

 2006	SÜREÇ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-007
		İlk Yayın Tarihi	15.06.2016
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/9

1.0 AMAÇ

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

2.0 KAPSAM

Ahi Evran Üniversitesi'nde uygulanmakta olan tüm süreçleri kapsar.

3.0 TANIMLAR

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

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

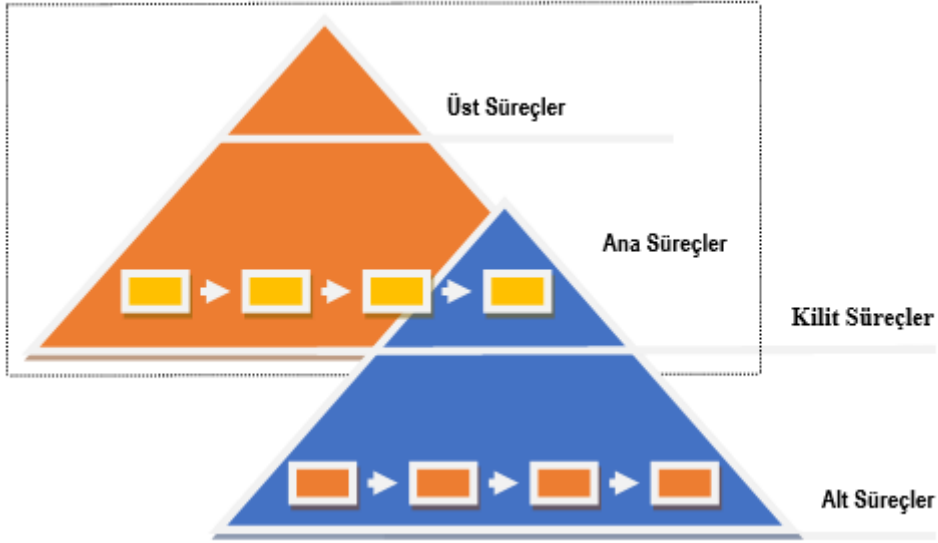
Süreç Yönetiminin Amaçları

- 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
- Hızlı karar alma avantajı sağlanması
- ISO 9001:2015 Standardının şartlarının yerine getirilmesi.

Ahi Evran Üniversitesi'nde süreçler seviyeleri ve tiplerine göre üçe ayrılır:

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

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Şef Ersoy DOĞAN	Doç. Dr. Ergin KARİPTAŞ	Prof. Dr. Mustafa KURT



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

3.3.2 Ana Süreçler: Üniversitenin üst süreçlerini oluşturan adımlardan her birisidir.

3.3.3 Alt Süreçler: Üniversitenin ana süreçlerini oluşturan adımlardan her birisidir.

3.4 Kilit Süreçler: Üst ve ana süreçlerin bütünüdür.

3.5 Süreç Tipleri: Ahi Evran Üniversitesi 'nde süreçler yapılarına göre üçe ayrılır:

3.5.1 Eğitim Süreçleri: Çıktıları dış müşterilere doğrudan değer katan süreçlerdir.

3.5.2 Destek Süreçleri: Dış ve iç müşteriye yönelik faaliyet gösteren, çıktıları doğrudan müşterileri etkilememekle birlikte eğitim süreçlerinin çalışabilmesi için gerekli alt yapıyı oluşturan süreçlerdir.

3.5.3 Yönetmelik Süreçleri: Politika ve stratejileri gerçekleştirmeye yönelik, tüm süreçlerin etkin çalışmasını sağlayan süreçlerdir.

3.5.4 Araştırma ve Geliştirme Süreçleri: Kuruluşun hedef ve amaçlarına ulaşmasına yönelik Araştırma ve Geliştirmeye yönelik çalışmaları içeren süreçlerdir.

Hazırlayan

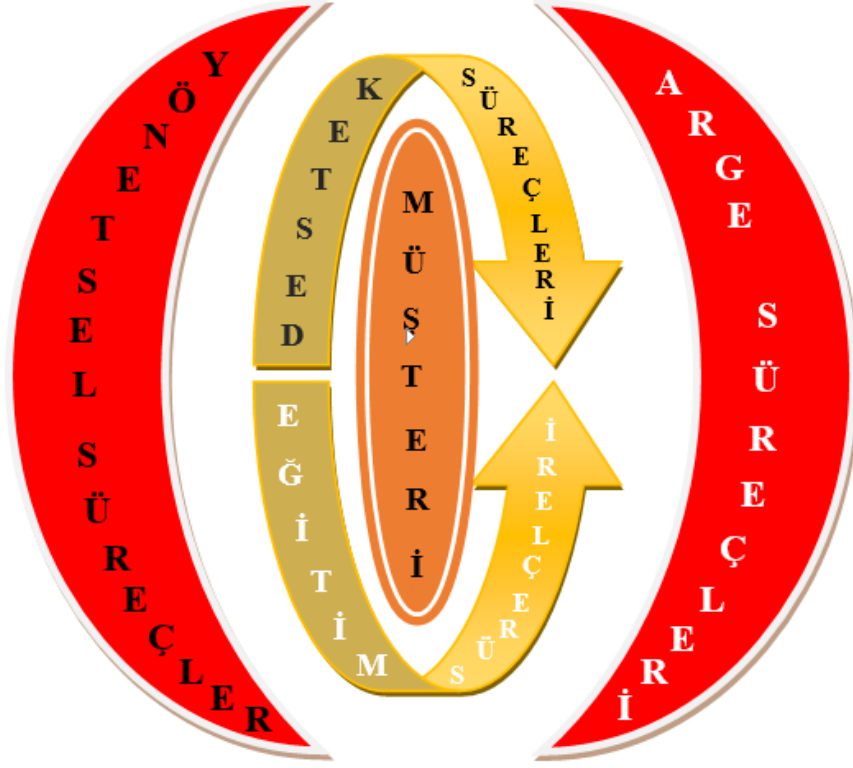
Sistem Onayı

Yürürlük Onayı

Şef Ersoy DOĞAN

Doç. Dr. Ergin KARİPTAŞ

Prof. Dr. Mustafa KURT



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

SYK' nin Yapısı

Başkan

Rektör Yardımcısı

Üyeler

Genel Sekreter

Kalite Yönetim Koordinatörü

Fakülte Dekanı (1)

Yüksekokul Müdürü (1)

Meslek Yüksekokulu Müdürü (1)

Araştırma ve Uygulama Merkez Müdürü (1)

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Şef Ersoy DOĞAN	Doç. Dr. Ergin KARIPTAŞ	Prof. Dr. Mustafa KURT

 2006	SÜREÇ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-007
		İlk Yayın Tarihi	15.06.2016
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/9

Daire Başkanı (1)

Kalite Danışmanı (3)

SYK'nın 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.

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

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

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

Ahi Evran Üniversitesi Süreç Sahipleri Aşağıdaki Kademelerden Seçilir

• **Üst Süreç Sahibi:**

Akademik personel: Dekan/Müdür/Bölüm Başkanı

İdari Personel: Daire Başkanı

• **Ana/Alt Süreç Sahibi:** Yönetici veya konusunda uzman personel

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Şef Ersoy DOĞAN	Doç. Dr. Ergin KARİPTAŞ	Prof. Dr. Mustafa KURT

 2006	SÜREÇ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-007
		İlk Yayın Tarihi	15.06.2016
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/9

3.9 Süreç Şeması: Süreç adımlarını ve sahiplerini gösteren görsel anlatımdır.

3.10 Performans Parametresi: Süreçlerin etkinliğini ölçmek amacıyla kullanılan, ölçülebilir göstergelerdir. Ana süreçler ve gerek duyulan alt süreçler için takip edilen bu göstergelerin belirlenmesinde üç boyut göz önünde bulundurulur:

- Süreç
- Çıktı
- Müşteri Algılaması

Üst süreçleri performans parametresi olarak kendisini oluşturan ana süreçlerin başarı oranları alınmaktadır.

3.10.1 Süreç Performans Parametresi: Sürecin kendi performansının izlenmesi amacıyla belirlenen parametrelerdir.

Örnek

- Eğitim adam/saat
- Öğrenci kayıt süresi
- Cevap verme süresi
- Bütçe gerçekleşme oranı

3.10.2 Çıktı Performans Parametresi: Süreç çıktısının performansının izlenmesi amacıyla belirlenen parametrelerdir.

Örnek

- Personel devir oranı
- Kayıt sildiren öğrenci sayısı
- Hatalı öğrenci kayıt sayısı
- Hatalı mezun işlemi sayısı

3.10.3 Müşteri Algılaması: Süreç müşterilerinin, sürecin performansını nasıl algıladıklarını izlemek amacıyla belirlenen parametrelerdir.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Şef Ersoy DOĞAN	Doç. Dr. Ergin KARİPTAŞ	Prof. Dr. Mustafa KURT

 2006	SÜREÇ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-007
		İlk Yayın Tarihi	15.06.2016
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/9

Örnek

- Müşteri (iç / dış) şikâyet sayısı
- Müşteri (iç / dış) takdir sayısı
- Çalışan memnuniyeti
- Öğrenci memnuniyeti

3.11 Süreç Performans Parametresi Tanımlama Formu

Sürecin;

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

3.12 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 yine stratejiler doğrultusunda oluşabilecek değişiklikler ele alınır. Yılsonu toplantısında ise süreç yönetiminin etkinliği gözden geçirilir. 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 sarı simgeli süreçlerde iyileştirmeler yapılmaktadır. (Z: Zayıf, İ: İyi, B:Başarılı)

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Şef Ersoy DOĞAN	Doç. Dr. Ergin KARİPTAŞ	Prof. Dr. Mustafa KURT

 2006	SÜREÇ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-007
		İlk Yayın Tarihi	15.06.2016
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/9

4.2 Yeni Süreç Tasarımı ve Süreç Değişikliklerinin Uygulamaya Konulması

4.2.1 Yeni Süreç Tasarımı

Ahi Evran Üniversitesi 'nde yeni çalışmalar, 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 ve SYK'ya bildirilir.

4.2.2 Süreç Değişikliği:

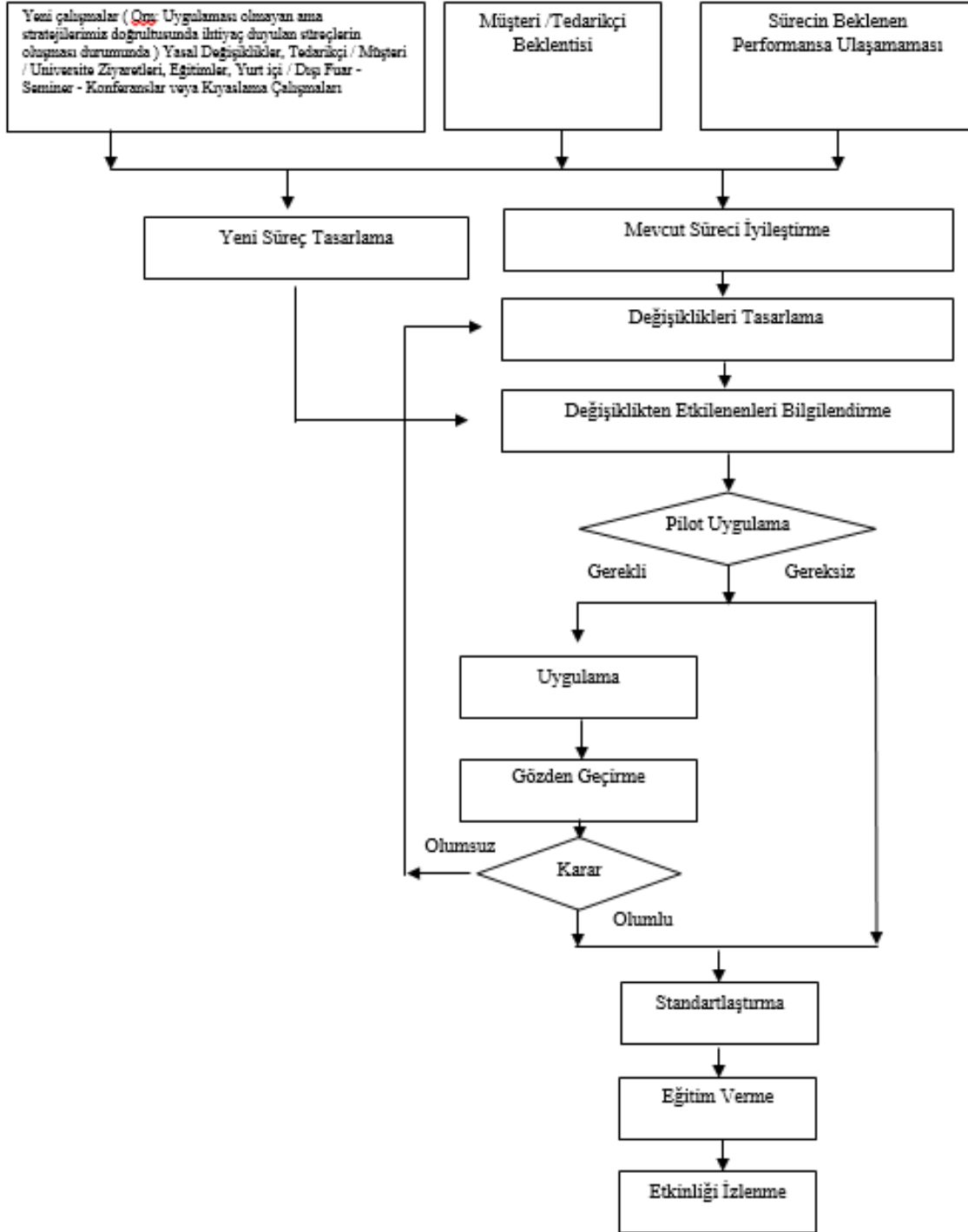
Sürecin kendi, çıktı ve müşteri algılama performansları belirlenen hedeflere ulaşmadığı ve olumsuz bir durum oluşturduğu zaman, tedarikçi ve müşteri beklentileri de dikkate alınarak süreç değişikliği ihtiyacı süreç sahibi tarafından belirlenir ve SYK'ya bildirilir.

Bu Değişiklik ile İlgili:

- Değişiklik nedeni süreç sahibi tarafından saptanır.
- Süreç sahibi, etkilenen tedarikçi ve müşterilerin de görüşlerini alarak, süreç sorumluları ile birlikte çözüm önerilerini tasarlar ve değişiklikten etkilenenleri bilgilendirir.
- Süreç değişikliğinin uygulama maliyeti yüksek ve riskli ise süreç sahibi tarafından pilot uygulama kararı verilebilir.
- Yapılan değişikliğin sonuçları; süreç sahibi, tedarikçisi ve müşterisinin de katıldığı toplantılarda izlenir.
- Eğer sonuçlar olumlu ise yapılan çalışmalar standartlaştırılır, 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.
- Eğer sonuçlar olumsuz ise, tekrar tasarım aşamasına dönülür

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Şef Ersoy DOĞAN	Doç. Dr. Ergin KARİPTAŞ	Prof. Dr. Mustafa KURT

SÜREÇ DEĞİŞİKLİĞİ AKIŞ ŞEMASI



Hazırlayan

Şef Ersoy DOĞAN

Sistem Onayı

Doç. Dr. Ergin KARIPTAŞ

Yürürlük Onayı

Prof. Dr. Mustafa KURT

4.3 SÜREÇ ŞEMASINDA KULLANILACAK SEMBOLLER

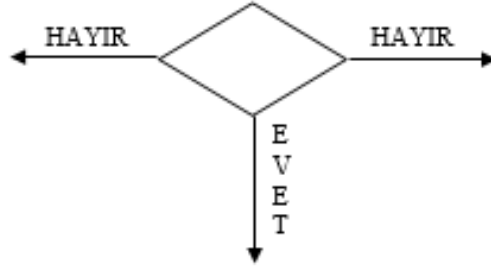
Adım Sembolü



Adım Bağlayıcı ve Akış Yönü Sembolü



Karar Sembolü



5.0 SORUMLULUK

Uygulanmadan Süreç Yönetim Komisyonu ve tüm süreç sahipleri sorumludur.

6.0 EKLER

- Süreç Şeması FR-170
- Süreç Performans Parametresi Tanımlama Formu FR-171
- Süreç Performans Parametresi İzleme Formu FR-172

Hazırlayan

Şef Ersoy DOĞAN

Sistem Onayı

Doç. Dr. Ergin KARİPTAŞ

Yürürlük Onayı

Prof. Dr. Mustafa KURT