlarını ve sahiplerini gösteren görsel anlatımdır.

**3.8 Performans Parametresi**

Hazırlayan	Yürürlük Onayı	Kalite Sistem Onayı
Ekrem ÖZTÜRK	Prof. Dr. Ergin KARİPTAŞ	Prof. Dr. Mustafa KURT



# SÜREÇ YÖNETİM PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-007
İlk Yayın Tarihi	20.07.2016
Revizyon Tarihi	03.07.2017
Revizyon No	01
Sayfa	1/5

**3.8.1 Girdi Göstergeleri:** Bir politika, ürün ya da hizmetin üretimi veya sunulması için gerekli olan beşeri, mali, fiziki kaynaklardır.

**Örnekler:** Akademik personel sayısı, kullanılan laboratuvar sayısı, tanıtım materyali sayısı.

**3.8.2 Çıktı Göstergeleri:** Sunulan hizmetlerin miktarıdır. Çıktılar genellikle somuttur. “*Ne üretildi?*” ya da “*Ne sunuldu?*” sorusuna cevap verir. Çıktı göstergeleri çoğu zaman Üniversitenin doğrudan kontrolü altındadır. Ancak, her zaman erişilen sonuçların düzeyiyle ilgili bilgi vermez.

**Örnekler:** Mezun öğrenci sayısı, yayımlanan doktora tezi sayısı, özel sektörle yapılan işbirliği sayısı.

**3.8.3 Sonuç Göstergeleri:** Sunulan hizmetlerin sonucunda ortaya çıkan etkilerle ilgilidir. Faaliyetlerin ve üretilen çıktılarının, amaca ulaşmada ne derecede ve nasıl başarılı olduklarını gösterir. Sonuç göstergeleri; “*Nasıl bir sonuç bekliyoruz? Ve “Nasıl bir etki yaratmak istiyoruz?”* sorularına cevap verir.

**Örnekler:** Mezunların aktif işgücüne katılım oranı, atıf yapılan tez sayısı, ticarileştirilen ürün sayısı.

**3.8.4 Kalite Göstergeleri:** Hizmetlerden yararlananların beklentilerinin karşılanma düzeyini gösterir.

**Örnekler:** Eğitim hizmetlerinden memnuniyet oranı, Üniversitenin ulusal ve uluslararası düzeyde akademik başarı sırası.

**3.8.5 Verimlilik Göstergeleri:** Çıktıyla bu çıktıyı elde etmek için kullanılan girdi arasındaki ilişkiyi ifade eder.

**Örnekler:** Mevcut kaliteyi koruyarak öğrenci başına düşen maliyet (maliyet /çıkıtı ), birim m<sup>2</sup> başına düşen genel yönetim giderleri (maliyet / çıkıtı )

Amaç ve hedeflerin başarı düzeyinin değerlendirilmesi açısından yeterli sayıda ve nitelikte sonuç ve çıktı göstergelerine yer verilir. Ayrıca, üst politika belgelerinde stratejik planda yer alan hedeflerle ilgili performans göstergelerinin bulunması durumunda bu göstergelere öncelikle yer verilir.

## 3.9 Süreç ve Performans Parametresi Tanımlama Formu Sürecin;

- Girdilerinin, tedarikçilerinin, çıktılarının ve müşterilerinin
- Kendisine, çıktısına ve müşterisine ait performans parametrelerinin ve bu parametreler ile ilgili bilgilerin
- Süreçler arası ilişkilerin gözden geçirme ortamlarının, sıklıkların ve sorumluların tanımlandığı formdur.

## 3.10 Süreç Performans Parametresi İzleme Formu Sürecin;

- Geçmiş performanslarının hedeflerinin
- Mevcut performansının izlendiği formdur.

## 4.0 UYGULAMA

**4.1 SYK** yılda üç kez toplanır. Her yılın başında yapılan toplantıda stratejiler doğrultusunda üst süreçler ve sahipleri gözden geçirilir. Yapılan gözden geçirme sonucu üst süreçlerde oluşabilecek değişiklik uygulamaya konulur. Strateji gözden geçirme çalışmaları sonrası her yılın ortasında yapılan toplantıda

Hazırlayan	Yürürlük Onayı	Kalite Sistem Onayı
Ekrem ÖZTÜRK	Prof. Dr. Ergin KARİPTAŞ	Prof. Dr. Mustafa KURT



# SÜREÇ YÖNETİM PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-007
İlk Yayın Tarihi	20.07.2016
Revizyon Tarihi	03.07.2017
Revizyon No	01
Sayfa	1/5

yine stratejiler doğrultusunda oluşabilecek değişiklikler ele alınır. Diğer iki toplantıda ise süreç yönetiminin etkinliği gözden geçirilir. Gerek görüldüğü takdirde toplantı sayısı artabilir. Toplantı takvimi ve gündemi SYK sekreteri tarafından katılımcılara duyurulur.

**4.1.1** Süreç başarı oranları 85 puan altında olan süreçler “Z” ile 85-100 arası “İ” 100 ve üstü “B” ile gösterilmektedir. “Z” simge taşıyan ve trendi olumsuz seyreden süreçlerde iyileştirmeler yapılmaktadır. (**Z: Zayıf İ: İyi B: Başarılı**)

## 4.2 Yeni Süreç Tasarımı ve Süreç Değişikliklerinin Uygulamaya Konulması

### 4.2.1 Yeni Süreç Tasarımı

Ahi Evran Üniversitesi’nde yeni çalışmalar, projeler, yasal değişiklikler, tedarikçi / müşteri / diğer üniversite ziyaretleri, eğitimler, yurt içi / dışı fuar - seminer - konferanslar veya kıyaslama çalışmaları sonucu yeni süreç tasarımları süreç sahibi tarafından belirlenir.

### 4.2.2 Süreç Değişikliği

Sürecin kendi, çıktı ve müşteri algılama performansları belirlenen hedeflere ulaşmadığı, yasal değişikliği ve organizasyon değişikliği vb. durumlar oluştuğu zaman, tedarikçi ve müşteri beklentileri de dikkate alınarak süreç değişikliği ihtiyacı süreç sahibi tarafından belirlenir.

## Bu Değişiklik İle İlgili:

- Değişiklik nedeni süreç sahibi tarafından saptanır.
- Süreç sahibi, tedarikçi ve müşteriler gibi değişiklikten etkileneceklerin durumlarını değerlendirerek, süreç sorumluları ile değişiklik değerlendirilir ve değişiklik önerisini, Kalite Koordinatörlüğüne bildirir.
- Değişiklik önerisi SYK’da değerlendirilir ve uygun görülürse, ilgili dokümanlar hazırlanarak onaylanır ve dağıtılır. Süreç sahibi, süreç değişikliğinden etkilenen ve süreci uygulamaya koyacak kişilere gerekli eğitimleri verir. Süreç uygulamaya konulduktan sonra, performansının izlenmesine devam edilir.
- Süreç değişikliğinin uygulama maliyeti yüksek ve riskli ise süreç sahibi tarafından pilot uygulama kararı verilebilir.
- Yapılan değişikliğin sonuçları; süreç sahibi tarafından tedarikçisi ve müşterisinin görüşleri alındıktan sonra SYK toplantısında değerlendirilir.

## 5.0 SORUMLULUK

Uygulanmadan Süreç Yönetim Komisyonu ve tüm süreç sahipleri sorumludur.

## 6.0 EKLER

- Süreç Şeması (FR -170)
- Süreç ve Performans Parametresi Tanımlama Formu (FR -171)
- Süreç Performans Parametresi İzleme Formu (FR -172)
- İş Akış Formu (FR -167)

Hazırlayan	Yürürlük Onayı	Kalite Sistem Onayı
Ekrem ÖZTÜRK	Prof. Dr. Ergin KARİPTAŞ	Prof. Dr. Mustafa KURT