

Türk-Alman Üniversitesi İŞ SÜREÇ YÖNETİMİ

Doç. Dr. Müge Klein
11 Ocak 2021

İÇERİK

- ❑ İŞ SÜREÇLERİ GENEL
- ❑ TAÜ-İSYÖP
- ❑ İŞ SÜREÇ TANIMI
- ❑ İŞ SÜREÇ MODELİ

❑ İŞ SÜREÇLERİ GENEL

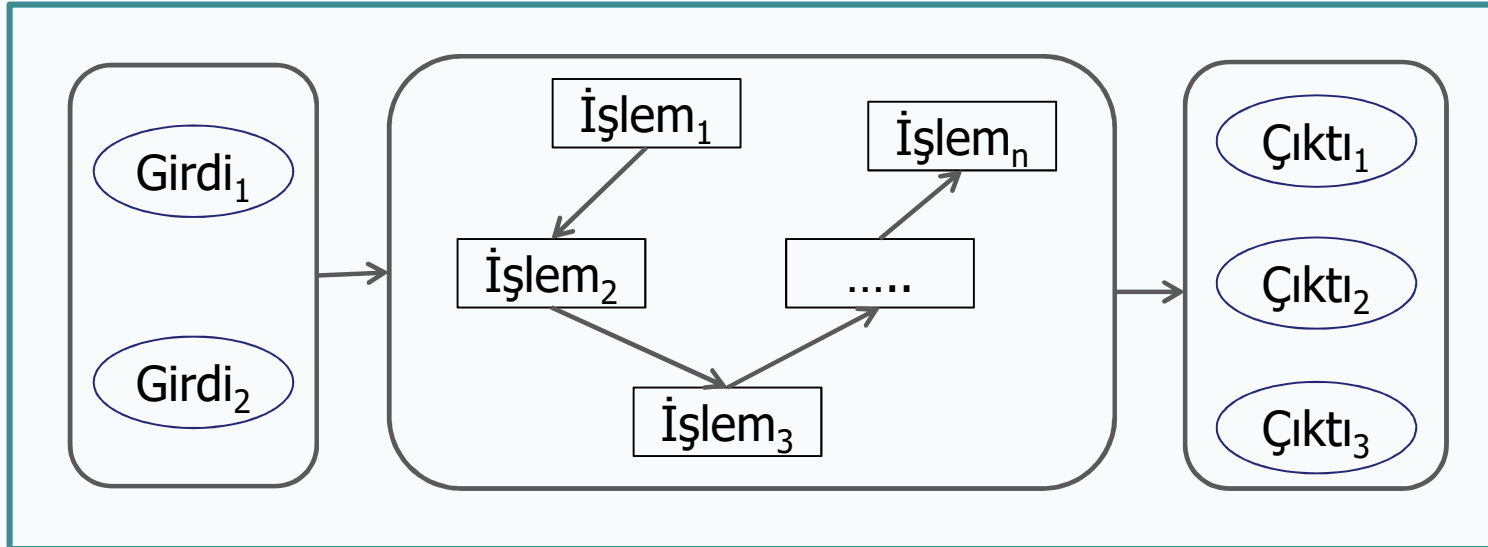
❑ TAÜ-İSYÖP

❑ İŞ SÜREÇ TANIMI

❑ İŞ SÜREÇ MODELİ

Süreç Nedir?

- ❑ Süreç bir **girdinin** sistemin içindeki **dönüşümünü** ve bir **çıktı** yaratılmasını ifade eden, bir grup birbirleri ile bağlantılı **faaliyetler dizisidir.** / [ISO](#)
- ❑ Süreç bir işin tamamlanması için gerekli olan **işlem basamaklarının** ve **kararların** toplamıdır



Süreç Özellikleri

- ❑ Başı ve sonu bellidir
- ❑ Sorumlusu olan en az bir sahibi vardır
- ❑ Tekrarlanabilir
- ❑ Ölçülebilir
- ❑ Süreci oluşturan faaliyetler (= işlemler, eylemler, görevler) arasında mantıksal ilişki vardır
 - Seri bağlantılı işlemler
 - Paralel işlemler

Süreç Örnekleri

- Günlük süreçler
 - Pasta yapımı
 - Öğrencinin bir günü
 - Diş fırçalama

- Kurumsal iş süreçleri
 - Sipariş kontrolü
 - Personel işe alımı
 - Maaş ödemesi
 - Stok yönetimi

Kurumsal İş Süreçleri

- ❑ Kurumun farklı birimleri arasında gerçekleşebilir
- ❑ İş süreç türleri
 - ❑ Operasyonel süreçler
 - Kurumsal misyon ve vizyon
 - Stratejik hedef alanları
 - ❑ Yönetmel süreçler
 - Operasyonel süreçlerin gerçekleştirilmelerini sağlamak

İş Süreçlerinde Yazılım Desteği



İş Süreç Yönetimi

- Amaç
 - Verimliliği artırmak
- Aşamaları
 - İş süreç analizi
 - İş süreçlerinin belirlenmesi
 - İş süreçlerinin tanımlanması
 - İş süreçlerinin modellenmesi
 - İş süreç iyileştirmesi
 - Performans göstergelerinin belirlenmesi
 - İş süreçlerinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi
 - İş süreçlerinin yeniden tasarımı



- ❑ İŞ SÜREÇLERİ GENEL
- ❑ TAÜ-İSYÖP
- ❑ İŞ SÜREÇ TANIMI
- ❑ İŞ SÜREÇ MODELİ

Proje Bilgileri

PROJE İSMİ:	TAÜ-İSYÖP Türk-Alman Üniversitesi İş Süreç Yönetimi Projesi						
PROJE YÖNETİCİSİ:	Doç. Dr. Müge KLEIN (İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi)						
PROJE TAKIMI:	Öğr. Gör. Dr. Burcu Sünbül AYHAN (Kalite Komisyonu) Araş. Gör. Selin KARACA (İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi) Araş. Gör. Merve Ahter DEDE (İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi) Araş. Gör. Ali Ömer BAYKAR (Mühendislik Fakültesi) Araş. Gör. Didem BİRBİR EFENDİOĞLU (Hukuk Fakültesi)						
PROJE KATILIMCILARI	TAÜ Rektörlüğü TAÜ Daire Başkanlıkları TAÜ Akademik Birimleri						
PROJE BAŞLANGICI	16.09.2019						
PROJENİN AMACI:	TAÜ Kalite Yönetimi'ne katkı sağlamak için üniversite iş akış süreçlerini tanımlayarak ilgili akış diyagramlarını modelleyerek TAÜ iş süreç el kitabını hazırlamak ve iş süreçlerinin iyileştirilmesine katkıda bulunmak						
PROJE HEDEFLERİ - ÇIKTILARI:	<table border="1"><thead><tr><th>Alt Hedefler</th><th>Çıktılar</th></tr></thead><tbody><tr><td>TAÜ İş Süreçlerinin Analizi</td><td>TAÜ İş Süreç El Kitabı</td></tr><tr><td>TAÜ İş Süreçlerinin İyileştirilmesi</td><td>İyileştirme Raporu</td></tr></tbody></table>	Alt Hedefler	Çıktılar	TAÜ İş Süreçlerinin Analizi	TAÜ İş Süreç El Kitabı	TAÜ İş Süreçlerinin İyileştirilmesi	İyileştirme Raporu
Alt Hedefler	Çıktılar						
TAÜ İş Süreçlerinin Analizi	TAÜ İş Süreç El Kitabı						
TAÜ İş Süreçlerinin İyileştirilmesi	İyileştirme Raporu						
PROJE SÜRESİ	TAÜ İş Süreç El Kitabı – 01.05.2021						
PROJE ORGANİZASYONU:	Çekirdek Takım: Proje takımı Genişletilmiş Takım: İdari ve akademik birimlerin süreç yönetimi görevlileri						

Proje Aşamaları

□ TAÜ İŞ SÜREÇ ANALİZİ

- İş süreçlerinin belirlenmesi
 - Temel iş süreç başlıklarının belirlenmesi
 - Alt iş süreç başlıklarının belirlenmesi
- İş süreçlerinin tanımlanması
- İş süreçlerinin modellenmesi

TAÜ Temel İş Süreç Başlıkları

OPERASYONEL SÜREÇLER

	Mevcut Alt İş Süreç Sayısı
EĞİTİM/ÖĞRETİM SÜREÇLERİ	26
ÖĞRENCİ SÜREÇLERİ	25
ARAŞTIRMA SÜREÇLERİ	3

YÖNETİMSEL SÜREÇLER

İDARİ SÜREÇLER	11
PERSONEL SÜREÇLERİ	29
BİLGİ İŞLEM SÜREÇLERİ	22
DÖNER SERMAYE SÜREÇLERİ	8
SPOR KÜLTÜR SANAT SÜREÇLERİ	10
STRATEJİ SÜREÇLERİ	88
HALKLA İLİŞKİLER SÜREÇLERİ	9
KÜTÜPHANE SÜREÇLERİ	2
YAPI İŞLERİ SÜREÇLERİ	7
TAŞINIR SÜREÇLERİ	22

Proje İlerleyiş Durumu

TAÜ İş Süreç El Kitabı - Versiyon 1.0		
İŞ SÜREÇ BAŞLIĞI	İŞ SÜREÇ TANIMLARI	İŞ SÜREÇ MODELLERİ
EĞİTİM – ÖĞRETİM SÜREÇLERİ	%80	%80
ARAŞTIRMA SÜREÇLERİ	%40	%40
ÖĞRENCİ SÜREÇLERİ	%80	%80
İDARİ SÜREÇLER	%80	%80
PERSONEL SÜREÇLERİ	%80	%80
BİLGİ İŞLEM SÜREÇLERİ	%100	%20
DÖNER SERMAYE SÜREÇLERİ	%100	%0
SPOR KÜLTÜR SANAT SÜREÇLERİ	%100	%0
STRATEJİ SÜREÇLERİ	%100	%0
HALKLA İLİŞKİLER SÜREÇLERİ	%100	%0
KÜTÜPHANE SÜREÇLERİ	%20	%0
YAPI İŞLERİ SÜREÇLERİ	%100	%0
TAŞINIR SÜREÇLERİ	%100	%0

Proje İlerleyiş Planı

EĞİTİM - ÖĞRETİM SÜREÇLERİ		
	İŞ SÜREÇ TANIMLARI	İŞ SÜREÇ MODELLERİ
Fakülteler	Merve Ahter Dede Fakülte sekreterleri	Merve Ahter Dede Fakülte sekreterleri
Enstitüler	Selin Karaca Enstitü sekreterleri	Selin Karaca Enstitü sekreterleri
YDYO	Burcu S. Ayhan Nurdane Altun	Burcu S. Ayhan Nurdane Altun

ÖĞRENCİ SÜREÇLERİ		
	İŞ SÜREÇ TANIMLARI	İŞ SÜREÇ MODELLERİ
Fakülteler	Merve Ahter Dede Fakülte sekreterleri	Merve Ahter Dede Fakülte sekreterleri
Enstitüler	Selin Karaca Enstitü sekreterleri	Selin Karaca Enstitü sekreterleri
YDYO	Burcu S. Ayhan Nurdane Altun	Burcu S. Ayhan Nurdane Altun

Proje İlerleyiş Planı

ARAŞTIRMA SÜREÇLERİ		
	İŞ SÜREÇ TANIMLARI	İŞ SÜREÇ MODELLERİ
Fakülteler	Merve Ahter Dede Fakülte sekreterleri	Merve Ahter Dede Fakülte sekreterleri
Enstitüler	Selin Karaca Enstitü sekreterleri	Selin Karaca Enstitü sekreterleri
UZEM Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi	Ali Ömer Baykar n.n	Ali Ömer Baykar n.n
SEM Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi	Selin Karaca n.n	Selin Karaca n.n
Göç ve Uyum Araştırmaları ve Uygulama Merkezi	Merve Ahter Dede n.n	Merve Ahter Dede n.n
Rekabet Hukuku Uygulama ve Araştırma Merkezi	Didem B. Efendioğlu n.n	Didem B. Efendioğlu n.n
Araştırma Laboratuvarları Uygulama ve Araştırma Merkezi	Burcu S. Ayhan n.n	Burcu S. Ayhan n.n

Proje İlerleyiş Planı

İDARİ SÜREÇLER		
	İŞ SÜREÇ TANIMLARI	İŞ SÜREÇ MODELLERİ
Fakülteler	Merve Ahter Dede Fakülte sekreterleri	Merve Ahter Dede Fakülte sekreterleri
Enstitüler	Selin Karaca Enstitü sekreterleri	Selin Karaca Enstitü sekreterleri
YDYO	Burcu S. Ayhan Nurdane Altun	Burcu S. Ayhan Nurdane Altun
Rektörlük (Genel Sekreterlik)	Burcu S. Ayhan n.n	Burcu S. Ayhan n.n

PERSONEL SÜREÇLERİ		
	İŞ SÜREÇ TANIMLARI	İŞ SÜREÇ MODELLERİ
Personel Daire Başkanlığı (İdari şube)	Didem B. Efendioğlu Uğur Mat	Didem B. Efendioğlu Uğur Mat

Proje İlerleyiş Planı

BİLGİ İŞLEM SÜREÇLERİ		
	İŞ SÜREÇ TANIMLARI	İŞ SÜREÇ MODELLERİ
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı		Ali Ömer Baykar Sümeyya Songur

DÖNER SERMAYE SÜREÇLERİ		
	İŞ SÜREÇ TANIMLARI	İŞ SÜREÇ MODELLERİ
Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü		Ali Ömer Baykar Zeynep Küçük

SPOR KÜLTÜR SANAT SÜREÇLERİ		
	İŞ SÜREÇ TANIMLARI	İŞ SÜREÇ MODELLERİ
Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı		Didem B. Efendioğlu Emine Şahin

STRATEJİ SÜREÇLERİ		
	İŞ SÜREÇ TANIMLARI	İŞ SÜREÇ MODELLERİ
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı		Burcu S. Ayhan Özgür Yaşar

Proje İlerleyiş Planı

HALKLA İLİŞKİLER SÜREÇLERİ		
	İŞ SÜREÇ TANIMLARI	İŞ SÜREÇ MODELLERİ
Basın ve Halkla İlişkiler Koordinatörlüğü		Didem B. Efendioğlu n.n

KÜTÜPHANE SÜREÇLERİ		
	İŞ SÜREÇ TANIMLARI	İŞ SÜREÇ MODELLERİ
Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı	Ali Ömer Baykar Sebahat Özcan	Ali Ömer Baykar Sebahat Özcan

YAPI İŞLERİ SÜREÇLERİ		
	İŞ SÜREÇ TANIMLARI	İŞ SÜREÇ MODELLERİ
Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı		Ali Ömer Baykar Fazıl Yıldızhan

TAŞINIR SÜREÇLERİ		
	İŞ SÜREÇ TANIMLARI	İŞ SÜREÇ MODELLERİ
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı		Didem B. Efendioğlu Özgür Yaşar

- ❑ İŞ SÜREÇLERİ GENEL
- ❑ TAÜ-İSYÖP
- ❑ **İŞ SÜREÇ TANIMI**
- ❑ İŞ SÜREÇ MODELİ

İş Süreç Tanım Aşamaları

- Genel süreç bilgilerinin belirlenmesi
 - Süreç başlığı ve numarası
 - Süreç sahibi
 - Süreç girdileri ve çıktıları
 - İlgili mevzuat
 - Kullanılan belgeler
 - İlgili birimler
 - Performans göstergeleri (zaman, çıktı, memnuniyet)
- İş süreç tanımının yazılması
 - Sürecin işlem basamaklarının belirtilmesi
 - İşlemler arasındaki mantıksal ilişkinin yazılması
 - Her işlemin gerçekleştirilmesiyle yükümlü birimin belirtilmesi
 - Her işlemede gereken ve her işlem sonucu ortaya çıkan belgelerin, verilerin ve onayların belirtilmesi

TAÜ İş Süreç Tanım Şablonu

	TÜRK-ALMAN ÜNİVERSİTESİ SÜREÇ EL KİTABI	Doküman Kodu	
		Tarih	
		Sayfa No	1 / .

SÜREÇ BAŞLIĞI		SÜREÇ NO
SÜREÇ SAHİBİ		
SÜRECİN AMACI		
SÜREÇ GİRDİLERİ		SÜREÇ ÇIKTILARI
İLGİLİ MEVZUAT		
KULLANILAN BELGELER		
İLGİLİ BİRİMLER		
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		

SÜREÇ	Hazırlayan	Onaylayan

	TÜRK-ALMAN ÜNİVERSİTESİ SÜREÇ EL KİTABI	Doküman Kodu	
		Tarih	
		Sayfa No	2 / .

İŞ SÜREÇ TANIMI

1. --
2. --
3. --
4. --
5. --

SÜREÇ	Hazırlayan	Onaylayan

TAÜ

İş Süreç Tanım Örneği

	TÜRK-ALMAN ÜNİVERSİTESİ	Doküman Kodu	TAÜ_P_05a
	SÜREÇ EL KİTABI	Tarih	01.10.2019
		Sayfa No	1 / 3

SÜREÇ BAŞLIĞI	Kısmi Zamanlı Öğrenci İşe Alımı	SÜREÇ NO TAÜ_P_05a
SÜRECİN AMACI		
Akademik ve idari birimlerin talep "Kısmi zamanlı öğrenci" ihtiyacını karşılamak		
SÜREÇ GİRDİLERİ		SÜREÇ ÇIKTILARI
Talep		İlan Atama
İLGİLİ MEVZUAT		
Yükseköğretim Kurumları Kısmi Zamanlı Öğrenci Çalıştırma Usul ve Esasları		
KULLANILAN BELGELER		
Kısmi Zamanlı Öğrenci Çalıştırma Talep Formu Kısmi Zamanlı Öğrenci İş Başvuru Formu Çalıştırılacak Kısmi Zamanlı Öğrenci Listesi Kısmi Zamanlı Öğrenci Çalıştırma Sözleşmesi Sigortalı İşe Giriş Bildirgesi		
İLGİLİ BİRİMLER		
Akademik birimler	Fakülteler, Enstitüler	
İdari birimler	Rektörlük, Daire Başkanlıkları	
PERFORMANS GÖSTERGELERİ		
....		

SÜREÇ	Hazırlayan	Onaylayan
Kısmi Zamanlı Öğrenci İşe Alımı	Doç. Dr. Müge KLEİN	Doğan YAZGAN

TAÜ

İş Süreç Tanım Örneği



Doküman Kodu	TAÜ_P_05a
Tarih	01.10.2019
Sayfa No	2 / 3

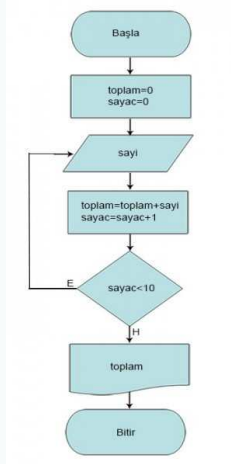
İŞ SÜREÇ TANIMI

- İlgili birim, kısmi zamanlı olarak geçici işlerde çalıştırmak istedikleri öğrenci ihtiyaçlarını, çalışma gerekçeleri ile birlikte Kısmi Zamanlı Öğrenci Çalıştırma Talep Formunu doldurarak her yılın Eylül ayı sonuna kadar veya ihtiyaç duyulan dönemlerde SKS Daire Başkanlığına bildirir.
- Talepte bulunan birimlerin kısmi zamanlı çalıştıracakları öğrenci sayıları; birimlerin yerine getirmek zorunda oldukları görevler, birimlerin özelliği, insan kaynakları ihtiyacı ile kısmi zamanlı öğrenci çalıştırma maliyeti ve bütçe imkânları dikkate alınarak SKS Daire Başkanlığına birimler bazında belirlenir ve Rektörlük onayına sunulur.
- Rektörlük onayı ilgili birimlere bildirilir.
- Kısmi Zamanlı Öğrenci çalıştırılmasına ilişkin iş ilanlarının duyurusu SKS web sayfasında ve panolarda yapılır.
- Öğrenciler yayınlanan iş ilanlarındaki birimlere, bizzat Kısmi Zamanlı Öğrenci İş Başvuru Formunu doldurarak başvurur.
- İlgili birimde oluşturulan komisyon kısmi zamanlı çalıştırılacak öğrencilerin işe uygunluğunu, Yükseköğretim Kurumları Kısmi Zamanlı Öğrenci Çalıştırma Usul Ve Esasları'nın 6 ncı maddesindeki şartlara, maddi durumlarına, çalıştırılacakları işe beceri ve yeteneklerine ve haftalık ders programının çalışacakları işe uygunluğuna göre değerlendirir ve uygun öğrencileri belirler. Değerlendirme sonucuna göre uygun bulunan öğrenciler çalıştırılacak Kısmi Zamanlı Öğrenci Listesi doldurularak SKS Daire Başkanlığına bildirilir.
- SKS Daire Başkanlığı kısmi zamanlı olarak çalıştırılacak öğrencilerin listesini Rektörlük onayına sunar.
- Rektörlük tarafından onaylanan liste ve öğrencilerden istenilen belgeler, SKS Daire Başkanlığının web sayfasında ve panolarda duyurulur.
- Kısmi zamanlı olarak seçilen öğrenci istenilen belgelerle birlikte SKS Daire Başkanlığına başvurur. SKS belgeleri kontrol eder. Belgeler tamamsa öğrencinin sigorta girişi yapılarak Sigortalı İşe Giriş Bildirgesi oluşturulur ve öğrenci ile Kısmi Zamanlı Öğrenci Çalıştırma Sözleşmesi imzalanır.

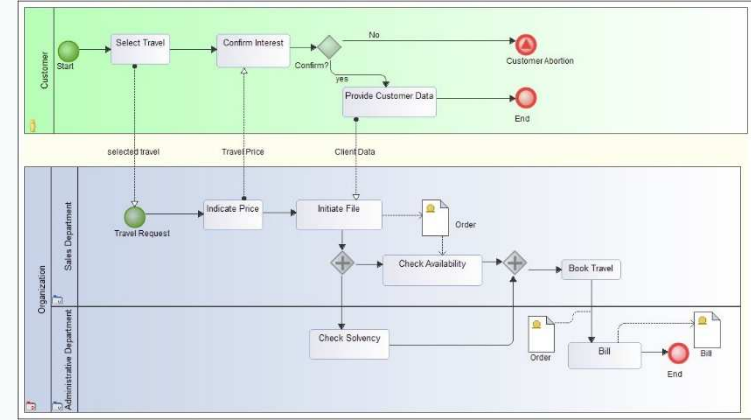
SÜREÇ	Hazırlayan	Onaylayan
Kısmi Zamanlı Öğrenci İşe Alımı	Doç. Dr. Müge KLEİN	Doğan YAZGAN

- ❑ İŞ SÜREÇLERİ GENEL
- ❑ TAÜ-İSYÖP
- ❑ İŞ SÜREÇ TANIMI
- ❑ İŞ SÜREÇ MODELİ

İş Süreç Modellemesi Yöntemleri



İş akış şeması



BPMN

Chapter 3 Modelling Language for Service-Oriented Business Process Management

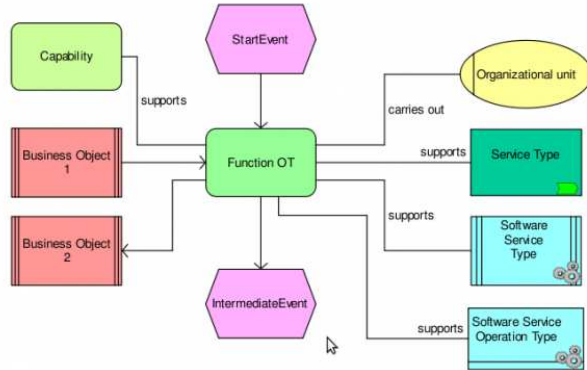
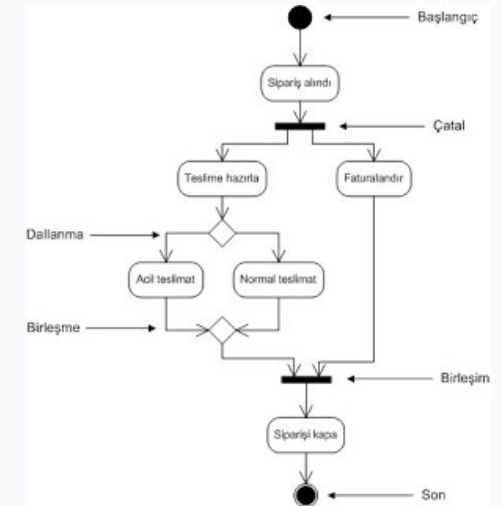


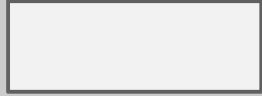

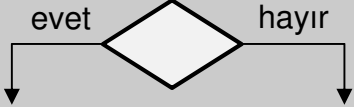
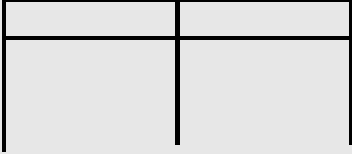
Figure 3.14: Extended EPC model

ARIS-EPK


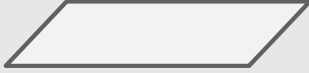




UML

İş Akış Şeması

Model ögesi	Anlamı	Sembolü
İŞLEM	Faaliyet, eylem, yapılan iş, aktivite	
SÜREÇ AKIŞI	İşlemlerin zaman dizisi	
KARAR	Evet/Hayır, Doğru/Yanlış sorusu Şartlara göre alternatif işlemler	
BİRİM	İşlem sorumlusu kişi/bölüm	

İş Akış Şeması

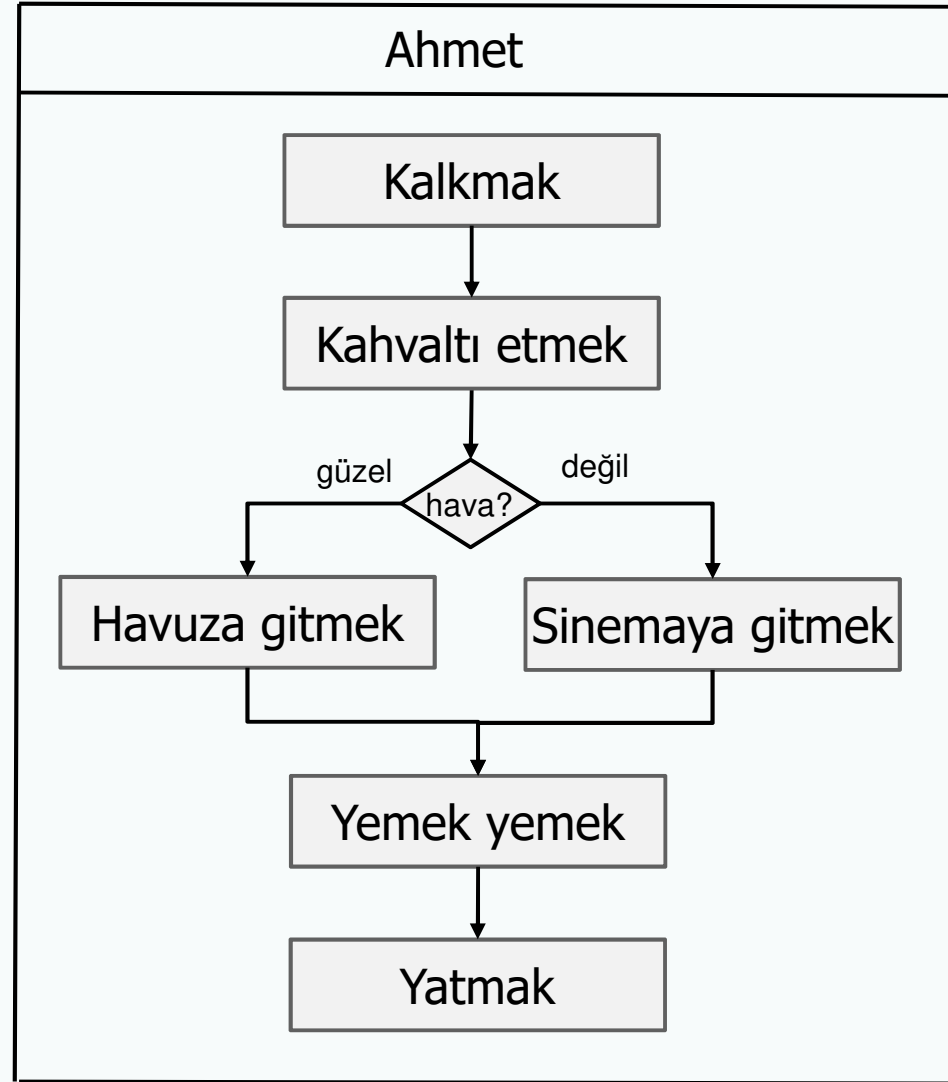
Model ögesi	Anlamı	Sembolü
BELGE	Rapor, mail, yazı, evrak, form	
VERİ	Kaynak, bilgi, onay	
NESNE AKIŞI	Belge ve verilerin işlemlere atanması	
SÜREÇ	İşlemler dizisi	

İş Süreç Modelleme Aşamaları

- ❑ Sürecin işlem basamaklarının belirlenmesi
- ❑ İşlemler arasındaki mantıksal ilişkilerin belirlenmesi
 - ❑ Süreç akışının belirlenmesi
 - ❑ Alternatif akışlar için karar noktalarının belirlenmesi
 - ❑ Paralel akışların belirlenmesi
- ❑ İşlemlerin gerçekleştirilmesiyle yükümlü birimin belirlenmesi
- ❑ İşlemlerde gereken belgelerin, verilerin ve onayların belirlenmesi
- ❑ İşlemler sonucu ortaya çıkacak belgelerin, verilerin ve onayların belirlenmesi

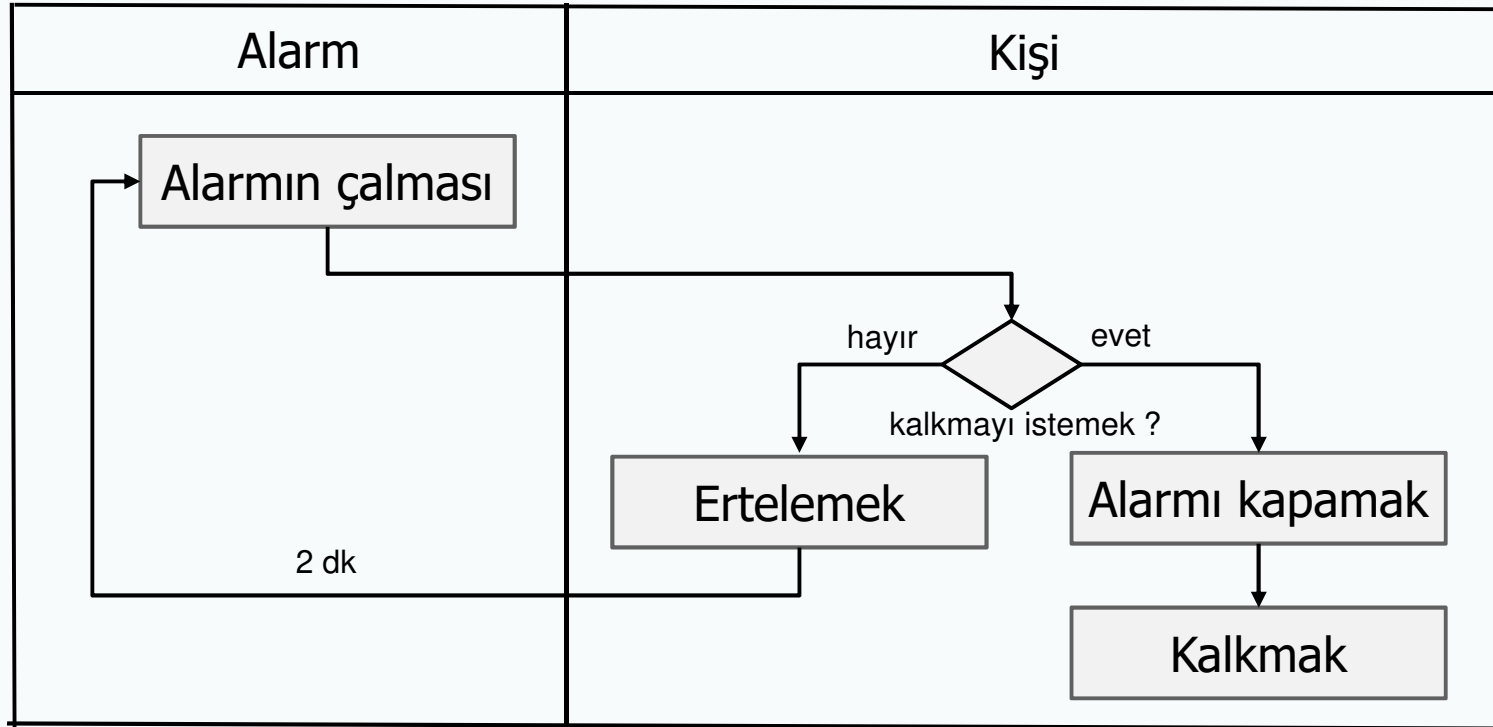
Örnek: Günlük program süreci

1. Ahmet kalkar.
2. Önce kahvaltı eder.
3. Sonra hava güzelse havuza, değilse sinemaya gider.
4. Sonra yemek yer ve yatar.



Örnek: Alarm süreci

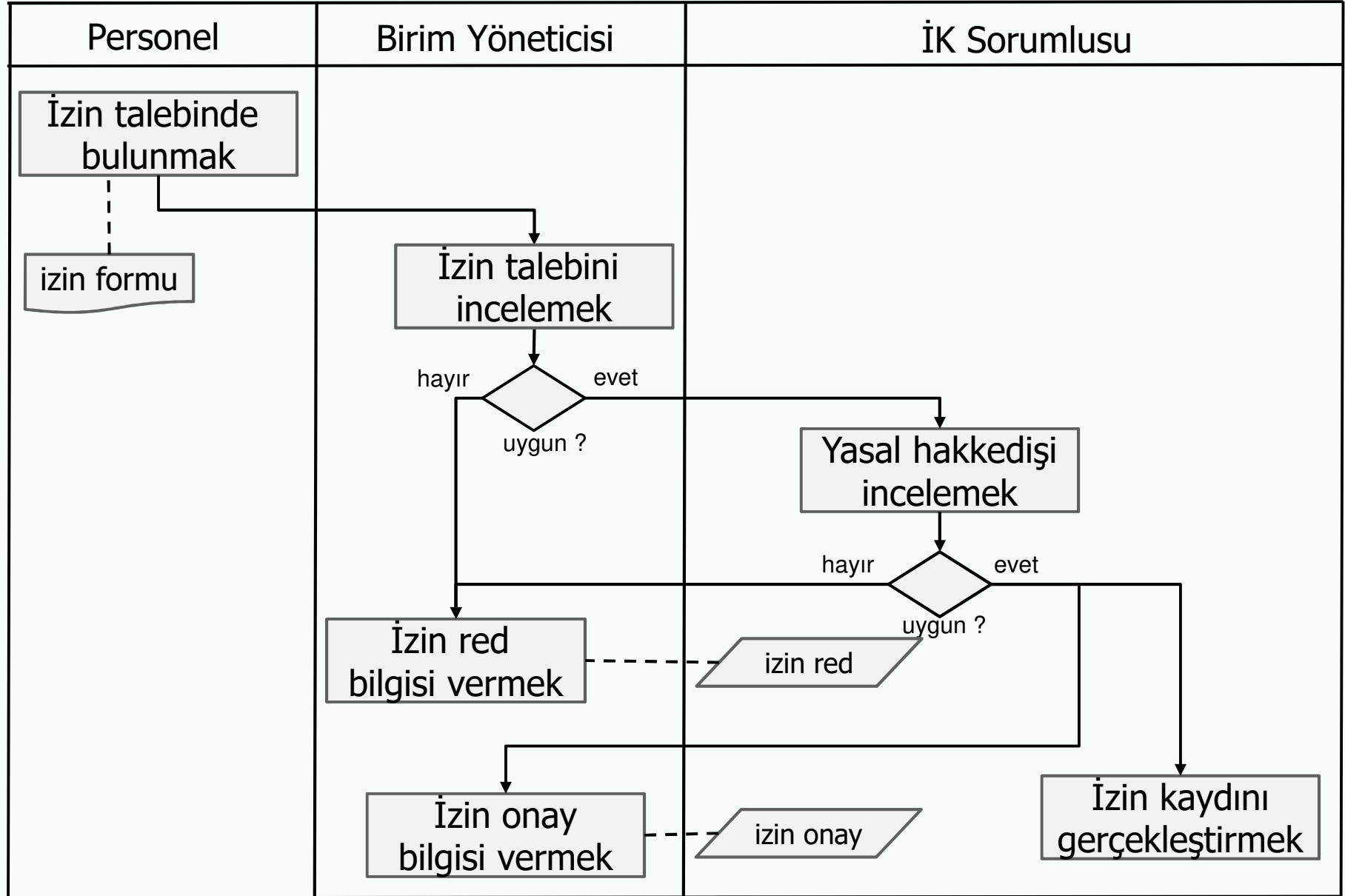
1. Alarm çalar.
2. Uyuyan kişi isterse alarmı kapatır ve kalkar, istemezse alarmı erteler.
3. Alarm kapatılana kadar 2 dakikada bir çalar.



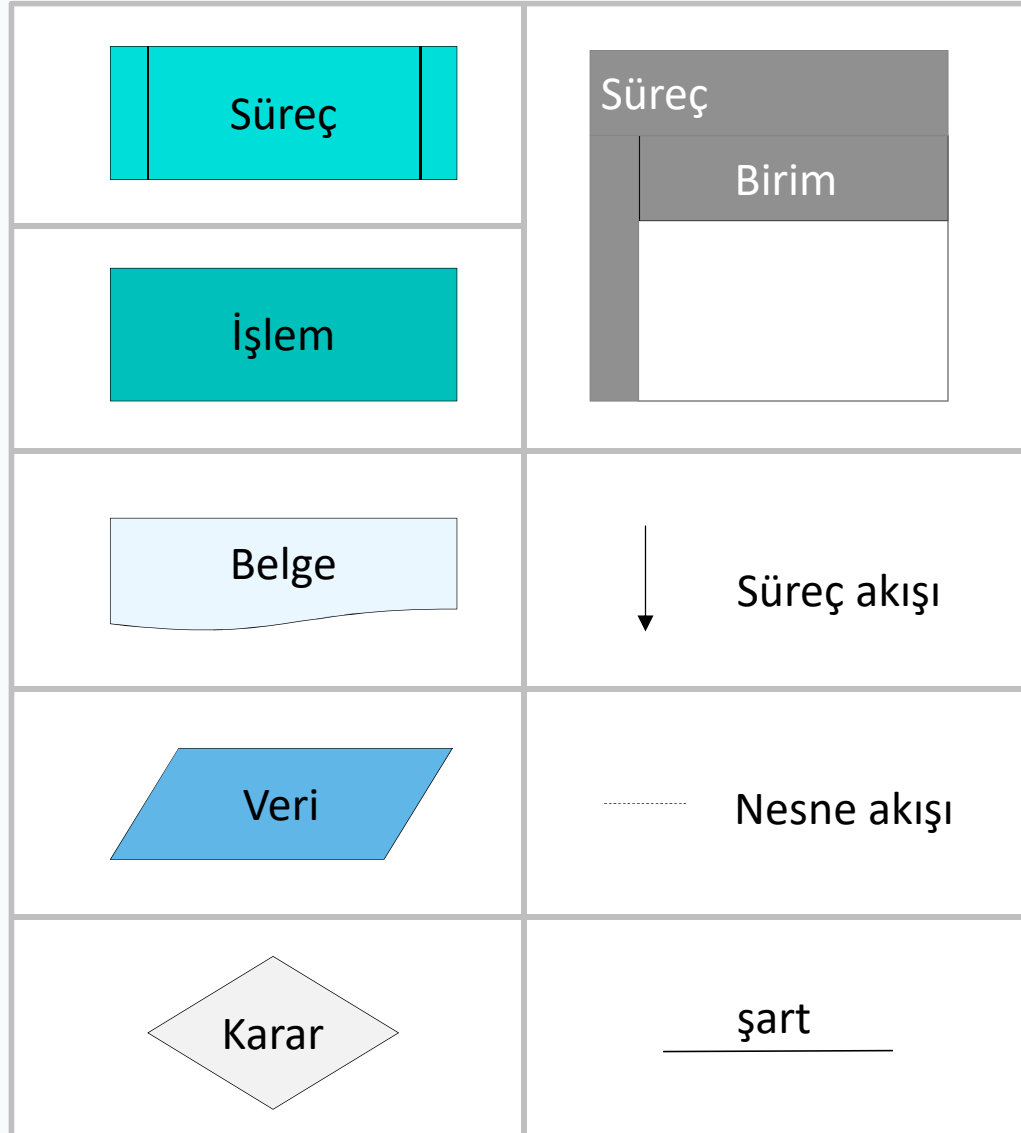
Örnek: İzin talebi süreci

1. Personel izin talebini izin formunu doldurarak Birim Yöneticisine bildirir.
2. Birim Yöneticisi talebi inceler ve iznin uygun olması durumunda talebi İK Sorumlusuna iletir.
3. İK Sorumlusu yasal hakkedişi İK sisteminde inceleyerek talebin uygunluğuna karar verir ve onaylanan talebin sisteme kaydını gerçekleştirir.
4. Talebin durumu (onay veya red) hakkında personele Birim Yöneticisi tarafından bilgi verilir.

Örnek: İzin talebi süreci



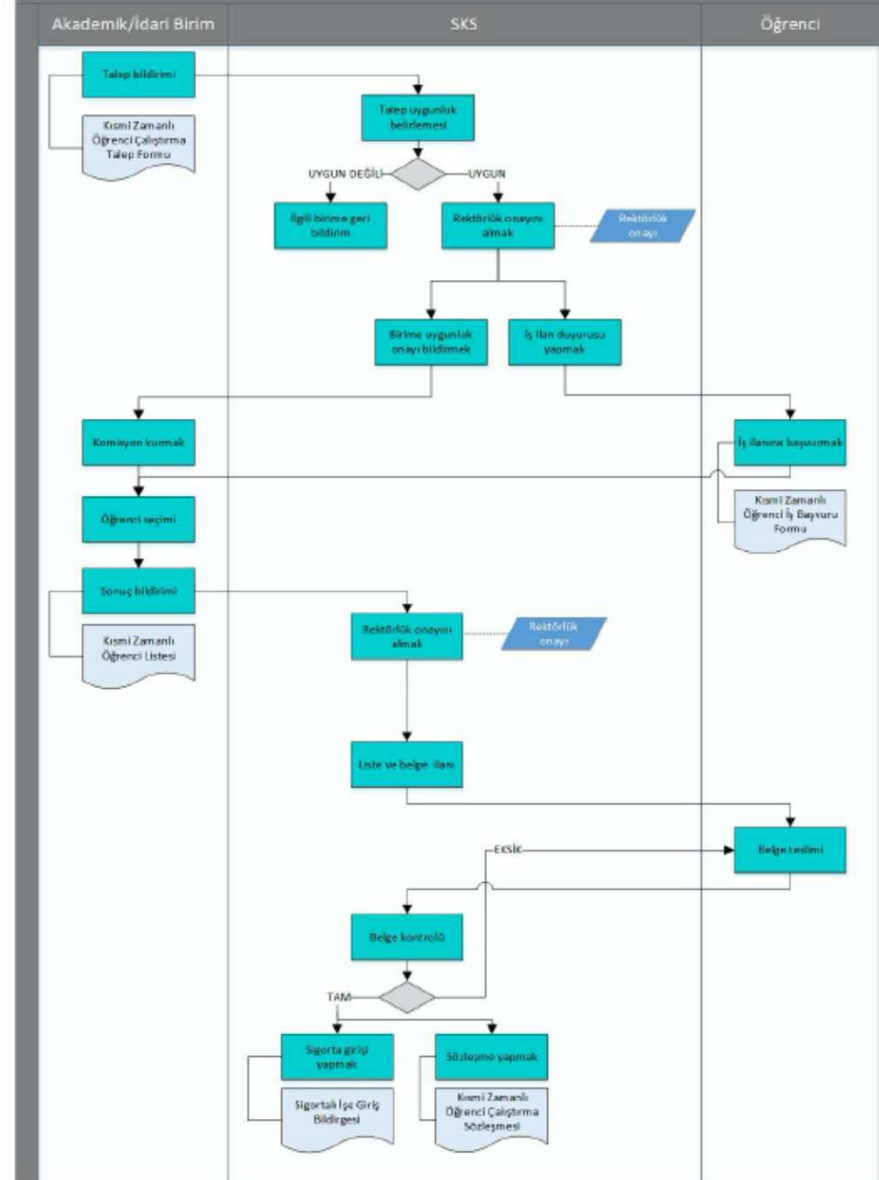
TAÜ İş Süreç Model Şablonu



TAÜ

İş Süreç Model Örneği

Kısmi Zamanlı Öğrenci İşe Alımı – İŞ SÜREÇ MODELİ



SÜREÇ	Hazırlayan	Onaylayan
Kısmi Zamanlı Öğrenci İşe Alımı	Doç. Dr. Müge KLEİN	Doğan YAZGAN