



**SAKARYA**  
ÜNİVERSİTESİ

Dr.Öğr.Üyesi Tuba CANVAR KAHVECİ

# Süreç Yönetimi

**Kalite, süreçlerle yönetmektir!**

# Süreç Yönetimi

Sorunların %95'i süreçten, %5'i insandan kaynaklanmaktadır.

- Toplam kalite yönetiminin temel amaçlarından birisi süreçleri belirlemek, onları analiz ederek **katma değeri olmayan eylemlerden** arındırmak ve daha iyiye götürülecek olan yerleri iyileştirmektir.
- Bunun için süreçler belirlenmeli ve analiz edilmelidir.
- Süreç; çalışanların bilgi, mali imkanlar vb. girdileri alarak ve belirli işlemlerden geçirerek çıktılar üretmesi olarak belirlenmiştir.
- Çalışanların yaptıkları işlerin bir bütün halinde ifade edilmesidir.

# SÜREÇ ÖZELLİKLERİ

- Süreç **tekrarlanabilir**dir. Tekrarlanan bir oluşumdur; tek seferlik değildir. Süreç yönetimi kavramında, aynı girdiler için aynı adımlar izlenerek aynı çıktılara ulaşılır.
- Süreç **tanımlı** olmalıdır. Süreç yönetimi uygulayabilmek için tüm süreçleri belirlemek ve sonra yazılı olarak tanımlamak gerekir.
- Süreç **ölçülüyor** olmalıdır. Sürecin etkililiğini ve verimliliğini takip edebilmek ve daha iyiye gidebilmek için ölçme yapılması gereklidir. Bunun için süreçler tanımlanırken Süreç Performans Göstergeleri'nin de belirlenmesi gereklidir.

# Süreç Yönetimi Aşamaları



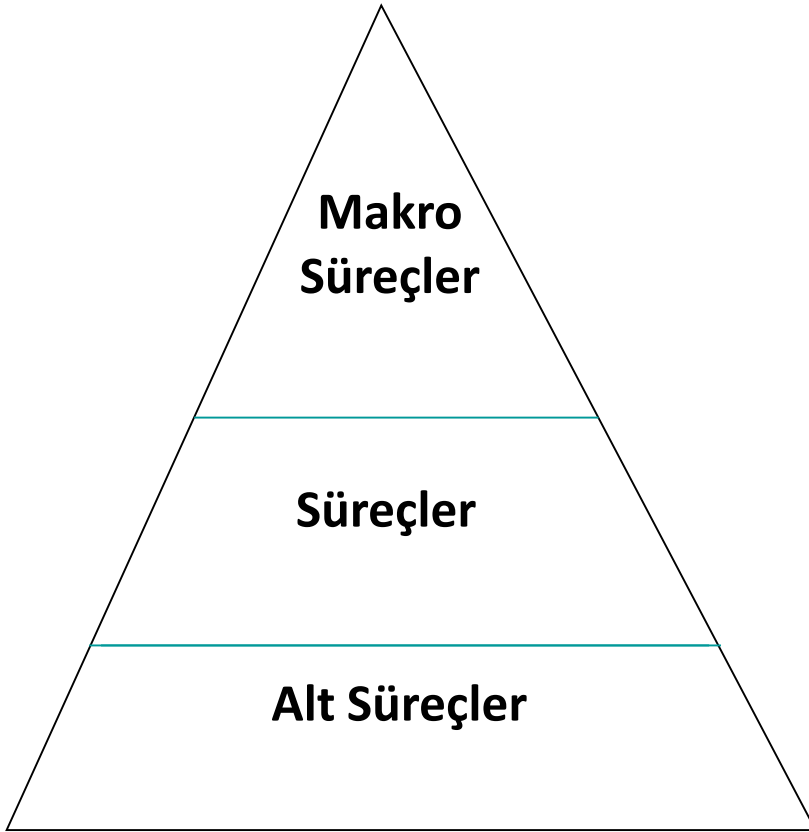
# 1. Süreçlerin Belirlenmesi ve Tanımlanması

Öncelikle bir kurumda yürütülen süreçlerin listesinin oluşturulması daha sonrasında her bir süreç için;

1. **Ana (Makro) Süreçlerin** belirlenmesi
2. **Alt Süreçlerin** belirlenmesi
3. **Detay Süreçlerin** belirlenmesi
4. Süreç **sahiplerinin** belirlenmesi
5. Süreç **amacının** belirlenmesi
6. Süreç **sınırlarının** belirlenmesi
7. Süreç **akış şemasının** çizilmesi
8. Sürecin **müşteri** veya müşterilerinin belirlenmesi
9. Süreç **girdilerinin ve çıktılarının** belirlenmesi
10. Süreç **tedarikçisinin** belirlenmesi
11. Süreç **performans göstergelerinin** belirlenmesi
12. Performans ölçüm **sisteminin** belirlenmesi
13. Ölçüm **periyodunun** (sıklığının) belirlenmesi

# SÜREÇ HİYERARŞİSİ

## Ana ve Alt Süreçlerin belirlenmesi



**Makro süreçler** birden fazla birim veya fonksiyon boyunca çalışan süreçlerdir. Makro süreç yerine “ana” süreç de denmektedir.

Makro süreç, içinde birden fazla süreç içerir. Bunlara sadece **süreç** denir. Süreçlerin içinde **alt süreçler** denen daha küçük süreçler vardır.

- **Temel Süreçler; dış müşteri (nihai hizmet alıcının) memnuniyetini sağlamak için gerçekleştirilen faaliyetlerle ilgili olan ve stratejiler üzerinde etkisi yüksek olan süreçlerdir.**

# SÜREÇ BİLEŞENLERİ

**Girdi;** sürecin çalışmasını başlatan, süreç adımları sonucunda değişim, dönüşüm geçirecek olan şeydir.

Sürecin çalışabilmesi için gerekli olan bir donanım ya da yazılım, kağıt, kalem, başka bir bölümden istenen bir yazı, kanunlar, prosedürler, **kaynaklardır**. Bunlara *yan girdiler* de denebilir. Bunlar süreci başlatmazlar ancak süreçte işimizi yapabilmemiz için gerekli kaynaklardır.

**Çıktı;** süreçteki işlemler sonucunda yaratılan ve hizmet alıcıya sunulan ürün veya hizmettir. Sürecin yan çıktıları da olabilir; diğer bir bölüm için hazırlanmış olan bir rapor, bilgisayara girilen kayıtlar, dosyaya takılan kağıtlar gibi.

**Hizmet Sağlayan/Tedarikçi;** sürece girdileri, kaynakları sağlayan kişi veya kuruluşlardır. Örneğin; güvenlik hizmetini sağlayan kurumlar, yemek hizmetini sağlayan kurumlar gibi.

**Hizmet Alıcı/Müşteri;** iç veya dış müşteri olabilir. İç müşteri, kuruluştaki başka bölümden iş bekleyen kişi veya bölüm, birim gibi kısımlardır. Örneğin; Eğitim-Öğretim Süreçlerine girdi sağlayan Öğrenci İşleri Birimi gibi



# SÜREÇ BİLEŞENLERİ

- Süreç Performans Göstergeleri'nin de belirlenmesi gereklidir.
- Süreçlerin iki boyutlu olarak ölçülürler:
  - Etkililik (doğru işin yapılması, beklentinin karşılanması),
  - Verimlilik (işin doğru yapılması, az kaynakla yapılması),
- Bu göstergelerin sayısal değerleri, süreç adımları, girdiler ve kaynaklara ilişkin geri bildirim sağlar.
- Bu geri bildirimler sürecin iyileştirilmesi konusunda uyarır ve yönlendirir.

## 2. Süreçlerin Performansının İzlenmesi ve Analiz Edilmesi

- Süreç analizlerinde amaç; süreçlerin mevcut durumlarını değerlendirerek iyileştirilecek süreçlerin (kritik süreçlerin) seçilmesidir.
- Süreçlerin analiz edilmesi için önce akış şemaları hazırlanmalı ve mevcut performansı belirlemek için ölçümler yapılmalıdır.
- Süreçle ilgili;
  - ✓ Şikayetleri ve yakınmalarının olması
  - ✓ Yüksek süreç maliyetleri
  - ✓ Sürecin tamamlanmasının çok zaman alıyor olması
  - ✓ Başkalarına bakıldığında sürecin daha iyi yürütülmesinin daha iyi yolları olduğunun görülüyor/biliniyor olması
  - ✓ Yeni teknolojilerin çıkmış olması
  - ✓ Süreçte aksaklıklar yaşanması

Bu belirtilerden bir ya da birkaçını gösteren süreç kritik süreçtir, iyileştirilmelidir.

# İyileştirilecek Süreçlerin Seçilmesi

**Yöntem 1. Süreç katılımcılarıyla görüşmeler:** Süreçte çalışan süreç katılımcısı dediğimiz kişilerle görüşmeler yapmaya gelir. Süreç katılımcılarıyla yapılan görüşmenin amacı;

- ✓ Süreç haritasını ayrıntılı ve son haline getirmek,
- ✓ Şu andaki süreç performansını saptamak,
- ✓ Süreçte yaşanan sorunları belirlemek,
- ✓ Yakında sürece gelecek stratejik değişiklikler varsa bunları öğrenmektir.

Süreç seviyesinde eksikliklerin tespit edilmesi için *“eksik ya da yetersiz girdi ve çıktılarının olup olmadığı, iş akışlarındaki kopukluklar, iş adımlarının varlığı”* sorgulanır.

# İyileştirilecek Süreçlerin Seçilmesi

**Yöntem 2. Kıyaslama:** Kıyaslama yoluyla hem başkalarından süreç adımlarıyla ilgili fikir, “ilham” alınabilir, hem de iyileştirmeye çalışılan süreçle ilgili hedef koymaya yardımcı olur.

Kıyaslamada aynı ya da benzer süreci çalıştıran başka kuruluşların süreç ölçüm sonuçlarına ve sürecin adımlarına bakılır ve başarılı uygulamalar öğrenilerek kuruma özgü olarak uygulanır.

# İyileştirilecek Süreçlerin Seçilmesi

**Yöntem 3. Sorunlara kök neden analizi:** Kurumda yaşanan sorunlarının veya şikayetlerin kök nedenleri irdelenir.

Soruna katkısı olabilecek kişi, koşul, kural, durum, sistem, bilgi-beceri eksikliği Beyin Fırtınası, Balık Kılçığı şeması ile gibi problem çözme teknikleri uygulanarak irdelenir ve çözüm önerileri geliştirilir.

# İyileştirilecek Süreçlerin Seçilmesi

**Yöntem 4. Süreç haritasının incelenmesi:** İncelenmekte olan sürecin haritası ve/veya akış şeması alınıp incelenmelidir.

Farklı boyutlarda süreç akış şemaları düzenlenebilir (sıralı akış şeması, sorumluluk akış şeması, bilgi akış şeması vb.)

Bu akış şemaları üzerinden darboğaz ve gecikmelerin yaşandığı, iyileştirilmesi gerekli olan alanlar tespit edilir.

İncelemede sorulacak belli başlı sorular, bakılacak noktalar şunlardır:

- Tekrarlayan işler var mı?
- İki bölüm/birim arasında pin pon topu gibi gidip gelen işler/çıktılar göze çarpıyor? (Neden sürekli gidip geliyor?),
- İşlerin süreleri, hata oranları nedir?, en çok hata ve gecikme nerede ve neden?
- Katma değer yaratmayan adımlar var mı?

### 3. Süreçlerin Sürekli Olarak İyileştirilmesi

Süreç performanslarının sürekli izlenmesi ve gerektiğinde iyileştirilme yapılmasıdır. İyileştirme kademeli (küçük) veya sıçramalı (köklü) olabilir.

- *Kademeli iyileştirmeler*, dar kapsamda, sürekli iyileştirme felsefesiyle adım adım, mevcut sürece odaklanarak ve istatiksel araçlar kullanılarak gerçekleştirilirken;
- *Sıçramalı iyileştirmeler* geniş kapsamda, mevcut süreci göz ardı ederek sil baştan yeniden tasarlanan ve bilgi teknolojilerini kullanarak gerçekleştirilen radikal ve tek seferlik iyileştirmelerdir.

### 3. Süreçlerin Sürekli Olarak İyileştirilmesi

- Çözüm bulma aşamasında; beyin fırtınası kullanılarak mevcut sorun ya da sorunları çözmek için çalışmalar yapılır, fikirler ortaya konur.
- Kıyaslama çalışmasında öğrenilmiş ve eldeki kuruluşa uygulanabilecek bir çözüm varsa, onun da alınması ya da uyarlanması düşünülebilir.
- Çoğu kez, Süreç İyileştirme Ekibi'nin aklına birden fazla çözüm gelebilir. Bu durumda çözüm alternatiflerinin belirli ölçütlere göre değerlendirilmesi gerekir.
- Bu ölçütler; çözümün sorunları çöze kapasitesi, maliyeti, yapılabilirliği vb. olabilir.



# 3. Süreçlerin Sürekli Olarak İyileştirilmesi

- Çözümün uygulanması aşaması; yeni sürecin uygulanması için gerekli olan yeri ve kaynakları sağlamak, iş tanımlarını oluşturmak, çalışanları eğitmek, yönetim sistemlerini kurmak ve yazılım sistemlerini devreye alarak test etme faaliyetlerini kapsar.
- Bazen çözüm önce bir bölümde pilot çalışmayla denenir, bir süre bu şekilde çalışılır ve süreç performans sonuçları alıp, sonuçların hedeflere uygun olduğu görüldüğünde tüm kuruluşa yaygınlaştırılır.
- Tüm bu bahsi geçenler için elbette bir Uygulama Planı yapılmalı ve proje yönetimi metodolojisi ile ele alınıp hayata geçirilmelidir.

## 4. Süreçlerin Yeniden Düzenlenmesi

Süreçlerden değer katmayan aktiviteleri atılarak ve değer katanlar yeniden düzenlenip basitleştirilerek sürekli iyileştirme uygulanır.

İyileştirme çalışmalarıyla ortaya konan çözümün, benimsenmesi sağlanır. Değişim yönetimi denen yaklaşım burada profesyonelce uygulanmalıdır.

# Süreç Yönetimi & Süreçlerle Yönetim

Süreçlerle yönetim ise,

*“yönetim işini süreçlere odaklanarak yapmak”* demektir.

Bu amaçla kuruluş;

- Öncelikle varlık sebebini (misyon) ve ulaşmak istediği ana hedefi (vizyonu) belirlemelidir.
- Daha sonra kuruluşu bu hedefe götürecektir stratejiler belirlenmeli ve bunlar hedeflendirilmelidir.
- Devamında ise mevcut süreçlerin bu stratejilerin hayata geçirilmesinde yeterli olup olmadığı çalışması yapılmalı; gerekiyorsa yeni bir süreç tasarımına gidilmeli veya mevcut süreçlerin yeni amaçlanan çıktılara göre yeniden tasarımı gerçekleştirilmelidir.
- Bu yeni süreç çerçevesi ortaya çıkarıldıktan sonra süreçler süreç yönetimi anlayışı ile yönetilmeye devam edilmelidir.

# Etkin Süreç Yönetimi ile....

1. Stratejilerin süreçlerin değişiminde itici bir güç olarak kullanılması,
2. Kritik iş sonuçlarının ve hedeflerin süreçlerle ilişkilendirilmesi
3. Öğrenciye yakın olan süreçlere odaklanması
4. Süreçlerle birlikte takım çalışması anlayışına geçilmesi
5. Süreçlerin performansının sistematik olarak takibi, raporlanması ve analizi
6. Sürekli ve sürdürülebilir iyileştirme kültürünün yerleşmesi
7. Bilgi teknolojilerinden yararlanılması
8. Paydaşlarla ortak bir dil konuşma adına süreçlerin standartlaştırılması

# SAÜ YÖNETİM SİSTEMİ VE SÜREÇLER

## YÖNETİM SİSTEMİ

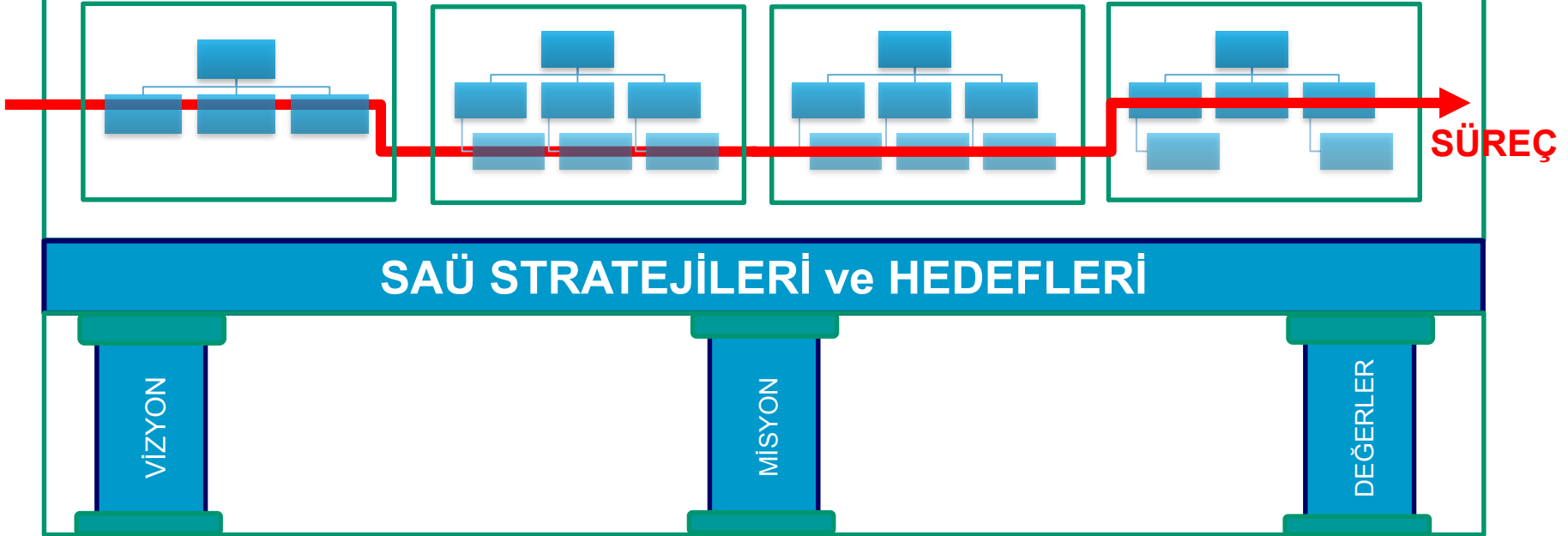
\*Senato

\* Üniversite Yönetim Kurulu

\* Öğrenci Senatosu

\* Akademik ve İdari Kurullar

\* Akademik Birimlerin Yönetim Kurulları



# STRATEJİK YÖNETİM & SÜREÇ YÖNETİMİ



**2011**'den itibaren iyileştirmede öncelikli Kritik Süreç **ARAŞTIRMA-GELİŞTİRME ANA SÜRECİ**;

- Teşvik çeşitlerinin ve miktarlarının artırılması,
- Proje yazım eğitimlerinin düzenlenmesi,
- Yabancı Dil kurslarının artırılması,
- Haftalık ders yükünün sınırlandırılması,

**2007-2010** iyileştirmede öncelikli Kritik Süreç **EĞİTİM-ÖĞRETİM ANA SÜRECİ**;

- *YETERLİLİKLERE DAYALI ÖĞRENCİ VE ÖĞRENME MERKEZLİ EĞİTİM-ÖĞRETİM SİSTEMİ,*
- *UYGULAMALI EĞİTİM MODELLERİ (3+1, 7+1, UMDE VB.)*

Performans Değerlendirmeleri, Anketler, Öneri ve Şikayetler, Bireysel Öneri Sistemi, Özdeğerlendirme-Dış Değerlendirme Çalışmaları, Süreç Sorumlularının değerlendirilmeleri, Akademik Kurullar gibi geri bildirim araçları

# SAÜ'DE SÜREÇ YÖNETİMİ

'03

- ✓ Toplam Kalite Yönetimi uygulanmaya başlandı,
- ✓ **Sakarya Üniversitesi Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Kurulu** kuruldu ve birimler tarafından Kalite Elçileri atandı,

'04

- ✓ Kalite Elçileri arasından **Süreçleri Belirleme Kurulu** oluşturdu,
- ✓ Tüm akademik ve idari süreçler tanımlanarak Süreç Yönetimi El Kitabı (V1) basıldı,

2005-10

- ✓ 2005 (V2), 2008 (V3) ve 2010 (V4) yıllarında tüm süreçler gözden geçirilerek Süreç Yönetimi El Kitabı güncellendi,

2011

- ✓ Bilgi Sisteminde Süreç Yönetimi modülü geliştirildi,
- ✓ SAÜDEK bünyesinde **Süreç Yönetimi Komisyonu** kuruldu,

# SAÜ SÜREÇ YÖNETİMİ

- Eğitim ve Öğretim Yönetimi
- Eğitim ve Öğretim Uygulamaları
- StajyerStaj Yeri ve Staj İzleme

## EĞİTİM VE ÖĞRETİM SÜREÇLERİ

- Stratejik Planlama ve İzleme
- Yönetişim
- İç Denetim
- Süreç Yönetimi
- Kurumsal Risk Yönetimi
- Kurumsal İletişim
- Teknoloji Yönetimi

## UYGULAMA VE TOPLUMSAL HİZMET SÜREÇLERİ

- Topluma Destek
- Toplumsal Hizmet Üretimi
- Mezunlarla İlişkiler

## YÖNETSEL SÜREÇLER

## ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME SÜREÇLERİ

## İDARI VE DESTEK SÜREÇLERİ

- Hukuki İşlemler
- Muhasebe İç Kontrol ve Kalite Geliştirme
- Personel İşlemleri
- Öğrenci İşleri
- İdari ve Mali İşler
- Bilgi İşlem ve Teknik Bakım Onarım
- Kütüphane ve Dokümantasyon
- Sağlık, Kültür, Barınma, Spor ve İşletmeler
- Yapı İşleri ve Teknik Bakım - Onarım
- Döner Sermaye İşletmesi
- Basımevi
- Güvenlik Hizmetleri
- Kalite Yönetimi
- Eğitim Öğretim Birimleri İdari Hizmetleri

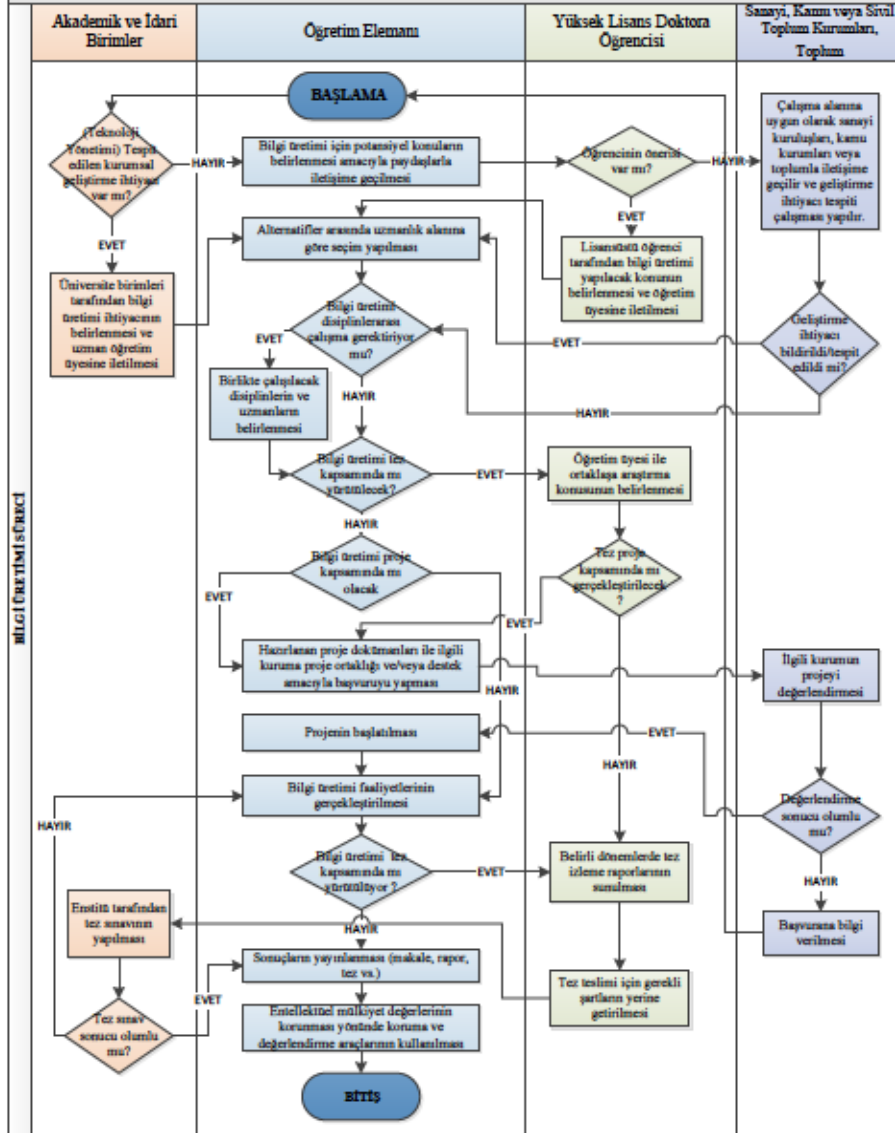
- Bilgi Üretimi
- Proje Destek ve Teşvik Değerlendirme ve İzleme
- Araştırma ve Uygulama Merkezi Yönetimi

**5 Ana Süreç**  
**31 Alt Süreç**





## BİLGİ ÜRETİMİ SÜRECİ



## Süreç Adı: Bilgi Üretimi Alt Süreci

Üst Süreci: Araştırma ve Geliştirme Ana Süreci

Süreçin Sorumlusu: İlgili Rektör Yardımcısı/Dekan/Müdür/Böhim Bşk.

Süreç Uygulayıcılar: Öğretim elemanları ve öğrenci

Süreçin Tanımı: Ar-Ge çalışması yapılarak bilimsel bilginin üretilmesidir.

Süreçin Amacı: Ar-ge faaliyetlerinin kalitesi ile evrensel nitelikte bilginin üretilmesi, yayılması ve paylaşılması

Süreçin Girdileri: Basılmış ve basılmamış yayınlar, yazılımlar, atölye ve laboratuvar, sarf malzemeleri, öğretim elemanları, öğrenciler

Süreçin Faaliyetleri:

1. Paydaşlardan araştırma ve geliştirmeyle ilgili talep ve önerilerin çeşitli yollardan (anketler, kurul/komisyon toplantı kararları, paydaş ziyaretleri vb.) elde edilmesi,
2. Bilgi üretimi ihtiyacının tespit edilmesi,
3. Bilgi üretiminin lisansüstü tez, proje, projeye dayalı lisansüstü tez veya bireysel çalışma kapsamında mı olacağına karar verilmesi,
4. Eğer bilgi üretimi tez kapsamında yürütülecekse;
  - 4.1. Öğretim üyesi ile öğrencinin ortaklaşa araştırma konularının belirlenmesi,
  - 4.2. Bilgi üretimi faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi ve belirli dönemlerde tez izleme raporlarının sunulması,
  - 4.3. Tez teslimi için gerekli şartların yerine getirilmesi,
  - 4.4. Tez sınavının yapılması,
  - 4.5. Sınav sonucu olumlu ise sonuçların tez olarak yayınlaması, olumsuz ise tekrar bilgi üretimi faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi,
5. Eğer bilgi üretimi proje kapsamında yürütülecekse;
  - 5.1. Hazırlanan proje dokümanları ile destek sağlayacak kuruma başvuru yapılması,
  - 5.2. Destek sağlayacak kurumun projeyi değerlendirmesi,
  - 5.3. Değerlendirme sonucu olumlu ise projenin başlatılması, olumsuz ise başvuruya bilgi verilmesi,
  - 5.4. Bilgi üretiminin gerçekleştirilmesi,
  - 5.5. Sonuçların proje raporları olarak yayınlaması,
6. Eğer bilgi üretimi faaliyetleri hem proje hem de tez kapsamında yürütülecekse her iki başlıkla ilgili faaliyetler birlikte yürütülür.
7. Eğer bilgi üretimi faaliyetleri bireysel araştırma-geliştirme çalışması şeklinde yürütülecekse bilgi üretimi faaliyetleri gerçekleştirildikten sonra sonuçları yayımlanır.

Süreçin Çıktıları: Makale, rapor, tez, patent, kitap, bildiri, yeni buluş, proje çıktıları,

Süreçin Performans göstergeleri:

Süreç göstergeleri:

- SCI, SCI-expanded, SSCI ve AHCI tarafından taranan dergilerdeki makale sayısı/toplam öğretim üyesi sayısı
- (İndeksli dergilerde yer alan toplam atıf sayısı/toplam öğretim üyesi sayısı)
- Birim tarafından periyodik olarak yayınlanan akademik dergi sayısı
- Birim tarafından yayınlanan ve indekslerde taranan dergi sayısı

Süreçin Müşterisi: Toplum, destek sağlayan kuruluşlar, bilim insanları,

Süreçin Tedarikçisi: Destek sağlayan kurum ve kuruluşlar, yazılım, donanım, sarf malzemesi firmaları, basım kurum kuruluşları

Süreçin Taunlayıcıları: Ana Süreç Sorumlusu, SAÜDEK Süreç Yönetimi Komisyonu

Taunlama Tarihi

31.07.2012

Revize Tarihi

-

Revizyon No

0



# SAKARYA ÜNİVERSİTESİ

## 2018 SÜREÇ SORUMLULARI LİSTESİ

### TABLODA:

Enstitü/Fakülte/Konservatuvar/YO/MYO/Rektörlük Bölüm Başkanlıkları/İlgili Araştırma Merkezi Müdürlükleri/ Genel Sekreterliğe bağlı İdari Birimler ile ilgili Koordinatörlüklerin Süreç Sorumluları yer almaktadır.

### ENSTİTÜLER

BİRİMLER	TÜM SÜREÇLER	EĞİTİM VE ÖĞRETİM SÜREÇLERİ	ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME SÜREÇLERİ	UYGULAMA VE TOPLUMSAL HİZMET SÜREÇLERİ	İDARİ VE DESTEK SÜREÇLERİ
	Müdür	Sorumlu Müdür Yardımcısı	Sorumlu Müdür Yardımcısı	Sorumlu Müdür Yardımcısı	Sorumlu Enstitü Sekreteri
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ	Doç. Dr.Hali İbrahim SAĞLAM	Yrd. Doç. Dr. Özlem CANAN GÜNGÖREN	Yrd. Doç. Dr. Eyüp ÇELİK	Yrd. Doç. Dr. Eyüp ÇELİK	Hasan Falk TATAROĞLU
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ	Prof. Dr. İbrahim ÖZSERT	Doç. Dr. Mehmet NEBİOĞLU	Doç. Dr. Ahmet ZENGİN	Doç. Dr. Mehmet NEBİOĞLU	Arzu ERSÖZ
ORTA DOĞU ENSTİTÜSÜ	Prof. Dr. Kemal İNAT	Doç. Dr. Tuncay KARDAS	Yrd. Doç. Dr. İsmail Numan TELCİ	Doç. Dr. Tuncay KARDAS	İbrahim AKIN
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ	Prof. Dr. Oğuz KARABAY	Yrd. Doç. Dr. Havva SERT	Yrd. Doç.Dr.Murat ÇİLLİ	Yrd. Doç. Dr. Havva SERT	Murat ERKAYA

# SÜREÇ PERFORMANS İZLEME

Birim: GENEL SEKRETERLİK Alt Birim: KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI

Ana Süreçler: İdari ve Destek Süreci

✓ Liste

➤ Bütçe, Muhasebe ve İç Kontrol Süreci Detay ✕

Ön Mali Kontrol Evrakı (Ön mali kontrolden olumlu çıkan toplam evrak sayısı / Ön mali kontrole gönderilen toplam evrak sayısı\*100)

➤ Bilgi İşlem Hizmetleri Süreci Detay ✕

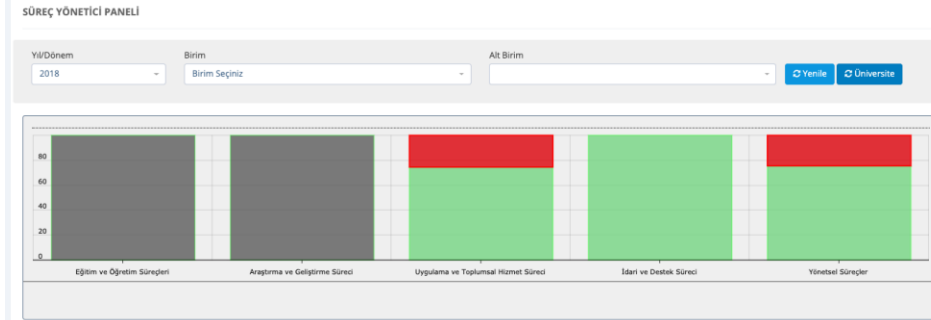
Uygun olmayan hizmet oranı

Evrak Sonlandırma Oranı

➤ Kütüphane ve Dokümantasyon Süreci Detay ✕

★ Basılı kitap sayısı

★ E-kitap sayısı



# SAÜ RİSK YÖNETİMİ

## SAKARYA ÜNİVERSİTESİ KURUMSAL RİSK YÖNETİMİ SÜRECİ

### SAÜ RİSK YÖNETİMİ SÜRECİ

Risklerin Belirlenmesi /  
Güncellenmesi

Risklerin Analizi  
(Puanlama) (Etki&Olasılık)

Risklerin Önceliklendirilmesi

Risk Yönetimi Politikalarının  
Belirlenmesi

Risk Sonuçlarının İzlenmesi,  
Değerlendirilmesi ve  
Raporlanması

### SORUMLULUK DÜZEYLERİ

KURUMSAL  
DÜZEYDE

BİRİMLER  
DÜZEYİNDE

Risk Yönetim  
Kurulu

Süreç  
Sorumlusu

Risk Yönetim  
Kurulu

Süreç  
Sorumlusu

Risk Yönetim  
Kurulu

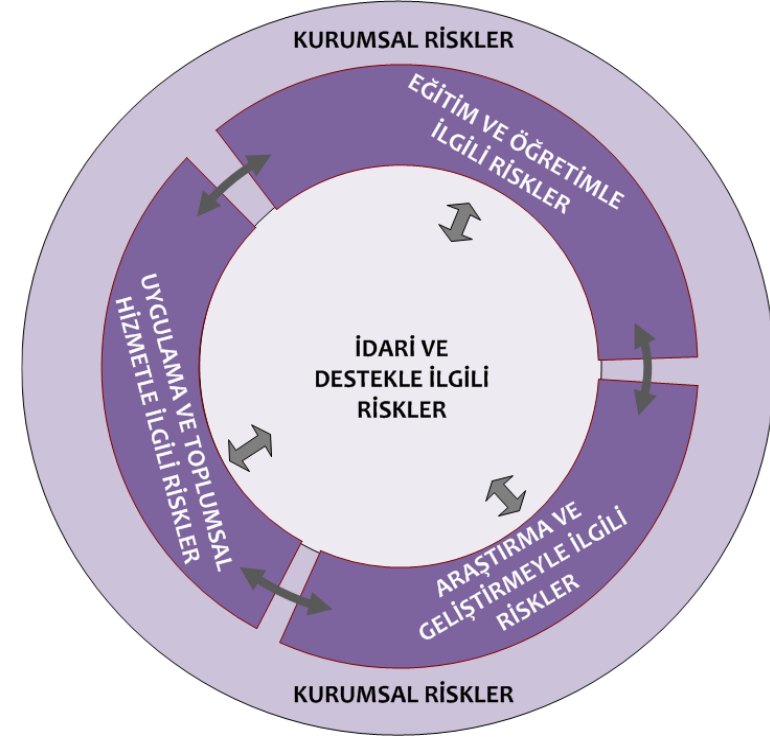
Süreç  
Sorumlusu

Risk Yönetim  
Kurulu

Süreç  
Sorumlusu

Risk Yönetim Kurulu  
& İç Kontrol Ş.Müd.

Süreç  
Sorumlusu



# Harran Üniversitesi

## Süreç Yönetimi Uygulama Planı

Öncelikle üniversitede yürütülen süreçlerin listesinin oluşturulması daha sonrasında her bir süreç için;

1. Süreç Hiyerarşisinin (Ana Süreçler-Alt Süreçler-Detay Süreçler) belirlenmesi
2. Süreç sahiplerinin ve uygulayıcılarının belirlenmesi
3. Süreç amacının belirlenmesi
4. Süreç girdilerinin ve çıktılarının belirlenmesi
5. Sürecin müşterilerinin ve tedarikçilerinin belirlenmesi
6. Süreç performans göstergelerinin belirlenmesi
7. Süreç sınırlarının belirlenmesi
8. Süreç akış şemasının çizilmesi
9. Performans göstergelerinin belirlenmesi
10. Ölçüm periyodunun (sıklığının) belirlenmesi
11. Performans göstergeleri hedeflerin belirlenmesi

# Harran Üniversitesi

## Süreç Yönetimi Uygulama Planı

### ANA SÜREÇLER

1. Eğitim-Öğretim Süreçleri
2. Araştırma-Geliştirme Süreçleri
3. Toplumsal Hizmet Süreçleri
4. İdari-Destek Süreçleri
5. Yönetmel Süreçler

- ✓ Her bir Ana Süreç hangi alt süreçlerden oluşuyor; daha alt seviyede süreçler var mı?
- ✓ Her bir sürecin Amacı ve Bileşenleri neler?
- ✓ Her bir sürecin başarısını ölçen Performans Ölçütleri neler?
- ✓ Bu ölçütler bazında Hedef Değerlerimiz neler olacak?

# KURUMSAL YÖNETİM BİLGİ SİSTEMİ

## SÜREÇ YÖNETİMİ

*\*\*\*Son Kullanıcı İşlemleri\*\*\**



# SÜREÇ YÖNETİMİ MENÜLERİ

Süreç Performansı

Süreç İyileştirmeleri >

Raporlar >

- KURUMSAL YÖNETİM BİLGİ SİSTEMİ
  - KYBS Stratejik Yönetim Kullanıcı El Kitabı
  - 2017 Performans Göstergeleri Listesi

- Süreçlere özgü performans göstergeleri yoluyla hedeflerin belirlendiği ve performans izlemelerinin yapıldığı alandır.

Birim  
GENEL SEKRETERLİK

Alt Birim  
Alt Birim Seçiniz

Ana Süreçler  
İdari ve Destek Süreci

Listele

İdari ve Destek Süreci

Detay

Genel Sekreterliğe Bağlı İdari Hizmetleri Değerlendirme Anketi Genel Sekreterlik Sonucu

Yıl	Ocak	Şubat	Mart	Nisan	Mayıs	Haziran	Temmuz	Ağustos	Eylül	Ekim	Kasım	Aralık
	Gerçekleşen						Gerçekleşen					
2024	Yıllık Hedef Değeri :						Yıllık Gerçekleşen Değer :					

# SÜREÇ YÖNETİMİ MENÜLERİ

SABİS | KURUMSAL YÖNETİM BİLGİ SİSTEMİ

Sistem Menüleri

Yönetici Paneli

Stratejiler

Süreçler

Riskler

Öneriler

Kalite Yönetimi

SUREC\_GERCEKLESEN\_AKTARIMI

Süreç Performansı

Süreç İyileştirmeleri

> İyileştirme Tanımlama

Raporlar

> İyileştirme İzleme

Birim

Birim Seçiniz

- Süreçlerde yapılan iyileştirme projelerinin tanımlanması ve izlenmesi içindir.
  - **İyileştirme Tanımlama** kısmında proje 6 adımda tanımlanır.
  - **İyileştirme İzleme** kısmında tanımlanan projenin yürütülmesi ve tamamlanmasını destekler.

# SÜREÇ YÖNETİMİ MENÜLERİ

- **İyileştirme Tanımlama** kısmında proje 6 adımda tanımlanır.

İyileştirme Bilgileri

## İYİLEŞTİRME KAYIT EKRANI - 1 İLE 6 ARASI



- Genel Tanımlar *(Adı, Açıklama, Başlangıç-Bitiş Tarihi, Durumu)*
- Süreçler *(İlgili süreç seçimi)*
- İyileştirme Sorumlusu *(İyileştirmeden sorumlu kişi)*
- Özellikleri *(İyileştirme Yöntemi, Türü, Kaynağı)*
- Kriterler *(Kriterlere göre puanlama)*
- Faaliyetleri *(İyileştirme projesinin faaliyetlerinin tanımlanması)*

# SÜREÇ YÖNETİMİ MENÜLERİ

- **İyileştirme İzleme** kısmında tanımlanan projenin yürütülmesi ve tamamlanmasını destekler.

**SÜREÇ İYİLEŞTİRME PROJELERİ İZLEME EKRANI**

Q Arama

Ad  Açıklama  Durum

Sorumlu Birim  Sorumlu Alt Birim  Süreçler

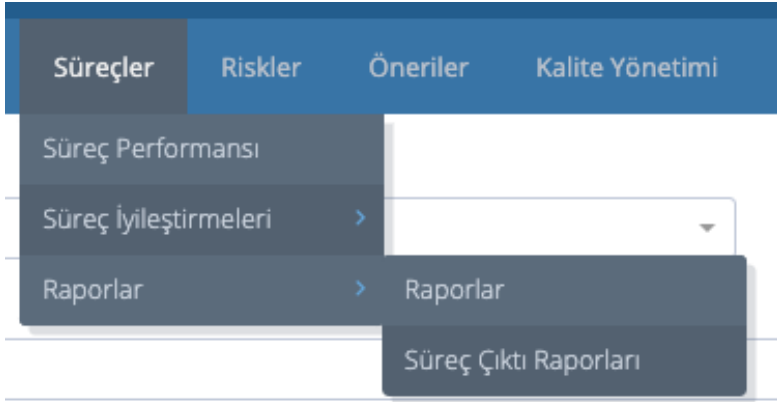
Başlangıç Tarihi  Bitiş Tarihi

Puan	Ad	Açıklama	Başlangıç Tarihi	Durum	İşlem
125	Öğrenci Alım Sistemi Değişikliği	Öğrenci kalitesini arttırmaya yönelik olarak tüm b...	30/09/2015	Tamamlandı	
125	Ders Gruplarının Birleştirilmesi	Öncelikli olarak myo ortak dersleri ve aynı dersle...	06/01/2016	Devam Ediyor	
125	Okul Girişi Güvenlik Kabini Yapılması	Okul girişine Güvenlik Kabini Yapılması	09/03/2017	Tamamlandı	

- İyileştirme Bilgilerine erişim,
- İyileştirme Faaliyetlerinin her birinde yapılan işlemlerin durum, bilgi ve belgelerinin girilmesi,
- Tamamlanan İyileştirmelerin Kapatılması ve değerlendirme Anketinin doldurulması,

# SÜREÇ YÖNETİMİ MENÜLERİ

## ➤ Süreç Yönetimi kapsamındaki Raporlar ve Grafikler.



- Raporlar; süreçlerin Kırmızı alan grafikleri
- Süreç Çıktı Raporları; excel formatındaki raporlar

- Süreçler; süreçlerin performans grafikleri
- Strateji & Süreç ilişkili grafikler
- Süreç Performansı; süreçlerin genel başarı grafikleri

