

	YÖNETİM SİSTEMLERİ SÜREÇ YÖNETİMİ KILAVUZU	Doküman No	YS-KL-012
		İlk Yayın Tarihi	24.11.2020
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa	1/7

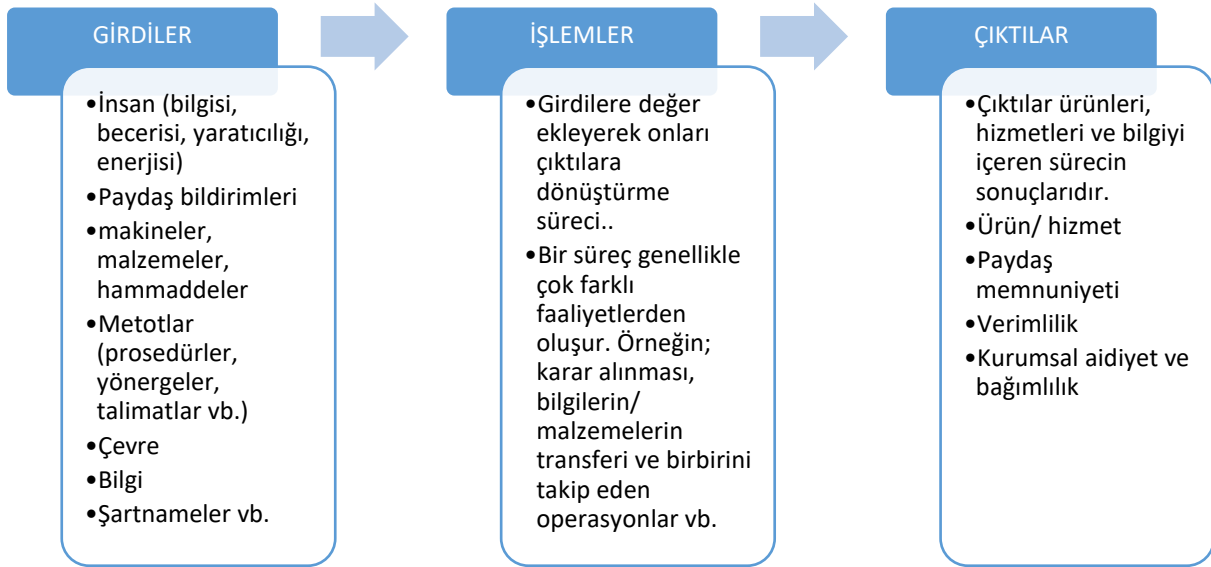
KALİTE

Kalite, verilen hizmetin iç ve dış paydaşların beklenti ve ihtiyaçlarını karşılama düzeyidir. Amaç; süreçleri ve sistemi sürekli geliştirerek verimliliği artırmak ve nihayetinde misyon ve vizyonumuzda belirlenen hedeflere ulaşmayı sağlamaktır.

SÜREÇ (PROSES)

Kaynakları kullanan ve girdilerin çıktılara dönüştürülebilmesi için yönetilen birbiriyle ilgili veya etkileşimli faaliyetler toplamıdır. Süreç; başı ve sonu belli olan iş demektir. Bir işi yapmak için gerekli olan alt işlerin ve detay işlerin oluşturduğu kümedir. Kurumun hizmetinin oluşmasına etki eden işlerin toplamıdır. Kısaca hizmetten yararlananlar için ne yapıldığıdır. Bir sürecin çıktısı doğrudan bunu izleyen diğer bir sürecin girdisini oluşturur.

Girdileri olan, bunlara değer ekleyen, çıktı üreten faaliyetler dizisidir.



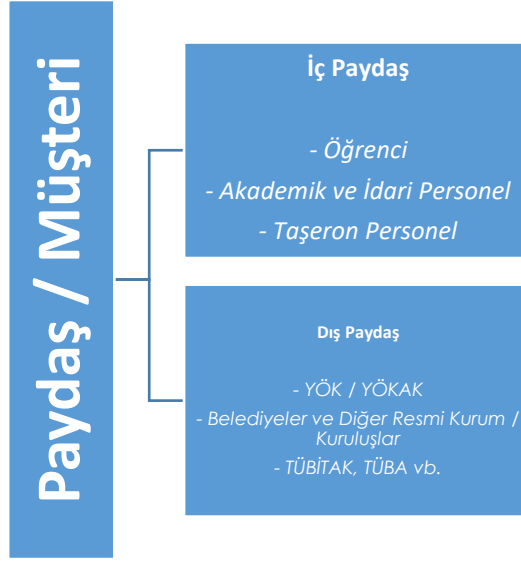
Süreç faaliyetleri bir seri akışlar üzerinden girdileri çıktılarına irtibatlar. Süreçler bilgi akışı ve fiziksel akış olmak üzere iki esas akış tipi ile ilgilidir.

PAYDAŞ / MÜŞTERİ

Ürün veya hizmet üzerindeki şartları belirleyebilen kişi veya kurumdur.

Süreçler, paydaşların ihtiyaçlarına hizmet etmek ve karşılamak için vardır. Bizlerin süreçlerin bu hedefi başarabildiklerinden emin olmak için paydaşlarla süreçler arasında paydaşlara hizmet edecek anlamlı bir köprü tesis etmesi gerekmektedir.

	YÖNETİM SİSTEMLERİ SÜREÇ YÖNETİMİ KILAVUZU	Doküman No	YS-KL-012
		İlk Yayın Tarihi	24.11.2020
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa	2/7



SÜREÇ ÖZELLİKLERİ

1.Tanımlanabilen: Sürecin temel unsurlarının belirlenebilmesi özelliğidir.

Tedarikçiler, girdiler(bilgi, metot, müşteri talebi), çıktılar(rapor, bilgi, hizmet), paydaşlar / müşteriler, süreç performans ölçümleri, süreci oluşturan faaliyetler.

2.Ölçülebilen: Sürecin performans ölçümleri ile izlenebilmesidir. Bir süreç;

İstatistik olarak kontrol edilebilmeli,

Olumsuzluklar önceden belirlenen değerler arasında olmalı,

Aynı hizmetlerin sağlanıp sağlanmadığı kontrol edilmelidir.

3.Yenilenebilen: Süreci harekete geçiren girdilerin işlenmesi sonucu oluşan çıktının müşteri ihtiyaç/beklentilerini devamlı karşılayabilmesi özelliğidir.

4.Kontrol edilebilen: Süreç sorumlularının süreç performansından her zaman bilgi sahibi olabilmesi ve gerektiğinde düzeltici faaliyetleri yerine getirebilmesi özelliğidir.

5.Katma değer oluşturan: Kaliteli çıktı, müşteri tatmini üzerinde olumlu etki, oluşturma özelliğidir.

SÜREÇ YÖNETİMİ

Süreç düşüncesi yapısal bir yaklaşımdır. Kuruluş ve onun çeşitli faaliyetlerinin, birbirleri ile ilişkisini gösterir. Süreçler birbiriyle ilişkili ise sadece süreçlerin kendilerini değil, aralarındaki ilişki ağını da yönetmemiz gerekir. Bir organizasyonun süreçlerinin belirlenmesi, tanımlanması, sahip atanması, sürekli izlenmesi “Süreç Yönetimi” olarak adlandırılır.

Süreç Yönetimi, içinde “iyileştirme” barındırmıyorsa, ona süreç yönetimi denilemez.

	YÖNETİM SİSTEMLERİ SÜREÇ YÖNETİMİ KILAVUZU	Doküman No	YS-KL-012
		İlk Yayın Tarihi	24.11.2020
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa	3/7

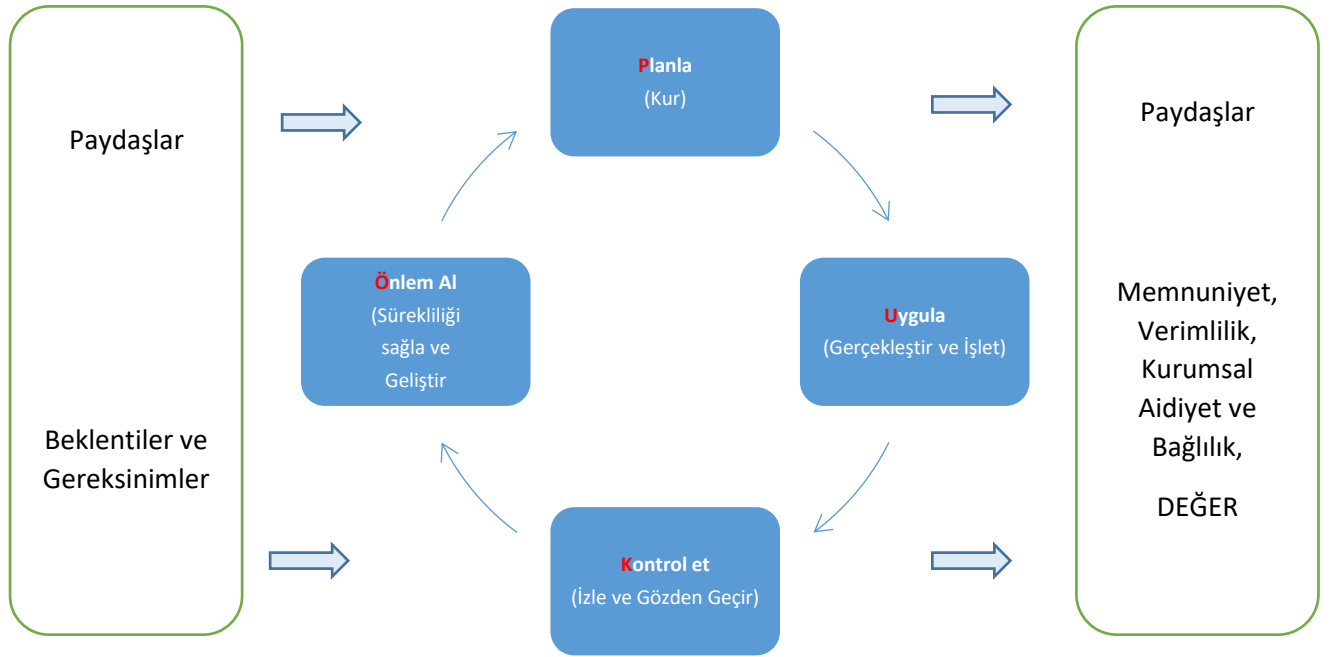
“Süreç İyileştirme” kavramı da “Süreç Yönetimi”ni içerir. Çünkü:

Tanımlarsanız, ölçebilirsiniz

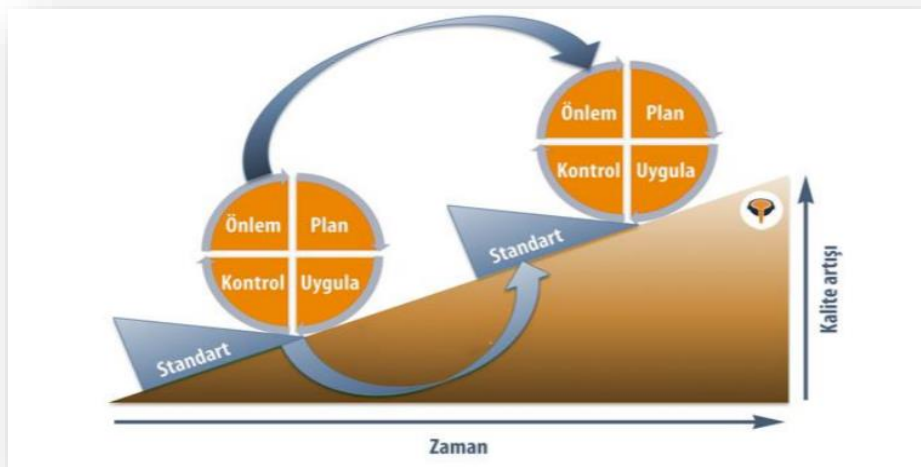
Ölçerseniz, yönetebilirsiniz

Yönetirseniz, iyileştirirsiniz.

PUKÖ MODELİ SÜREÇLERE UYGULANMASI



SÜREÇ YÖNETİMİ



	YÖNETİM SİSTEMLERİ SÜREÇ YÖNETİMİ KILAVUZU	Doküman No	YS-KL-012
		İlk Yayın Tarihi	24.11.2020
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa	4/7

PUKÖ MODELİNİN SÜREÇLERE UYGULANMASI

Planla: Belirle - gereksinimlerin, kaynakların, yapının ve sorumlulukların saptanması

Politikalar (Kararlılık ve uygulama ilkeleri)

Prosedürler, Yönergeler vb.

Amaç ve Hedefler√

Faaliyetler

Uygula: Gerçekleştir ve işlet

Politikalar (Kararlılık ve uygulama ilkeleri)

Prosedürler, Yönergeler vb.

Süreç

Faaliyetler

Kontrol Et: İzle ve gözden geçir

Politikalar ve amaçlara/ hedeflere karşılık süreç performansı

Performansın ölçülmesi

Sonuçların raporlanması

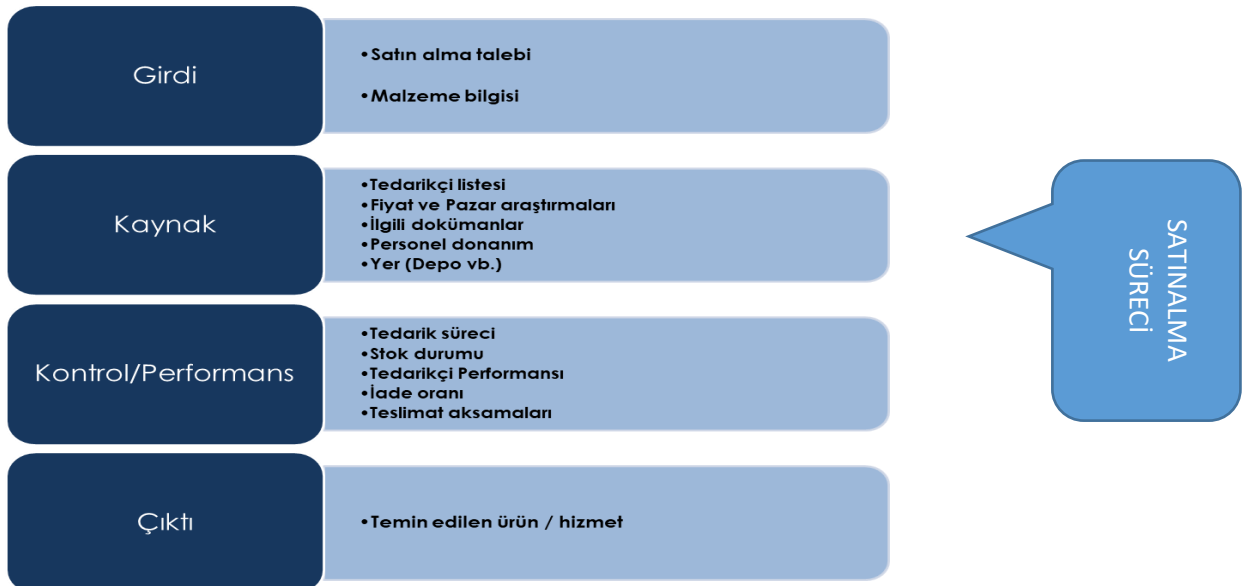
Önlem Al: Sürekliliğinin sağlanması ve iyileştirilmesi)

Sonuçların gözden geçirilmesi

Hedeflerin yeniden değerlendirilmesi

Düzeltilici faaliyet yapılması

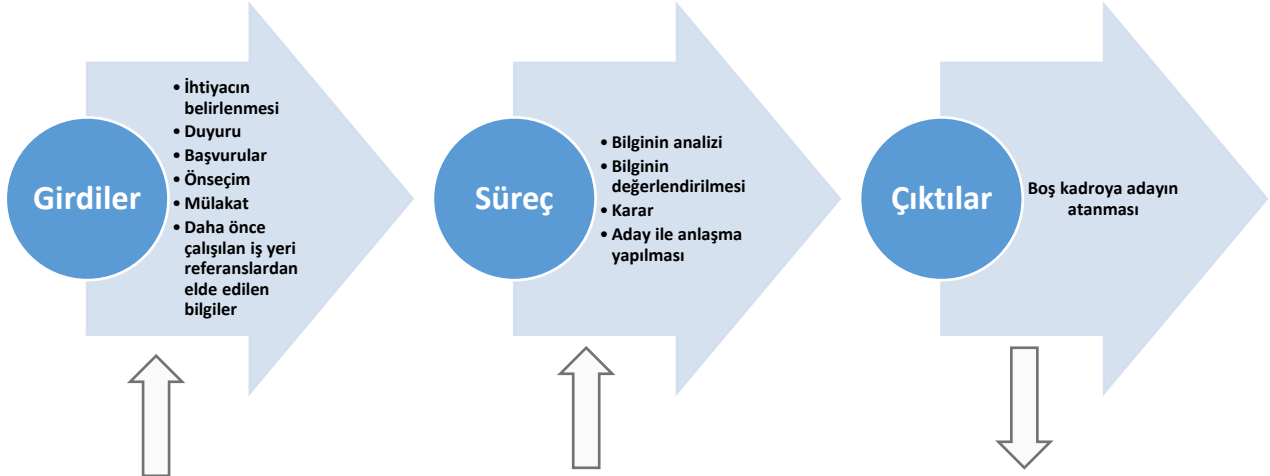
SÜREÇ ÖRNEĞİ 1



 İstanbul Zaim Üniversitesi	YÖNETİM SİSTEMLERİ SÜREÇ YÖNETİMİ KILAVUZU	Doküman No	YS-KL-012
		İlk Yayın Tarihi	24.11.2020
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa	5/7

SÜREÇ ÖRNEĞİ 2

Personel Alımı Süreci



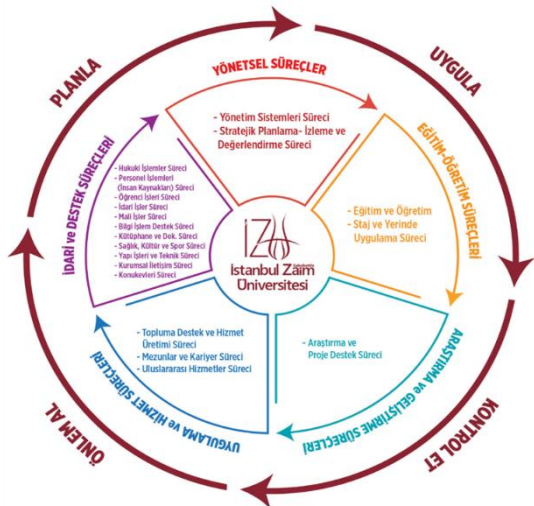
Geri Bildirim

İş görenin zayıf ve güçlü yanlarının daha sonraki personel alımlarının iyileştirilmesinin sağlanması amacıyla nezaretçi tarafından Personel Daire Başkanlığı sorumlusuna bildirilmesi.

İZÜ SÜREÇLERİ

Tüm süreçlerin hedefleri belirlenmekte ve bu hedefler ilgili birimlerce bilinmektedir. Hedefler iç - dış tetkikler ve raporlamalar yoluyla da belirli periyotlarda izlenmektedir. Amaç; çalışanlarda süreç odaklı hedef birliği oluşması sağlamaktır. Yönetim Sistemlerinin etkinliğini güçlendirmek adına, her birimden süreç temsilcisi ve süreç sorumlusu görevlendirilmiştir. Personele belirli aralıklarla KYS, BGYS, İSG eğitimleri ve hizmet içi eğitimler verilmektedir.

Süreçler PUKÖ (Planla – Uygula - Kontrol Et – İyileştir) döngüsüne uygun tasarlanmış olup hedefler-performanslar izlenmektedir.



5 Ana Süreç

19 Alt Süreç

	YÖNETİM SİSTEMLERİ SÜREÇ YÖNETİMİ KILAVUZU	Doküman No	YS-KL-012
		İlk Yayın Tarihi	24.11.2020
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa	6/7

YÖK KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ



Yükseköğretim Kalite Güvencesi Sistemi Bileşenleri

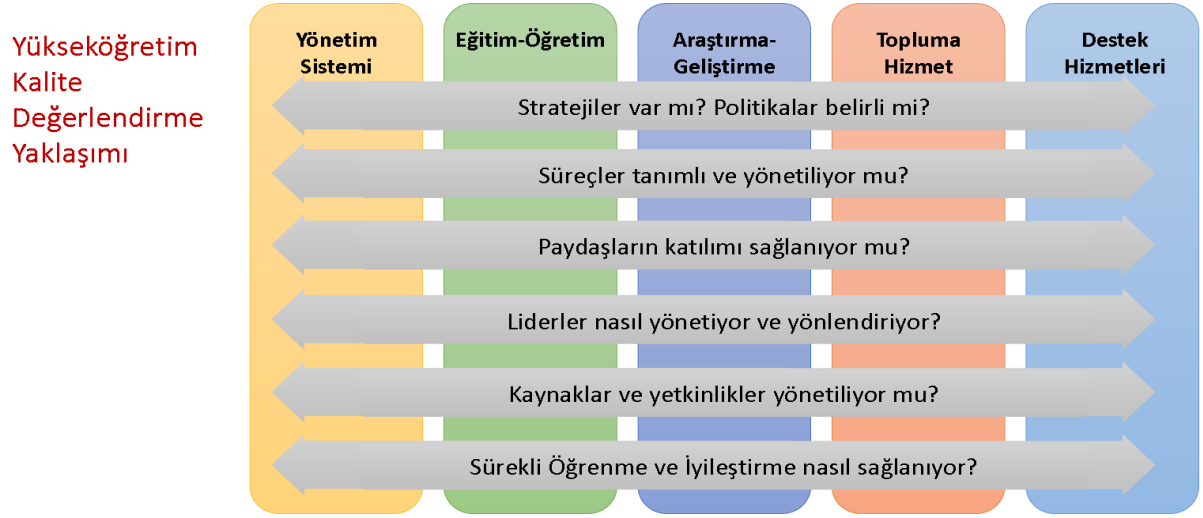


YÖK KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ BİLEŞENLERİ

Yükseköğretim Kalite Güvencesi Sistemi Bileşenleri	Alt Bileşenleri
1. Yükseköğretim Kalite Yönetim Sistemi	- Kriterler/ Standartlar (Kalite Yönetim Modeli) - Süreçler ve Organizasyonel Yapılar - Kalite Politikası ve Kültürel Boyutu
2. Kurumsal Kalite Yönetim Sistemi	- Uygulamalar ve Sonuçlar, - Organizasyonel Yapılar, - İyi Uygulama Örnekleri,
3. Dış Kalite Değerlendirme Sistemi	- Kurumsal Dış Değerlendirme Kriterleri, - Dış Değerlendirme Yaklaşımı/ Yöntemi, - Dış Değerlendirme Ekipleri,
4. Akreditasyon Kuruluşları ve Program Akreditasyonları	- Akreditasyon kuruluşlarının uyması gereken kriterler, - Tescil belgelendirme süreci, - Programların akreditasyon kriterleri/ standartları
1.Yükseköğretim Kalite Yönetim Sistemi; tüm değerlendirme ortak referans alınacak modeldir. 2. Kurumsal Kalite Yönetim Sistemi; referans modele göre üniversitelerde kurumsal düzeyde uygulanacak sistemdir.	

	YÖNETİM SİSTEMLERİ SÜREÇ YÖNETİMİ KILAVUZU	Doküman No	YS-KL-012
		İlk Yayın Tarihi	24.11.2020
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa	7/7

YÖK KALİTE DEĞERLENDİRME YAKLAŞIMI



YÖK KALİTE YÖNETİM MODELİ

Liderlik	Politika ve Stratejiler	Süreçler	Paydaşlar ve İşbirlikleri	Kurumsal Yetkinlikler ve Kaynaklar	Org. Yapı ve Kurum Kültürü	Sürekli Öğrenme ve İyileştirme
		Süreçlerin stratejilerle ilişkilendirilmesi				Stratejik performans sonuçları
		Süreçlerin tanımlanması ve revizyonu				Süreçlerin performans sonuçları
		Süreçlerin sahiplenilmesi ve organizasyonel yapı ile ilişkisi				Paydaş memnuniyetleri
		Süreçlerin geliştirilmesinde paydaşların katılımı				Finansal performans sonuçları
		Süreçlerin kontrolü ve sürekli iyileştirilmesi				Kurumsal başarılar ve kurumsal etki sonuçları