

Proses

Müşteri için bir değer oluşturmak üzere, bir grup girdiyi kullanarak, bunlardan çıktılar elde etmeyi amaçlayan,

- ✓ Tekrarlanabilen
- ✓ Ölçülebilir
- ✓ Bir sahibi ve sorumluları olan
- ✓ Organizasyonel hiyerarşi gerektirmeyen
- ✓ Fonksiyonlar (birimler) arası **eylemler** ve **işlemler dizisi**dir

Proses

Belirli bir dizi girdinin, kaynakların kullanılması ile gerçekleştirilen **faaliyetler**in sonucunda müşteriler için **faydalı sonuca** dönüşümüdür



Proses Yaklaşımı

Genel olarak bir prosesin girdileri, diğer prosesin Çıktılarıdır

Bir organizasyon içindeki prosesler, **katma değer** yaratmak için kontrollü şartlar altında planlanır ve gerçekleştirilir

Son ürünün uygunluğunun hemen veya ekonomik olarak doğrulanamadığı bir proses sıklıkla “**özel proses**” olarak belirtilir (ISO 9001)

Proses Yaklaşımı Basamakları

- ✓ Proseslerin belirlenmesi, **tanımlanması**
- ✓ proseslerin **sıralaması** ve **etkileşimlerinin** belirlenmesi
- ✓ Proseslerin operasyon ve **kontrolü** için kriter ve metodların belirlenmesi



Proses Yaklaşımı Basamakları

- ✓ Proseslerin operasyonu ve izlenmesi için gerekli **kaynak ve bilginin** mevcudiyetinin sağlanması
- ✓ Proseslerin **izlenmesi, ölçülmesi ve analiz** edilmesi
- ✓ Proseslerin **sürekli iyileştirilmesi**, planlanan **sonuçlara ulaşılabilmesi** için gereken faaliyetlerin uygulanması

Proses Yaklaşımı

Kuruluşlar başarılı olmak için tüm prosesleri etkin bir şekilde yönetmelidir. Kuruluştaki **proses**lerin sistematik olarak **belirlenmesi** ve yönetimi ile bu prosesler arasındaki **etkileşim**lerin belirlenmesi proses yaklaşımı olarak adlandırılır

Proses Yaklaşımında amaç **iç müşteri ve tedarikçi ilişkisini** oluşturarak, kuruluş içerisinde yapılan işlerin **performansını arttırmaktır**

Proses Yaklaşımının Faydaları

- ✓ Müşteri şartları, yasal şartlar ve kuruluşun kendisinin ortaya koyduğu şartların ulaşılmasını ve yerine getirilmesini sağlamak
- ✓ Proseslerin katma değer açısından değerlendirilmesi ve öncelikli olanların belirlenmesini sağlamak
- ✓ Proseslerin izlenmesi ve ölçülmesine ait verilerin değerlendirilerek, performans ve etkinliğe ait sonuçların elde edilmesini sağlamak

Proses Yaklaşımının Faydaları

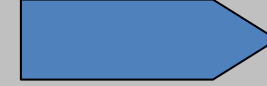
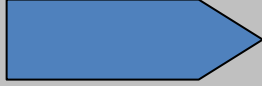
- ✓ Objektif ölçümlere dayandırılarak proseslerin sürekli iyileştirilmesini sağlamak
- ✓ Karar almada kolaylık (yönetimsel),
- ✓ İletişim kolaylığı (müşteri ve kuruluş için)
- ✓ Kaynakların optimum kullanımı
- ✓ Proseslerin etkin ve verimli çalışması

Proses Türleri

Yönetim Prosesleri

Temel Prosesler

Destek Prosesleri



Proses Türleri

Ana (Temel /Destek/Yön.) Prosesler: Kuruluşun müşteriye sunduğu üründe doğrudan etkisi olan ve stratejik öneme sahip en üst seviyedeki proses

Prosesler: Ana prosesleri oluşturan ve birbirleriyle etkileşimde olan proses

Alt / Destek Prosesler: Prosesleri oluşturan ve daha alt düzeyde işleyişi olan proses

Proses Türleri

Faaliyetler: Alt prosesleri oluşturan, genellikle kişi/kişiler bazında yürütülen ve katma değer açısından değerlendirme ihtiyacı duyulmayan, işin gereği yapılması gereken işlem basamaklarıdır

Proses Planlaması

Prosesler,

- ✓ Standart şartlarını sağlaması
- ✓ Müşteri şartlarını sağlaması
- ✓ Yasal şartların sağlanması
- ✓ Bağlantılı proseslerin uyumlu çalışmasının sağlanması
- ✓ Üst yönetimin belirlediği hedeflere ulaşabilmek, şartlarını sağlayacak şekilde planlanmalıdır