

## SÜREÇ YÖNETİM PROSEDÜRÜ

### REVİZYON DURUMU

Revizyon No      Revizyon Tarihi      Açıklama

| Hazırlayan                          | Kontrol Eden      | Onaylayan         | Yayın Onayı |
|-------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------|
| Kalite ve Yönetişim<br>Koordinatörü | Rektör Yardımcısı | Rektör Yardımcısı | Rektör      |
| İmza                                | İmza              | İmza              | İmza        |

## SÜREÇ YÖNETİM PROSEDÜRÜ

1. **AMAÇ:** İstanbul Nişantaşı Üniversitesi'nde uygulanacak süreç yönetim sistemi ile ilgili temel esasları tanımlamaktır.

2. **KAPSAM:** İstanbul Nişantaşı Üniversitesi'nde uygulanmakta olan tüm süreçleri kapsar.

3. **KISALTMALAR:**

3.1. **İNÜ** : İstanbul Nişantaşı Üniversitesi

4. **TANIMLAR:**

4.1. **Süreç** : İç/Dış Paydaş isteklerini karşılayacak çıktıların elde edilebilmesi için, girdiler üzerinde katma değer yaratan faaliyetlerdir.

4.2. **Süreç Yönetimi:** İç/Dış Paydaşların ve İç/Dış Paydaş ihtiyaçlarının belirlenmesi, süreçlerin, sahiplerinin, tedarikçilerinin, performans parametrelerinin ve hedeflerinin tanımlanması ve ölçülmesi, hedefler doğrultusunda gerekli iyileştirmenin yapılmasını içeren faaliyetlerin tümü.

### Süreç Yönetiminin Amaçları

- İç/Dış Paydaş odaklı yönetimi teşvik etmesi
- Katma değer yaratan faaliyetlerin belirlenmesi ve bu faaliyetlere sistematik yaklaşım getirmesi
- Sahiplerinin ve sorumlulukların açıkça belirlenmesi
- Fonksiyonlar arası ilişkilerin geliştirilmesi
- Kaynakların etkin kullanımının sağlanması
- İyileştirme fırsatlarının tespit edilmesi
- Hızlı karar alma avantajı sağlaması
- Ulusal ve uluslararası akreditasyon standartları, ISO 9001:2015 ve ISO 27001 Standartlarının şartlarının yerine getirilmesi.

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi'nde süreçler seviyeleri ve tiplerine göre üçe ayrılır:

4.3 **Süreç Seviyesi:** İstanbul Nişantaşı Üniversitesi süreçleri üst, ana ve alt olmak üzere üç seviyede tanımlanmaktadır.

| Hazırlayan                       | Kontrol Eden      | Onaylayan         | Yayın Onayı |
|----------------------------------|-------------------|-------------------|-------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü | Rektör Yardımcısı | Rektör Yardımcısı | Rektör      |
| İmza                             | İmza              | İmza              | İmza        |

## SÜREÇ YÖNETİM PROSEDÜRÜ

**4.3.1 Üst Süreçler:** Üniversitenin misyonu ve vizyonu çerçevesinde, stratejik hedeflerine ulaşabilmesi için yürüttüğü faaliyetleri tanımlayan süreçlerdir.

**4.3.2 Ana Süreçler:** Üniversitenin üst süreçlerini oluşturan adımlardan her birisidir.

**4.3.3 Alt Süreçler:** Üniversitenin ana süreçlerini oluşturan adımlardan her birisidir.

**4.4 Kilit Süreçler:** Üst ve ana süreçlerin bütünüdür.

**4.5 Süreç Tipleri :** İstanbul Nişantaşı Üniversitesi 'nde süreçler yapılarına göre üçe ayrılır:

**4.5.1 Eğitim Süreçleri:** Çıktıları dış İç / Dış Paydaşlara doğrudan değer katan süreçlerdir.

**4.5.2 Destek Süreçleri:** Dış ve iç İç / Dış Paydaşlar yönelik faaliyet gösteren, çıktıları doğrudan İç / Dış Paydaşları etkilememekle birlikte eğitim süreçlerinin çalışabilmesi için gerekli alt yapıyı oluşturan süreçlerdir.

**4.5.3 Yönetmelik Süreçler :** Politika ve stratejileri gerçekleştirmeye yönelik, tüm süreçlerin etkin çalışmasını sağlayan süreçlerdir.

**4.5.4 Araştırma ve Geliştirme Süreçleri:** Kuruluşun hedef ve amaçlarına ulaşmasına yönelik Araştırma ve Geliştirmeye yönelik çalışmaları içeren süreçlerdir.

**4.6 Süreç Yönetimi:** İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Rektörlüğü tarafından kurulan kurul/konsey/komiteler tarafından yürütülür.

**4.7 Süreç Sahibi:** Sürecin sorumluluğunu taşıyan ve sürecin iyileştirilmesinden sorumlu kişilerdir.

### Süreç Sahibinin Özellikleri:

- Süreci tanıyan ve süreçten en çok etkilenen
- İyileştirme çalışmalarına yatkın ve katılımcı
- İyileştirmeye açık noktaları tespit edebilen
- İyileştirme faaliyetlerini yönlendirebilen
- Değişime ve gelişime açık

### Süreç Sahibinin Sorumlulukları:

- Süreç şemalarının oluşturulması

| Hazırlayan                       | Kontrol Eden      | Onaylayan         | Yayın Onayı |
|----------------------------------|-------------------|-------------------|-------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü | Rektör Yardımcısı | Rektör Yardımcısı | Rektör      |
| İmza                             | İmza              | İmza              | İmza        |

## SÜREÇ YÖNETİM PROSEDÜRÜ

- Süreç standartlarının oluşturulması
- Süreçten etkilenen taraflar (Tedarikçi/İç/Dış Paydaş) ile birlikte, süreç performansının izlenmesi
- Sürecin değerlendirilmesi, gözden geçirilmesi ve süreç performansı ile ilgili sorumluların belirlenmesi
- Süreçteki iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi ve hayata geçirilmesi
- Süreç değişikliklerinin hayata geçirilmesi

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi süreç sahipleri aşağıdaki kademelerden seçilir.

### Üst Süreç Sahibi:

- Akademik personel** : Dekan/Müdür/Bölüm Başkanı ve bağlı olan akademik personel.
- İdari Personel** : Daire Başkanları, Koordinatörler, Genel Sekreterliğe bağlı Müdürler.

**Ana/Alt Süreç Sahibi** : Yönetici veya konusunda uzman personel.

**4.9 Süreç Şeması:** Süreç adımlarını ve sahiplerini gösteren görsel anlatımdır.

**4.10 Performans Parametresi:** Süreçlerin etkinliğini ölçmek amacıyla kullanılan, ölçülebilir göstergelerdir. Ana süreçler ve gerek duyulan alt süreçler için takip edilen bu göstergelerin belirlenmesinde üç boyut göz önünde bulundurulur:

- Süreç
- Çıktı
- İç/Dış Paydaş Algılaması

Üst süreçleri performans parametresi olarak kendisini oluşturan ana süreçlerin başarı oranları alınmaktadır.

| Hazırlayan                       | Kontrol Eden      | Onaylayan         | Yayın Onayı |
|----------------------------------|-------------------|-------------------|-------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü | Rektör Yardımcısı | Rektör Yardımcısı | Rektör      |
| İmza                             | İmza              | İmza              | İmza        |

## SÜREÇ YÖNETİM PROSEDÜRÜ

**4.10.1 Süreç Performans Parametresi:** Sürecin kendi performansının izlenmesi amacıyla belirlenen parametrelerdir.

### Örnek

- Kişi Başına Düşen Eğitim Saati
  - Akademik Personel
  - İdari Personel
- Öğrenci kayıt süresi
- Paydaş Görüş ve Önerilerine cevap verme süresi

**4.10.2 Çıktı Performans Parametresi:** Süreç çıktısının performansının izlenmesi amacıyla belirlenen parametrelerdir.

### Örnek

- Personel devir hızı
  - İdari Personel
  - Akademik Personel
- Kayıt sildiren öğrenci sayısı
- Hatalı öğrenci kayıt sayısı

**4.10.3 İç/Dış Paydaş Algılaması:** Süreç İç/Dış Paydaşlarının, sürecin performansını nasıl algıladıklarını izlemek amacıyla belirlenen parametrelerdir.

### Örnek

- İç/Dış Paydaş şikâyet sayısı
- İç/Dış Paydaş teşekkür sayısı
- Çalışan memnuniyeti oranı (%)
  - Akademik

| Hazırlayan                       | Kontrol Eden      | Onaylayan         | Yayın Onayı |
|----------------------------------|-------------------|-------------------|-------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü | Rektör Yardımcısı | Rektör Yardımcısı | Rektör      |
| İmza                             | İmza              | İmza              | İmza        |

## SÜREÇ YÖNETİM PROSEDÜRÜ

- İdari
- Öğrenci memnuniyeti oranı (%)

### 4.11 Süreç Performans Parametresi Tanımlama Formu

#### Sürecin;

- Girdilerinin, tedarikçilerinin, çıktılarının ve İç/Dış Paydaşların
- Kendisine, çıktısına ve İç/Dış Paydaşına ait performans parametrelerinin ve bu parametreler ile ilgili bilgilerin
- Gözden geçirme ortamlarının, sıklıkların ve sorumluların tanımlandığı formdur.

### 4.12 Süreç Performans Kartı :

#### Sürecin;

- Geçmiş performanslarının
- Hedeflerinin
- Mevcut performansının izlendiği formdur.

5. **SORUMLULAR** : Uygulanmadan Kalite Komisyonu, Stratejik Planlama Komisyonu ve tüm süreç sahipleri sorumludur.

### 6. FAALİYET AKIŞI :

6.1. Her yılın başında yapılan toplantıda stratejiler doğrultusunda üst süreçler ve sahipleri gözden geçirilir. Yapılan gözden geçirme sonucu üst süreçlerde oluşabilecek değişiklik uygulamaya konulur. Strateji gözden geçirme çalışmaları sonrası her yılın ortasında yapılan toplantıda yine stratejiler doğrultusunda oluşabilecek değişiklikler ele alınır. Yılsonu toplantısında ise süreç yönetiminin etkinliği gözden geçirilir.

| Hazırlayan                       | Kontrol Eden      | Onaylayan         | Yayın Onayı |
|----------------------------------|-------------------|-------------------|-------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü | Rektör Yardımcısı | Rektör Yardımcısı | Rektör      |
| İmza                             | İmza              | İmza              | İmza        |

## SÜREÇ YÖNETİM PROSEDÜRÜ

**6.1.1** Süreç başarı oranları 85 puan altında olan süreçler “Z” ile 85-100 arası “İ” 100 ve üstü “B” ile gösterilmektedir. “Z” simge taşıyan ve trendi olumsuz seyreden sarı simgeli süreçlerde iyileştirmeler yapılmaktadır. (Z: Zayıf, İ: İyi, B:Başarılı)

### 6.2 Yeni Süreç Tasarımı ve Süreç Değişikliklerinin Uygulamaya Konulması

#### 6.2.1 Yeni Süreç Tasarımı

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi’nde yeni çalışmalar, yasal değişiklikler, tedarikçi / İç / Dış Paydaş / diğer üniversite ziyaretleri, eğitimler, yurt içi / dışı fuar - seminer - konferanslar veya kıyaslama çalışmaları sonucu yeni süreç tasarımları süreç sahibi tarafından belirlenir.

#### 6.2.2 Süreç Değişikliği:

Sürecin kendi, çıktı ve İç / Dış Paydaş algılama performansları belirlenen hedeflere ulaşamadığı ve olumsuz bir durum oluşturduğu zaman, tedarikçi ve İç / Dış Paydaş beklentileri de dikkate alınarak süreç değişikliği ihtiyacı süreç sahibi tarafından belirlenir.

#### Bu Değişiklik ile İlgili:

- Değişiklik nedeni süreç sahibi tarafından saptanır.
- Süreç sahibi, etkilenen tedarikçi ve İç / Dış Paydaşların da görüşlerini alarak, süreç sorumluları ile birlikte çözüm önerilerini tasarlar ve değişiklikten etkilenenleri bilgilendirir.
- Süreç değişikliğinin uygulama maliyeti yüksek ve riskli ise süreç sahibi tarafından pilot uygulama kararı verilebilir.
- Yapılan değişikliğin sonuçları; süreç sahibi, tedarikçisi ve Dış Paydaşının da katıldığı toplantılarda izlenir.
- Eğer sonuçlar olumlu ise yapılan çalışmalar standartlaştırılır, ilgili dokümanlar hazırlanarak onaylanır ve dağıtılır. Süreç sahibi, süreç değişikliğinden etkilenen ve

| Hazırlayan                       | Kontrol Eden      | Onaylayan         | Yayın Onayı |
|----------------------------------|-------------------|-------------------|-------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü | Rektör Yardımcısı | Rektör Yardımcısı | Rektör      |
| İmza                             | İmza              | İmza              | İmza        |

## SÜREÇ YÖNETİM PROSEDÜRÜ

süreci uygulamaya koyacak kişilere gerekli eğitimleri verir. Süreç uygulamaya konulduktan sonra, performansının izlenmesine devam edilir.

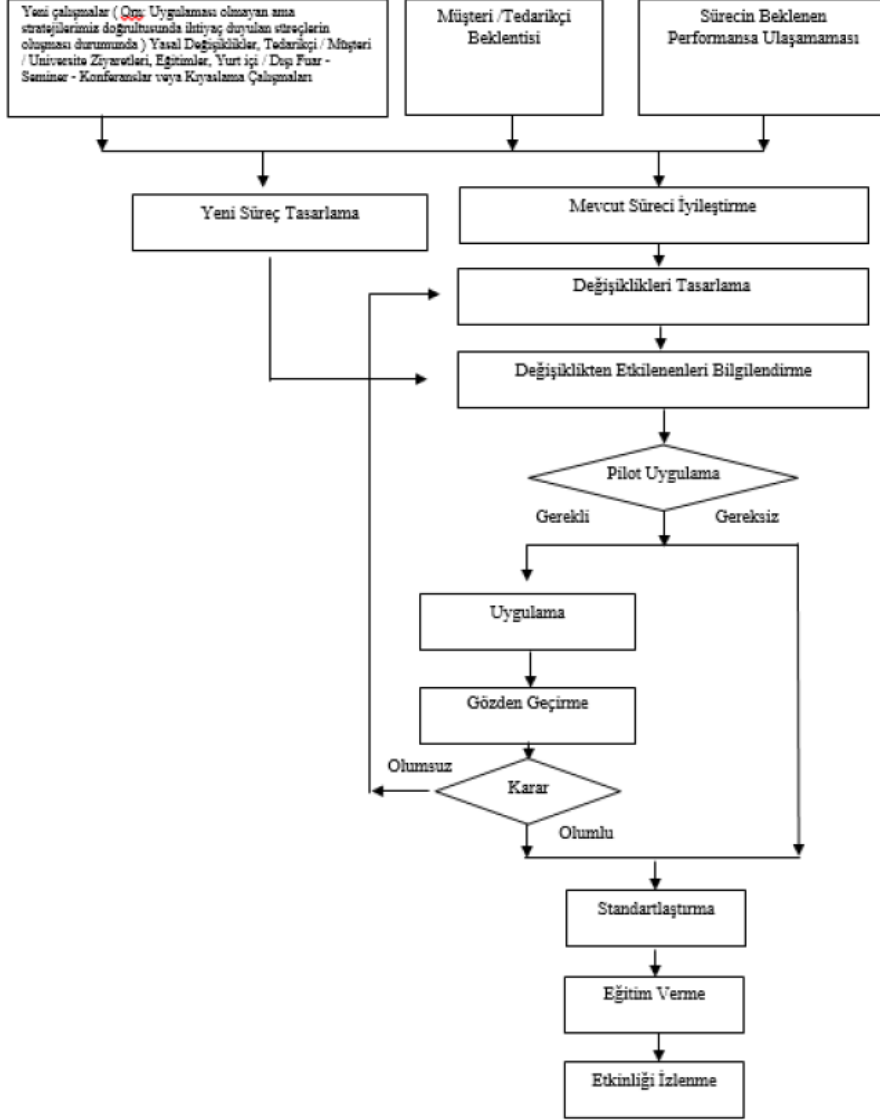
- Eğer sonuçlar olumsuz ise, tekrar tasarım aşamasına dönülür.
- **Paydaşlara Geri Bildirim**
  - Yıl sonu dış paydaşlarla yapılan toplantılar,
  - İstanbul Nişantaşı Üniversitesi WEB Sitesi üzerinden,
  - Rektörlük kanalı ile,
  - İstanbul Nişantaşı Üniversitesi telefon uygulaması üzerinden,
  - İstanbul Nişantaşı Üniversitesi kalite otomasyon sistemi üzerindeki paydaş modülü üzerinden geri bildirim yapılır.

*Paydaşlara geri bildirimler Kalite ve Yönetişim Koordinatörlüğe ile koordineli yürütülür.*

| Hazırlayan                       | Kontrol Eden      | Onaylayan         | Yayın Onayı |
|----------------------------------|-------------------|-------------------|-------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü | Rektör Yardımcısı | Rektör Yardımcısı | Rektör      |
| İmza                             | İmza              | İmza              | İmza        |

## SÜREÇ YÖNETİM PROSEDÜRÜ

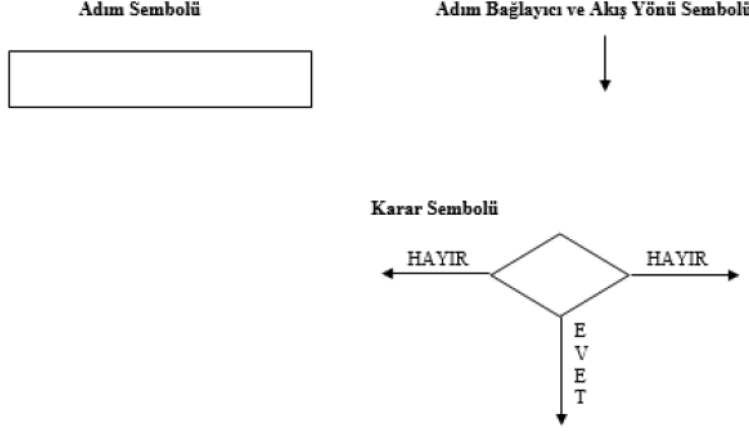
### Süreç Değişikliği Akış Şeması



| Hazırlayan                       | Kontrol Eden      | Onaylayan         | Yayın Onayı |
|----------------------------------|-------------------|-------------------|-------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü | Rektör Yardımcısı | Rektör Yardımcısı | Rektör      |
| İmza                             | İmza              | İmza              | İmza        |

## SÜREÇ YÖNETİM PROSEDÜRÜ

### 6.3. Süreç Şemasında Kullanılacak Semboller



### 7. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

:

- Süreç Şeması
- Süreç Performans Parametresi Tanımlama Formu
- Süreç Performans Parametresi İzleme Formu

### 8. REFERANS DOKÜMANLAR: -

| Hazırlayan                       | Kontrol Eden      | Onaylayan         | Yayın Onayı |
|----------------------------------|-------------------|-------------------|-------------|
| Kalite ve Yönetişim Koordinatörü | Rektör Yardımcısı | Rektör Yardımcısı | Rektör      |
| İmza                             | İmza              | İmza              | İmza        |