



SÜREÇ VE PERFORMANS PARAMETRESİ TANIMLAMA FORMU

SÜREÇ ADI	İLETİŞİM YÖNETİMİ	HAZIRLAYAN	BASIN MÜŞAVİRİ
SÜREÇ KODU	3..4	İMZA / TARİH	04.06.2018
SÜREÇ SEVİYESİ	ANA	ONAYLAYAN	GENEL SEKRETER
REV NO		İMZA / TARİH	04.06.2018

GİRDİ	TEDARİKÇİ	KAYNAKLAR	İLİŞKİLİ SÜREÇLER	ÇIKTI	MÜŞTERİ
Yasal Mevzuatlar Haber Bültenleri Yazılı ve Görsel Basın Akademik ve İdari Birim Talepleri	Rektörlük Akademik ve İdari Birimler Kurum ve Kuruluşlar Firmalar	İK Teknoloji Finansman İş Gücü	3.4.1 Halkla İlişkiler ve Tanıtım Yönetimi 3.4.2 Etkinlik ve Organizasyon Yönetimi Medya Yönetimi Evrak Yönetimi Eğitim Yönetimi Atölye Yönetimi	Haber Bülteni Sosyal Medya Görsel ve Basılı Materyaller Haber Dergisi Web Haber Portalı Yönetilen Etkinlikler Tanıtım Faaliyetleri	Öğrenciler Akademik ve İdari Personel Kurum ve Kuruluşlar Firmalar

NO	PERFORMANS PARAMETRESİ	BİRİM	AĞIRLIK PUANI		ÖLÇME			HEDEF BELİRLEME			RAPORLAMA			DEĞERLENDİRME	
			Belirleyen	Sıklık	Ölçülecek Parametre	Sıklık	Ölçen	Belirleyen	Sıklık	Kuruluş Dışı Karşılaştırma	Raporlayan	Kime	Sıklık	Değerlendirme Ortamı	Sıklık
1	Sürekli Yayın Sayısı (Dergi)	SAYI	Basın ve Halka İlişkiler	1/YIL	SAYI	2/YIL	Basın ve Halka İlişkiler Müş.	Basın ve Halka İlişkiler Müş.	1/YIL	2/YIL	Basın ve Halka İlişkiler Müş.	Genel Sekreter	1/YIL	Birim Toplantısı	3/YIL
2	Sürekli Yayın Sayısı (Gazete)	SAYI	Basın ve Halka İlişkiler	1/YIL	SAYI	2/YIL	Basın ve Halka İlişkiler Müş.	Basın ve Halka İlişkiler Müş.	1/YIL	12/YIL	Basın ve Halka İlişkiler Müş.	Genel Sekreter	1/YIL	Birim Toplantısı	3/YIL
3	Kurumsal Web Sayfası Haber Giriş Sayısı	ADET	Basın ve Halka İlişkiler	1/YIL	ADET	2/YIL	Basın ve Halka İlişkiler Müş.	Basın ve Halka İlişkiler Müş.	1/YIL	200/YIL	Basın ve Halka İlişkiler Müş.	Genel Sekreter	1/YIL	Birim Toplantısı	3/YIL
4	İl İçi Tanıtım Faaliyeti	ADET	Basın ve Halka İlişkiler	1/YIL	ADET	2/YIL	Basın ve Halka İlişkiler Müş.	Basın ve Halka İlişkiler Müş.	1/YIL	0	Basın ve Halka İlişkiler Müş.	Genel Sekreter	1/YIL	Birim Toplantısı	3/YIL
5	Yönetilen Etkinlik	ADET	Basın ve Halka İlişkiler	1/YIL	ADET	2/YIL	Basın ve Halka İlişkiler Müş.	Basın ve Halka İlişkiler Müş.	1/YIL	0	Basın ve Halka İlişkiler Müş.	Genel Sekreter	1/YIL	Birim Toplantısı	3/YIL
6															
7															
8															
9															

SÜREÇ	GÖZDEN GEÇİRME		
	Kim	Sıklık	Gözden Geçirme Ortamı
	BASIN VE HALKLA İLİŞKİLER MÜŞAVİRİ	2/ YIL	BİRİM TOPLANTISI
	KALİTE TEMSİLCİSİ		
	KALİTE KOMİNSYON ÜYELERİ		

Not: Performans Parametresi, süreçlerin etkinliğini ölçmek amacıyla kullanılan,ölçülebilir göstergelerdir.

A- Performans parametresi belirlenirken 3 unsur göz önünde bulundurulur.

1. S: Sürecin Kendi Performansı (Örnek: Çevrim Süresi, Çevrim Maliyeti)

2. Ç: Çıktı Performansı (Örnek: Süreç Çıktısındaki Hata Oranı, Tanıma Uygunluk)

3. M: Müşteri Algılamasına Yönelik Performans (Örnek: Müşteri Şikayet Sayısı, Müşteri Takdir Sayısı, Çalışan Tatmini Anket Sonuçları)

B- Her bir performans parametresi için hangi kırılıma inilmesi gerektiği bu aşamada belirlenir.