



Süreç Yönetimi Eğitimi

Verimlilik,

Kalite ve

Sürekli Gelişim

Süreç Yönetimi



Süreç yönetimi, **üniversitelerde akademik ve idari süreçlerin verimli, düzenli ve ölçülebilir hale getirilmesini sağlayan bir yöntemdir.**

İş akışlarını analiz etmek ve düzenlemek.

Kaynakları etkin kullanarak kaliteyi artırmak.

Sürekli iyileştirme ile performansı yükseltmek.

Süreç Yönetimi



Süreç yönetimi ile:

Öğrenci başarısına doğrudan etki eden adımlar kontrol edilir.

Süreçlerin eksiklikleri tespit edilerek iyileştirme yapılır.

Verimlilik ve sürdürülebilirlik sağlanır.

Bu yaklaşım, öğrencilere mezuniyet aşamasına gelmeden önce olası eksiklikleri görme ve gerekli iyileştirmeleri yapma fırsatı sunar.

Üniversitelerde Süreç Yönetiminin 3 Temel Faydası



Önleyici Yaklaşım – Öğrenci başarısını etkileyen faktörler erken tespit edilir.

Kaynak Verimliliği – Zaman, insan gücü ve finansal kaynaklar etkin kullanılır.

Sürekli Gelişim – Eğitim süreçleri sürekli izlenir ve iyileştirilir

Süreçlerle Yönetim Neden Daha Etkilidir?



Fonksiyonel Yönetim (Eski Yaklaşım):
Dikey ve bölümlere ayrılmış, **hiyerarşik yapı.**

Süreç Yönetimi (Modern Yaklaşım):
Yatay ve **bütünleşik iş akışları,**
bölümler arası daha iyi iletişim sağlar.

Süreç Yönetimi İle Kaynak Verimliliği



Gereksiz İş Yükü Azalır → Çift yapılan işlemler engellenir.

Bekleme Süreleri Kısılır → Evrak işlemleri, öğrenci hizmetleri hızlanır.

Karar Alma Süreci Gelişir → Veri odaklı yönetim sağlanır.

Üniversitelerde Süreç Yönetimi Nasıl Uygulanır?



Öğrenci Kayıt Süreci →

Dijitalleştirilmiş başvuru ve onay mekanizmaları.

Ders Programlama → Otomatik planlama sistemleri.

Akademik Performans Takibi → Veri analitiği kullanımı.

Süreç Kavramı ve Bileşenleri

- Süreçler, girdileri çıktılara dönüştüren aktiviteler bütünüdür.
- Süreç yönetiminin temel bileşenleri: Girdi, Çıktı, Faaliyetler, Kaynaklar, Kontroller, Ölçümler
 - Süreç türleri: Operasyonel süreçler, yönetsel süreçler, destek süreçler

Süreç Nedir?



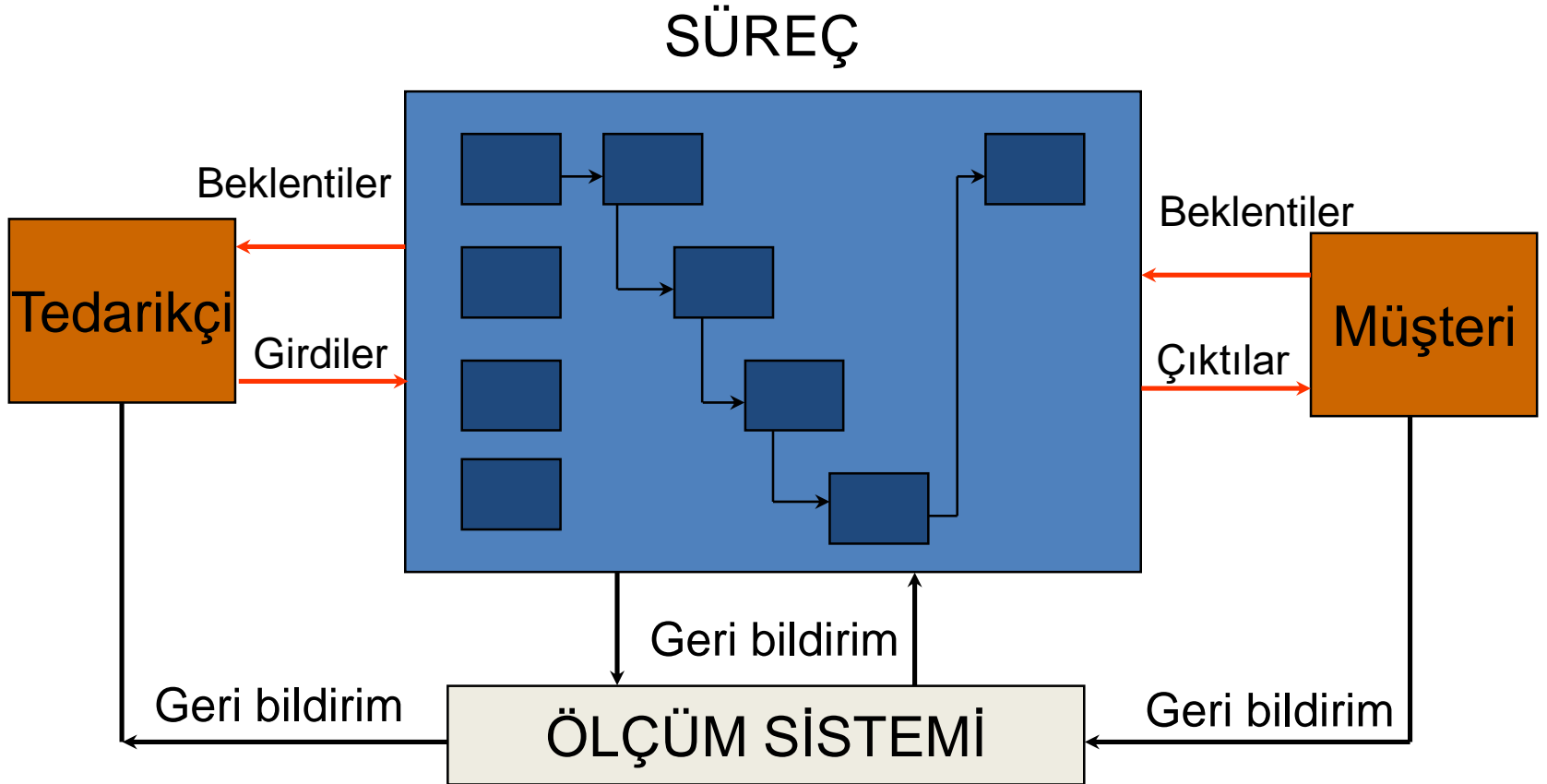
- Amaçlanan bir çıktıyı elde edebilmek için, kullanılan çeşitli girdiler üzerinde müşteriye katma değer yaratan faaliyetler(F) olarak tanımlanmaktadır.
- Amaçlanan Bir Çıktı
- Girdiler
- Tekrarlanan Faaliyetler
- İç ve Dış Müşteriye Katma Değer



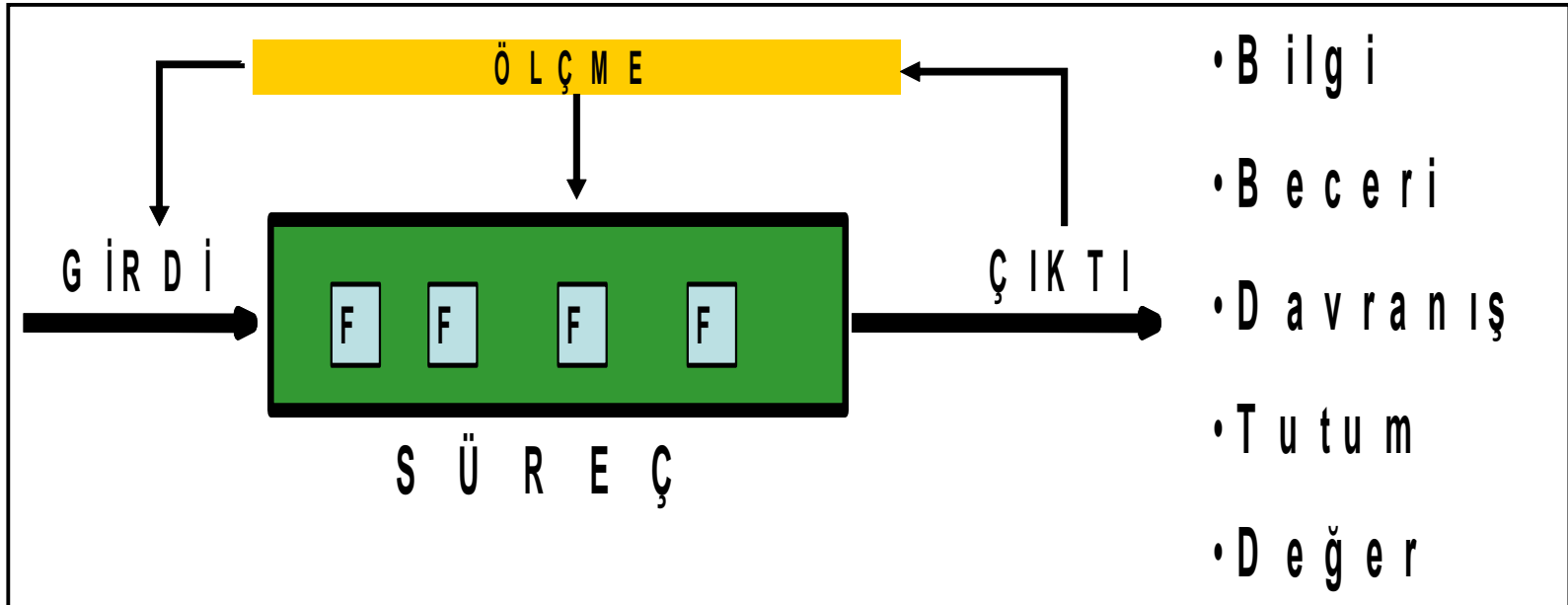
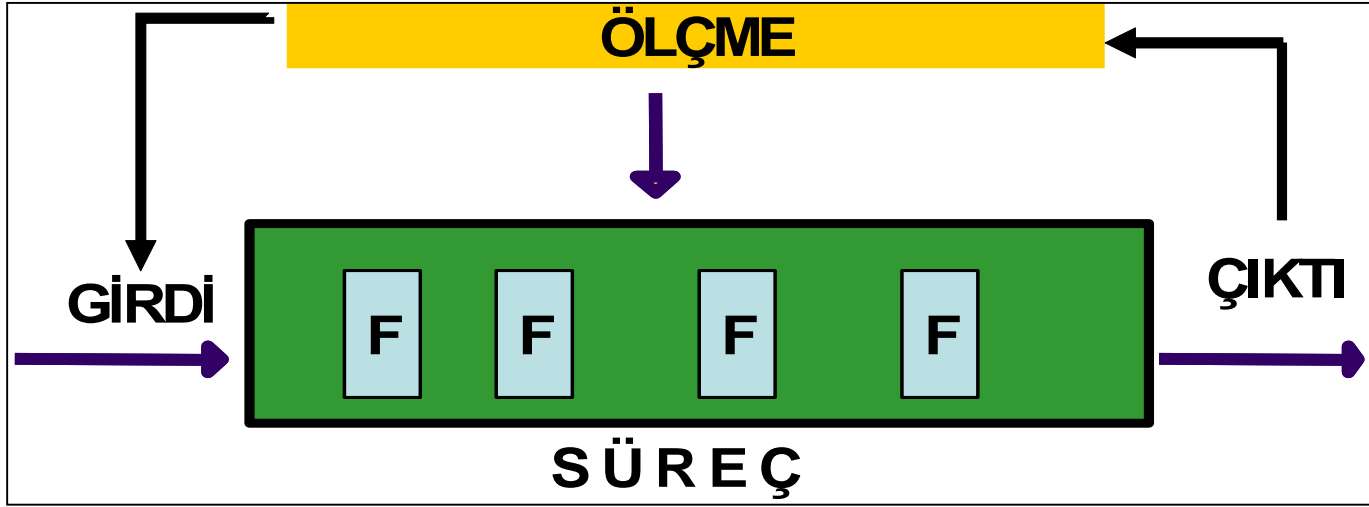
Bir Sürecin Temel Bileşenleri:

- ◆ **Girdiler:** Kaynaklar, bilgiler, veriler.
- ◆ **Faaliyetler:** Sürecin içinde yapılan işlemler.
- ◆ **Çıktılar:** Sonuç, öğrenci memnuniyeti, akademik başarı.

Süreç Nedir?



EĞİTİMDE SÜREÇ YÖNETİMİ



Süreç Özellikleri

1-Tanımlanabilen

2-Ölçülebilen

3-Yinelenebilen

4-Kontrol edilebilen

5-Katma değer oluşturan

1-Tanımlanabilirlik

Sürecin temel unsurlarının belirlenebilmesi özelliğidir. Bunlar;



olarak tanımlanabilir ve belgelenebilir olmalıdır.

2-Ölçülebilirlik

Sürecin performans ölçümleri ile izlenebilmesidir.

Yani süreç; İstatistik olarak kontrol edilebilmeli,

Olumsuzluklar önceden belirlenen değerler arasında olmalı,

Aynı hizmetlerin sağlanıp sağlanmadığı kontrol edilmelidir.

3-Yinelenebilirlik

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

(Ayrıca, bir sürecin yinelenebilir olması için; faaliyetler açıkça tanımlanmalı, uygulayıcılar tarafından tam olarak öğrenilmelidir.)

4-Kontrol edilebilirlik

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

5-Katma Değer Oluřturabilirlik

Kaliteli ıktı,

Müşteri tatmini üzerinde olumlu etki, oluřturma özelliğidir

İYİ BİR SÜREÇ

- Müşteri odaklıdır
- Girdiye değer katmalıdır
- Sorumluları belirli olmalıdır
- Süreçte yer alan kişilerce açıklıkla anlaşılmış olmalıdır
- Performansı düzenli ölçülür ve izlenir olmalıdır
- Sürekli iyileştirilmelidir



Süreç Yönetimi Yaklaşımları

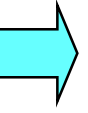
- Toplam Kalite Yönetimi (TKY) ve süreç yönetimi ilişkisi

- Stratejik Yönetim ve Süreç Planlama

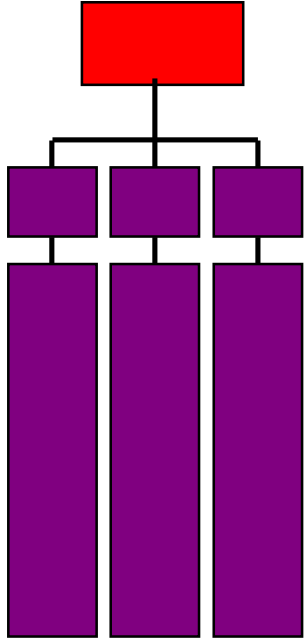
- Sürekli İyileştirme (Kaizen, PUKÖ Döngüsü)

Fonksiyonel Yönetim

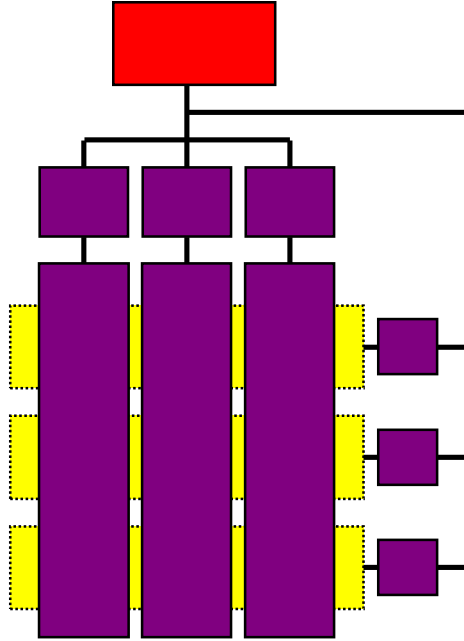
“Süreçlerle Yönetim”



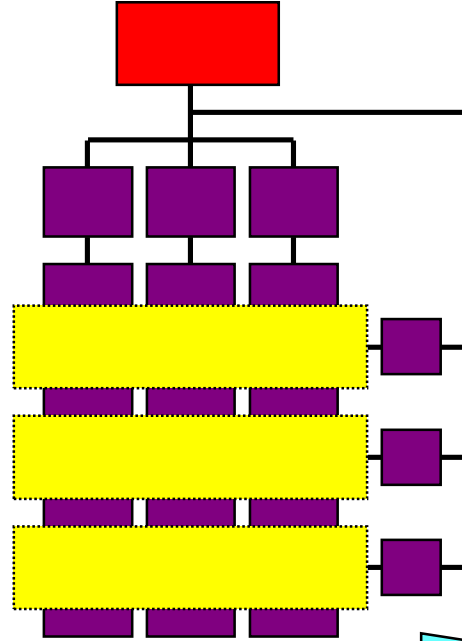
Dikey, Fonksiyonel
Yönetim Org.



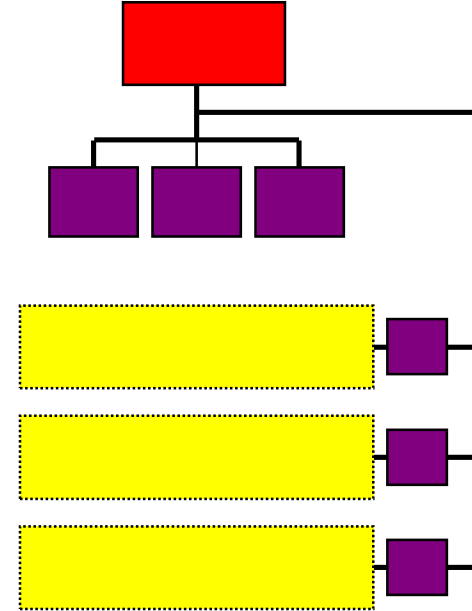
Süreçlerle çakışan
Fonks. Yön. Org.



Fonks.larla çakışan
Süreçlerle Yön. Org.



Yatay, Süreçlerle
Yönetim Org.



ZAMAN

“Her kuruluş ne zaman ve ne kadar değişmesi gerektiğine kendi karar vermelidir.”

Süreç Yönetimi Yaklaşımları

Yönetim Türü

Açıklama

Fonksiyonel Yönetim

Geleneksel yönetim yapısı, dikey hiyerarşik bir düzen vardır.

Süreçlerle Yönetim

Yatay süreç yönetimi yaklaşımı, birimler arası iş birliğini ve koordinasyonu ön planda tutar.

Süreç Haritalama ve Modelleme

- Süreçlerin belirlenmesi ve analiz edilmesi

- Süreç akış diyagramları ve haritalama teknikleri

- Kritik süreçlerin belirlenmesi ve optimizasyonu

Süreçler Sınıflandırılması

Operasyonel Süreçler

- Kuruluşun amaçlarını, var olma nedenlerini gerçekleştirmek üzere yaptıkları faaliyetleri kapsar.

Yönetsel ve Destek Süreçler

- Operasyonel süreçleri gerçekleştirebilmek için yapılması gereken yönetsel ve destek faaliyetleri kapsar.

OPERASYONEL/TEMEL SÜREÇLER



YÖNETİM VE DESTEK SÜREÇLERİ

6.0 insan Kaynaklarını Geliştirmek ve Yönetmek

7.0 Bilgi Teknolojilerini Yönetmek

8.0 Finansal Kaynakları Yönetmek

9.0 Gayrimenkul Edinmek, İnşa Etmek ve Yönetmek

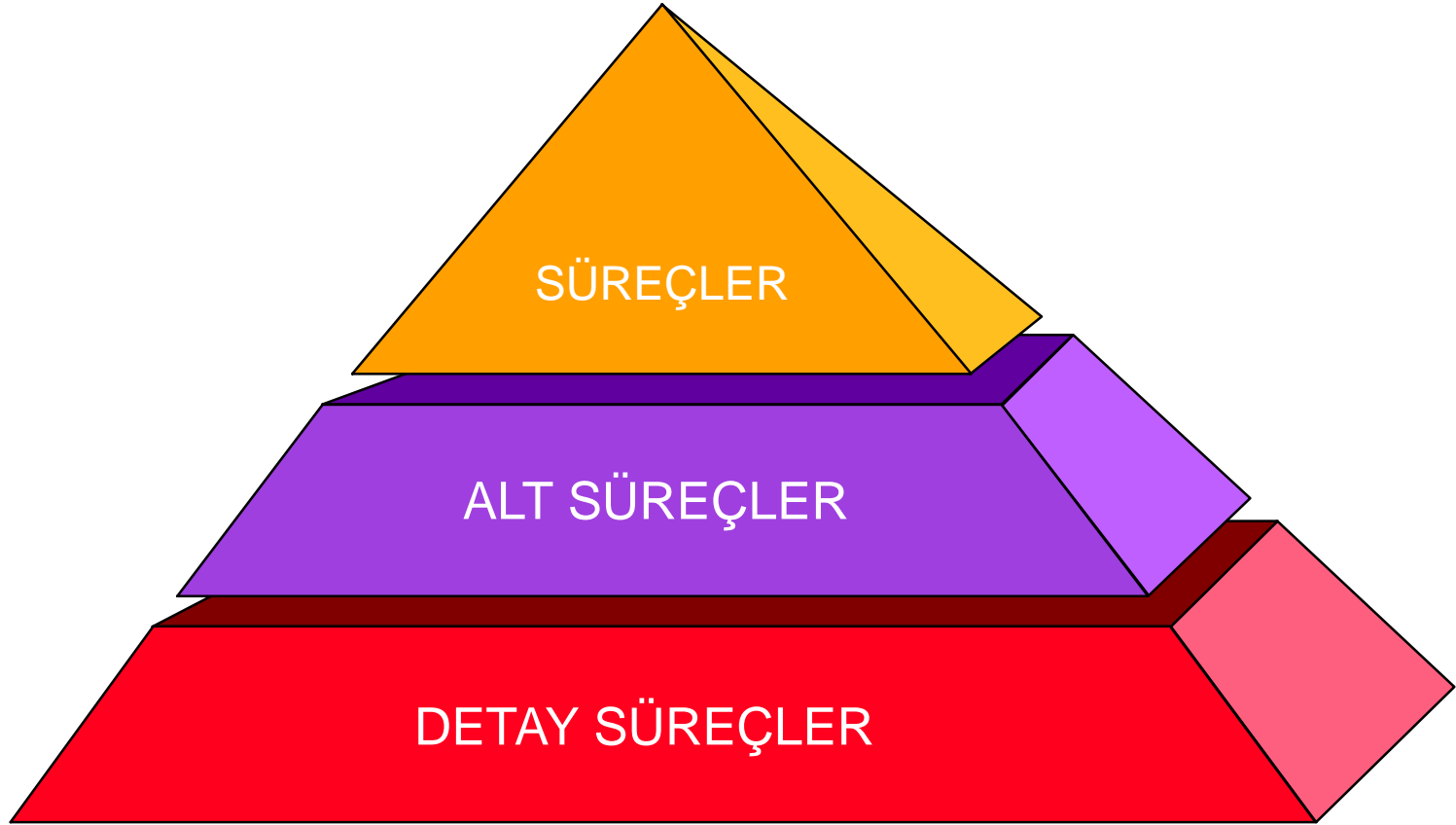
10.0 Çevre Sağlığını ve Güvenliğini Yönetmek

11.0 Dış İlişkileri Yönetmek

12.0 Bilgi Birikimini, Gelişimini ve Değişimini Yönetmek



Süreçler Hiyerarşisi



SÜREÇ HİYERARŞİSİ



Ana/Temel Süreç

- 1. Eğitim Öğretim Süreci

Alt Süreç

- 1.1 Öğretim Planlama
- 1.2 Ölçme Değerlendirme
-

Alt Detay Süreç-

- 1.2.1 Sınav Hazırlama
-

Süreç Tanıtım Kartı



Sürecin Tanıtım Kartı

- **Sürecin Sorumluları:** Süreci tanıyan, süreci yöneten, süreç iyileştirmelerini yapan, sürecin yayılmasını sağlayan ilgili akademik ve idari yetkinliklere sahip kişidir. Süreç sorumlusu, sürecin etkin bir şekilde yönetilmesinden sorumludur.
- **Sürecin Uygulayıcıları:** Tanımlanan süreç akışlarındaki görev ve sorumlulukları yerine getiren kişilerdir. Uygulayıcılar, sürecin çeşitli aşamalarında görev alan, sürecin işleyişini sağlayan çalışanlardır.
- **Sürecin Amacı:** Sürecin neden gerçekleştirildiğini, hangi hedeflere ulaşmayı amaçladığını ve hem stratejik hem de operasyonel hedeflere nasıl katkı sağladığını ifade eden bir tanımlamadır.
- **Sürecin Kapsamı:** Sürecin kapsamı, bir sürecin hangi sınırlar içinde gerçekleştirileceğini, süreçte nelerin ele alınacağını ve hangi faaliyetlerin dahil olduğunu belirten tanımlamadır.

Süreç Tanıtım Kartı



- **Sürecin Girdileri:** Sürecin girdileri, sürecin başlatılması, sürdürülmesi ve tamamlanması için gerekli olan kaynaklar, bilgi, donanım, teknoloji ve destek unsurlarını içerir.
- **Sürecin Çıktıları:** Süreç tamamlandığında elde edilen hizmetler veya sonuçlar.
- **Hizmetten Yararlananlar:** Sürecin çıktılarından faydalanan iç veya dış paydaşlar. Müşteri, sürecin sunduğu ürün ya da hizmeti tüketen veya kullanan kişi ya da kurumdur.
- **Hizmet Sağlayıcılar:** Sürece girdiler sağlayan taraflar veya organizasyon birimleridir.
- **Sürecin Performans Göstergeleri:** Süreç performans göstergeleri, bir sürecin etkinliğini, verimliliğini ve başarısını ölçmek için kullanılan sayısal veya nitel kriterlerdir. Amaç, sürecin hedeflere ne ölçüde ulaştığını değerlendirmek ve iyileştirme fırsatlarını belirlemektir.
- **Hedef:** Bir sürecin gerçekleştirilmesiyle ulaşılmak istenen, belirli bir çıktıya, duruma veya performans düzeyine yönelik olarak belirlenen amaç veya sonuçtur.
- **Hedefe Ulaşma Oranı:** Süreç performansının hedefe oranını gösteren yüzdesel değer.

SÜREÇ AKIŞI

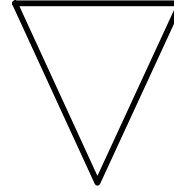
Bir işin yapılışı, bir ürünün üretilmesi, bir hizmetin karşılanması sırasında izlenecek yolu belirlemek amacı ile kullanılır. Faaliyete, işe, sürece ait başlıca adımları, dalları ve sonuçları gösterir.

Akış şemasında; Sürecin başlangıç ve bitiş noktalarını, faaliyet adımlarını, karar basamaklarını, iş akışını ve çevrimlerini göstermek için sembollerden yararlanır.

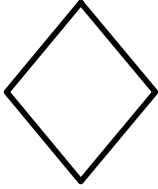
SÜREÇ AKIŞI



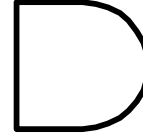
Aktivite



Depolama
Dosyalama



Karar



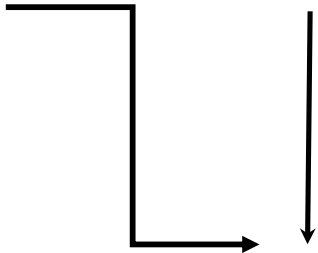
Bekleme



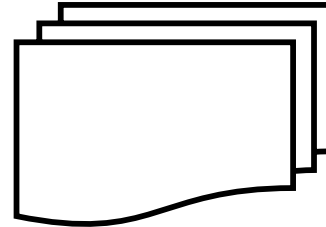
Baş / Son



Kontrol
Denetim



Aktivite Akış
Yönü



Kağıt
Dokümanlar

Süreç Performans Yönetimi

- Süreç performans göstergeleri (KPI)

- Performans ölçümü ve değerlendirme yöntemleri

- Süreçlerin sürekli izlenmesi ve geliştirilmesi



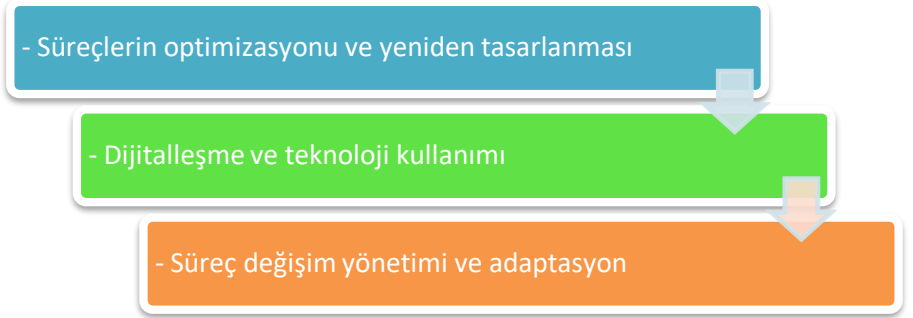
Performans Göstergeleri

- Süreçlerin etkinliğini ve iş üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla belirlenen parametrelerdir.
- Bunlar için hedefler belirlenir ve düzenli ölçümlerle gerçek durum tespit edilir.
- Göstergeler, gidilen yönü ve zaman içinde kaydedilen iyileşmeleri gösterir.

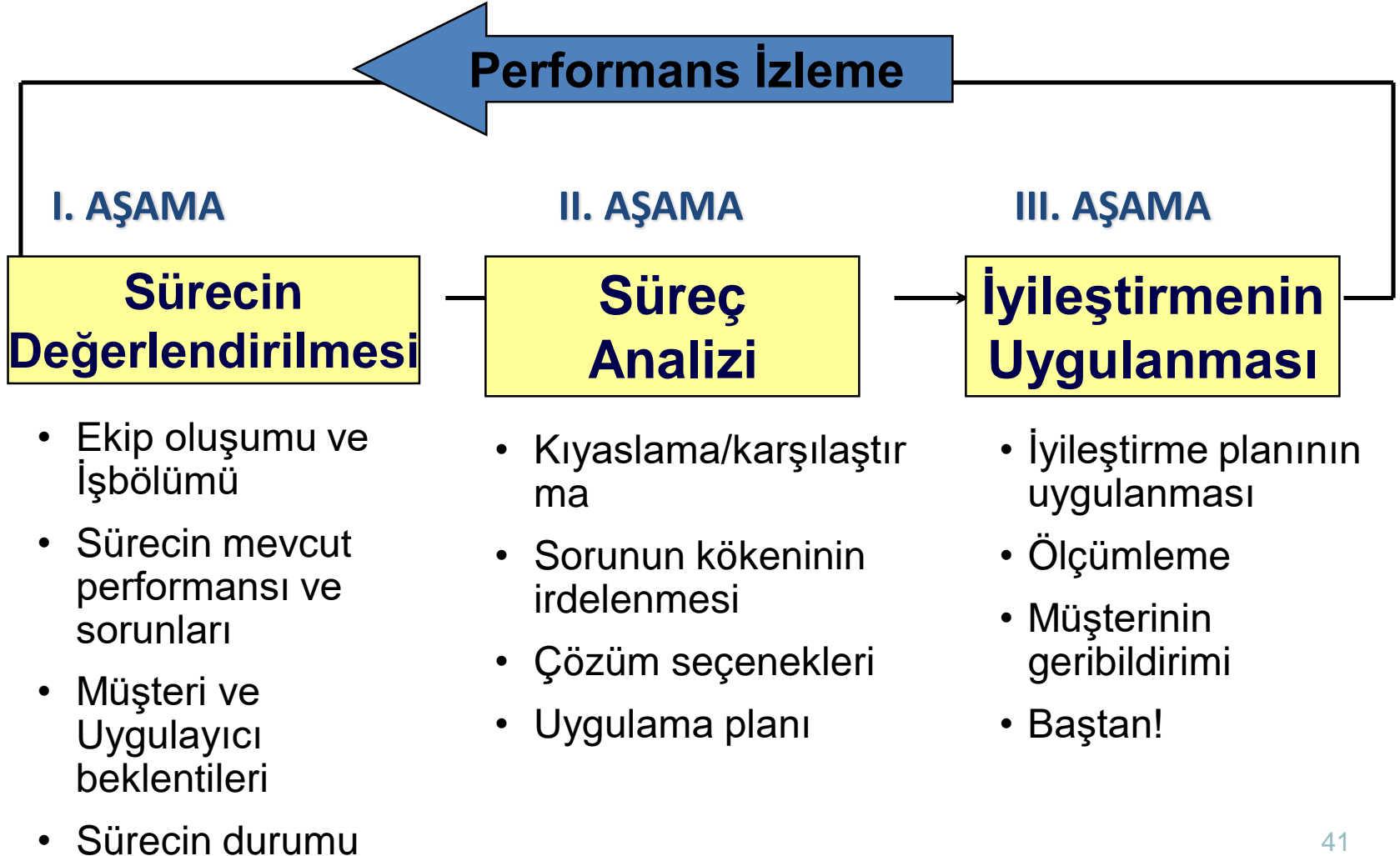
Etkinlik Göstergeleri
Verimlilik Göstergeleri
Esneklik Göstergeleri

Müşteri Boyutu
Finansal Boyut
Süreç Boyutu
Öğrenme ve Gelişme
Boyutu

Süreç İyileştirme ve Yeniden Yapılandırma



Süreçlerin Sürekli İyileştirme Döngüsü



Örnek Olay Analizleri ve Uygulamalar

- Örneklerle süreç yönetimi

- Başarı kriterleri ve etkin süreç yönetimi

- Grup çalışmaları ve tartışmalar

Sonuç ve Değerlendirme

- Anahtar öğrenimler ve çıkarımlar

- Süreç yönetiminin organizasyonlara katkısı

- Sorular ve cevaplar