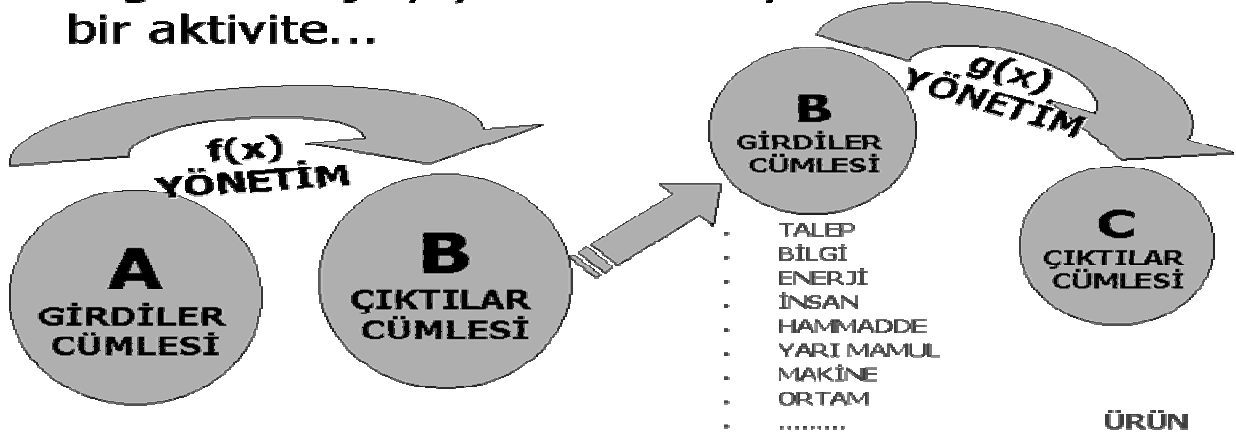
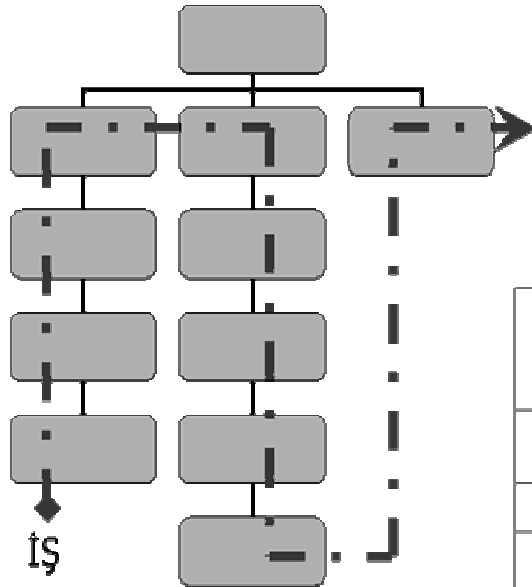
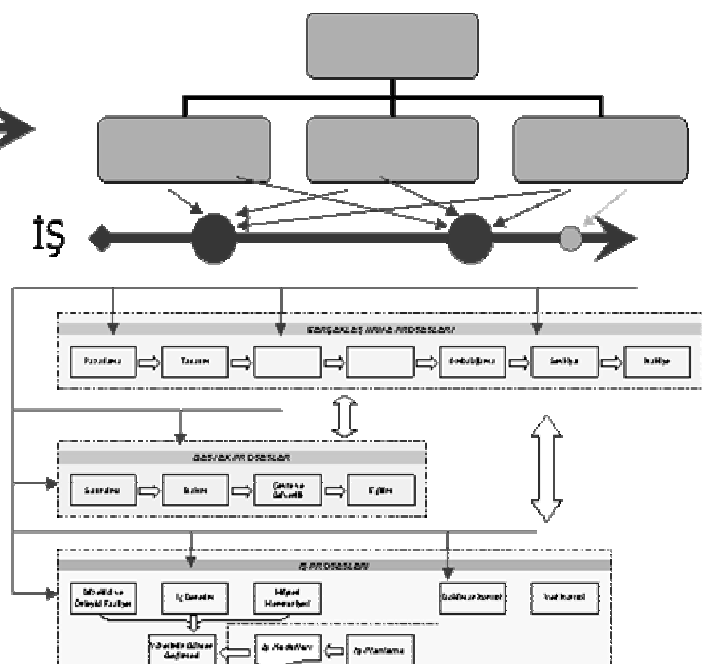


**1. Giriş - Tanım**

# PROSES (SÜREÇ)

Çıktıların içerisinde girdilerin transferini sağlamak için, yönetilen kaynakları kullanan bir aktivite...


**2. Süreç Yönetiminde Organizasyonel Yapılanma**
**İŞ BÖLÜMÜ TABANINDA HİYERARŞİK YAPI**

**YALIN YÖNETİM TABANINDA HİYERARŞİK YAPI**


|            |         |      |
|------------|---------|------|
| HAZIRLAYAN | KONTROL | ONAY |
|------------|---------|------|

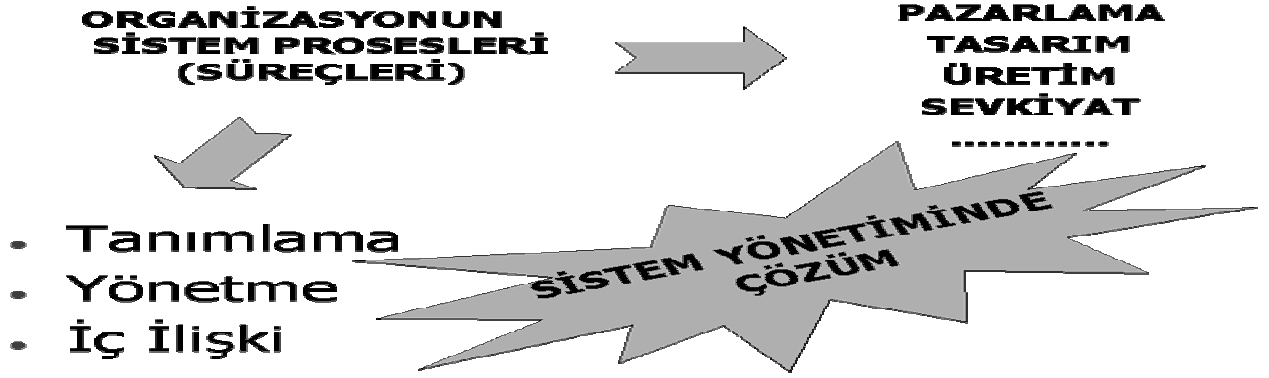
|   |                       |  |                                      |
|---|-----------------------|--|--------------------------------------|
|  | <b>SÜREÇ YÖNETİMİ</b> | <b>Doküman No</b><br><b>Tarih</b><br><b>Revizyon</b><br><b>Sayfa</b> | KTP 0015<br>26.12.2003<br>A<br>2 / 9 |
|---|-----------------------|--|--------------------------------------|

Dikey yapılanmadan yatay yapılanmaya geçiş ile birlikte (ki, süreç yönetim temelinde yatay yapılanmış organigram öngörülmektedir) iletişim etkinleşmekte, işin akışı müşteri odaklı bir seyir izleyerek minimum zamanlı gerçekleşme sağlanmaktadır.

Süreç yönetiminde temel işletim ;

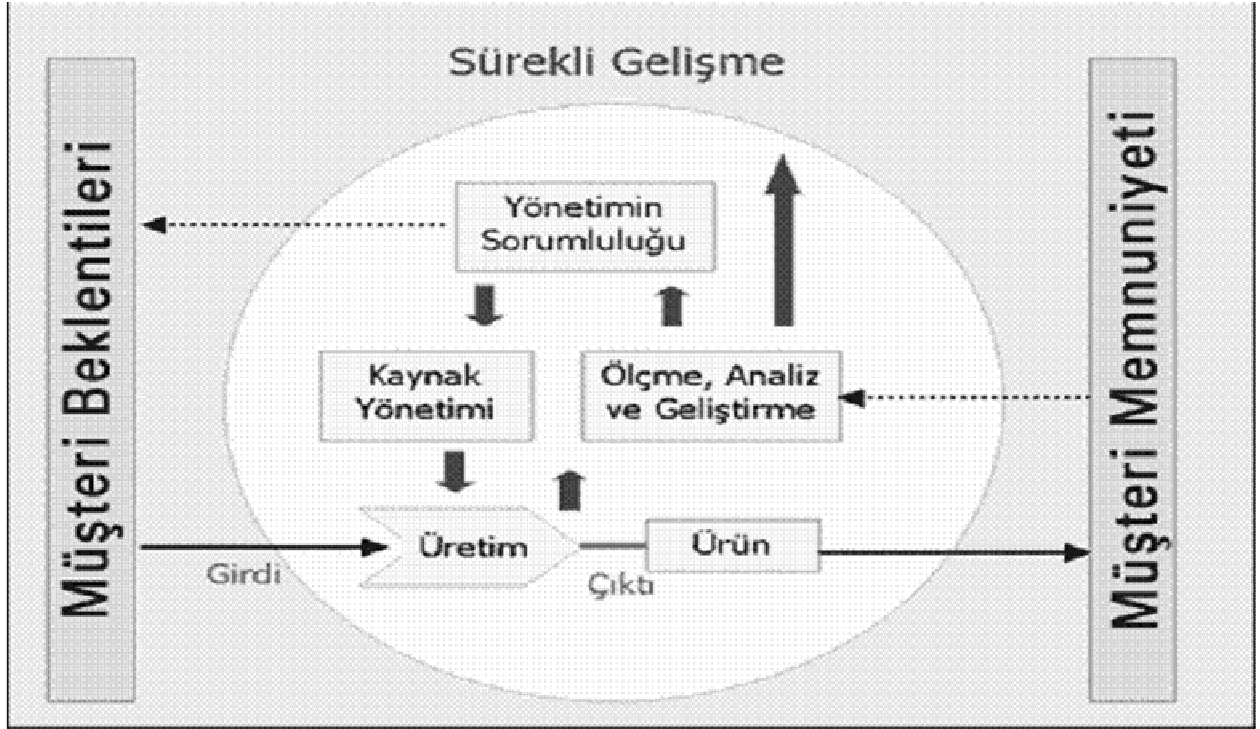
- İHTİYACI ANLA - KARŞILA (TANIMLA)
- KATMA DEĞER YARAT
- PERFORMANS VE ETKİNLİĞİ ÖLÇ
- SÜREKLİ GELİŞTİR

Maddelerinin ardışık gerçekleştirilmesi ile sağlanır.

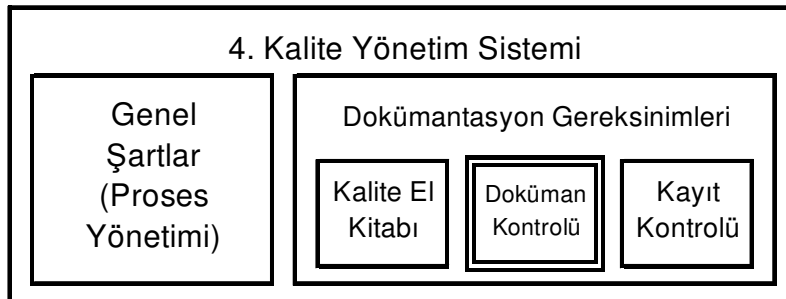


Süreç yaklaşımının bu tabana dayalı genel işletim şeması ISO 9000:2000 ve ISO / TS 16949:2002'de ;

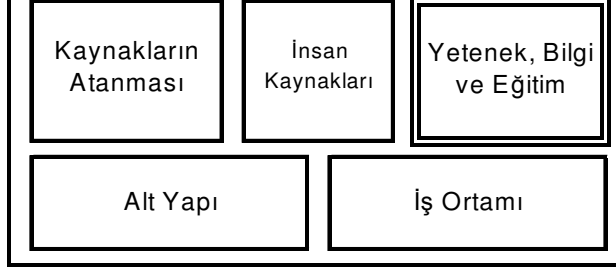
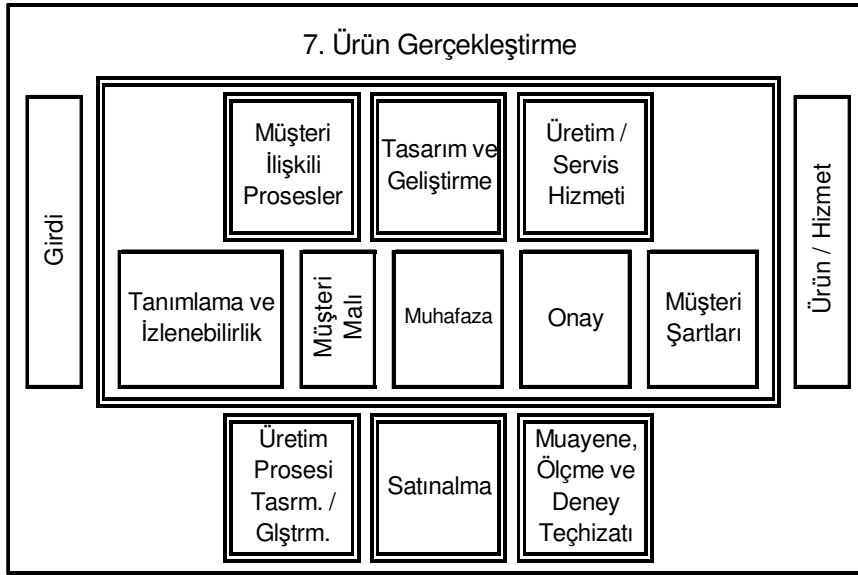
|            |         |      |
|------------|---------|------|
| HAZIRLAYAN | KONTROL | ONAY |
|------------|---------|------|



gibi verilmiş olup maddeler arasındaki ilişki, müşteri bazlı yaklaşım ve temel maddeler için gerekli yapılanma bu ve aşağıdaki şemalarda açıkça görülebilmektedir.



|            |         |      |
|------------|---------|------|
| HAZIRLAYAN | KONTROL | ONAY |
|------------|---------|------|

**6. Kaynak Yönetimi****7. Ürün Gerçekleştirme****8. Ölçme, Analiz ve İyileştirme**

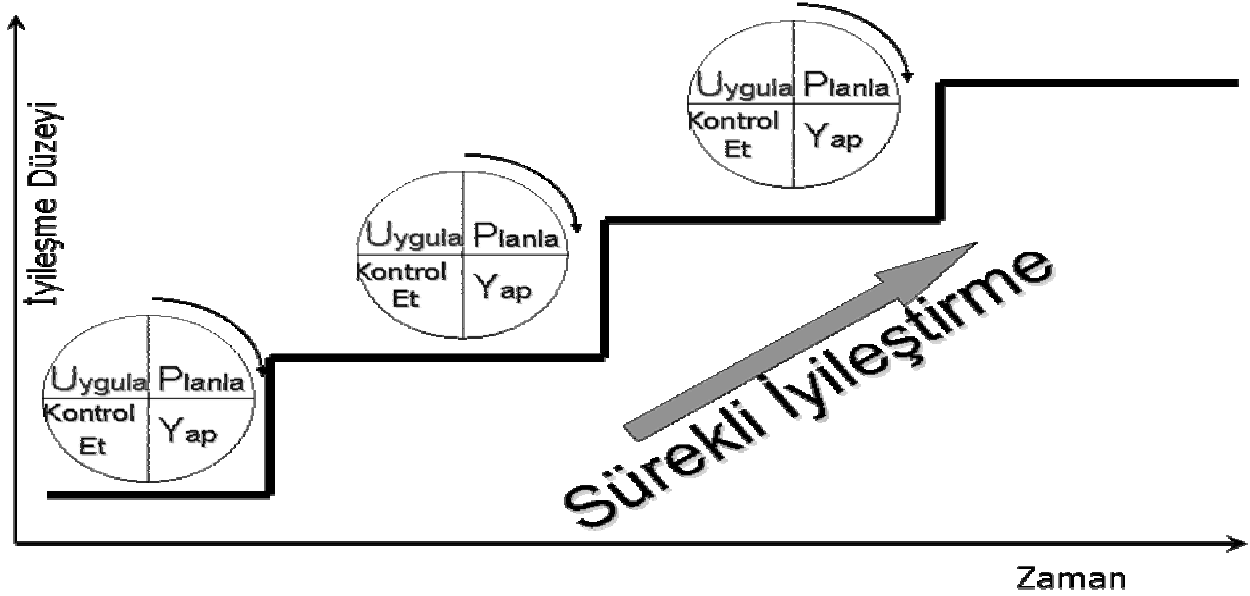
HAZIRLAYAN

KONTROL

ONAY

### 3. Süreç Yönetiminde Sürekli Geliştirme

Sürekli iyileştirme mantığının zaman içerisindeki görünümü aşağıdaki şekilde ifade edildiği gibidir.



Bu şemadaki sürekli gelişme adımlarının dataya inen tanımları ;

- **Plan (Planla)** : Müşteri ihtiyaçları ve Organizasyon'un politikalarına göre sonuçlara götürücü hedeflerin ve proseslerin oluşturulması.
- **Do (Yap)** : Prosesin tamamlanması.
- **Check (Kontrol Et)** : Ürüne yönelik politika, hedef ve şartlar karşısında ürün ve proseslerin ölçümü ve izlenmesi ve sonuçların raporlanması.
- **Act (Uygula)** : Proses performansının sürekli geliştirilmesine yönelik faaliyetin alınması.

Gibidir.

### 4. Süreç Yönetiminin Özellikleri ve Faydaları

- İş Hızlandırır
- Değişimlere Kolay Adaptasyon Sağlar
- Organizasyonun İşin Bütünü G görmesini Sağlar
- Katma Değer Yaratmayan İşler Elimine Olur
- Hiyerarşik Çatışmaları Önler
- Hiyerarşik Rekabet Ortadan Kalkar
- Dikey ve Yatay İletişim Kolaylaşır
  - Doğru Bilgiye Doğru Zamanda Erişim
- Süreç İyileştirmeleri Ön Plana Çıkar
- Optimum Organizasyonel Planlama Sağlar
  - Çalışan Tatminsizliği Ortadan Kalkar

HAZIRLAYAN

KONTROL

ONAY

|   |                       |  |                                      |
|---|-----------------------|--|--------------------------------------|
|  | <b>SÜREÇ YÖNETİMİ</b> | <b>Doküman No</b><br><b>Tarih</b><br><b>Revizyon</b><br><b>Sayfa</b> | KTP 0015<br>26.12.2003<br>A<br>6 / 9 |
|---|-----------------------|--|--------------------------------------|

- Ekip Çalışmasını Ön Plana Çıkartır
  - Ekip Liderliği
  - Proje
- Hata Sorumluluğu Kişilere Değil, Süreçlere ve/veya Sisteme Yüklenir
  - Sistem ve Süreç Tasarımı
- İnsana Önem Verir
  - Eğitim ve Geliştirme (İnsan, Tek Geliştirebilendir) ve Gelişme
  - Bireysel Becerilerde Artış
  - Bireysel Yetkilerde Artış
  - Motivasyonda Artış
- Verimlilik Kayıpları Önlenir, Performans Artar
- Hata Tekrarını Önler
- Dokümantasyonda Sadeleşme ve Etkinlik
- Ürün ve Süreç Maliyetlerinde Azalma
- Kalitede Artış
- Müşteri Odaklı Çalışma Ön Plana Çıkar
  - Önceliklerde Müşterinin Önemi
- Müşteri Tatmininde Artış
- Organizasyon İçi İletişimde Güçlenme
- Veri Toplama, Ölçme ve İzlemede Sadeleşme ve Etkinlik

## SÜREÇ KONTROL PROSEDÜRLERİ İÇİN ÖRNEK BİR TASARIM

### 1. Genel

Yapılandırılmış süreçlerde ;

- Süreç değişkenliklerinin tanımlanması,
- Süreç kontrol standartlarının tanımlanması,
- Bilginin çalışana ulaştırılması,
- Performansın gözlemlenmesi,
- Problem ortaya çıktığında tanımlamaların yapılması'na

Yönelik olarak yine yapısal bir sistem kurulmalıdır.

Yapısal sistem, entegre edilmiş bir kalite yönetim sistem kurulumunu beraberinde getirir. Bu yazıda, bu entegrasyonu sağlayabilecek ve tüm ürün üretim süreçlerinin kontrol sistemini kurabilen bir prosedür tasarım algoritması sunulmaktadır.

### 2. Süreç Kontrol Prosedürü

Süreç kontrol prosedürü, süreç dokümantasyon yapısının en önemli elemanlarından biri olarak tüm üretim süreçleri için tasarlanıp uygulamaya alınarak, kurulu kalite yönetim sistemi anlaşılabilirliklerinin çözümüne büyük katkı sağlar.

Süreç kontrol prosedürü, tüm üretim süreçlerinde olmak üzere, yine süreç dokümantasyon yapısının bir elemanı olarak süreç içi tüm kontrol noktalarına atanır.

|            |         |      |
|------------|---------|------|
| HAZIRLAYAN | KONTROL | ONAY |
|------------|---------|------|

|   |                       |  |                                      |
|---|-----------------------|--|--------------------------------------|
|  | <b>SÜREÇ YÖNETİMİ</b> | <b>Doküman No</b><br><b>Tarih</b><br><b>Revizyon</b><br><b>Sayfa</b> | KTP 0015<br>26.12.2003<br>A<br>7 / 9 |
|---|-----------------------|--|--------------------------------------|

Süreç kontrol prosedürleri, iş talimatları ve tamir/tashih talimatları (düzeltici faaliyetlere yönelik) ile kısmen süreç kontrol planlarını tek çatı altında toplayabildiği gibi, diğer dokümanlarla ilişkilendirmeleri de yönlendirebilmektedir.

### 3. Süreç Kontrol Prosedürü Tasarımına Yönelik Bir Sorgulama Algoritması

Süreç kontrol prosedürleri tasarlanırken, süreçlere yönelik aşağıdaki gibi bir sorgulama yapılabilir. Sorgulama için seçilecek sorular, firma boyutuna, faaliyet alanına ve süreç tipine göre standardize edilebilir.

Süreç kontrol prosedürü tasarımı sorgulaması :

- Proses (Süreç) standartları nedir?
- Kontrol niçin gereklidir?
- Kontrolten kim sorumludur?
- Nasıl ölçülecektir?
- Ne zaman ölçülecektir?
- Rutin veri nasıl raporlanacaktır?
- Veri raporlamadan kim sorumludur?
- Nasıl denetlenecektir?
- Denetlemeden kim sorumludur?
- Ürün / Süreç spesifikasyon limitleri / hedefleri dışında seyrediyorsa ne yapılacaktır?
- Standardı kim geliştirecektir?

### 4. Kabul Kriterleri ve Ölçüm Birimleri

Kilit süreç parametreleri / standartları, resim / şartnamelerden ve/veya prosesle ilgili geçmiş verilerden (bilgi birikimi) alınır.

Ürünün kabul kriteri ile bu ürünün ortaya çıktığı süreç (proses) ölçüm birimleri aynı olabildiği gibi, farklı birimlerle de ölçülebilirler. Bu durumda, süreç (proses) kabul kriterlerine yönelik ölçüm birimlerinin, ürün kabul kriterlerine (ölçüm birimlerine) gösterge teşkil etmesi gerekir.

### 5. Prosedür Formatı Örneği

Süreç kontrol prosedürüne yönelik format örneği aşağıda verilmiş olup, firmanın doküman yapısına uygun olarak düzenlenebilir, önceki tecrübeler, trend ve/veya sebep – sonuç analizleri ile güncellenebilir.

Prosedürün içeriği / format yapısı :

- (1) Firma Logosu
- (2) Prosedür Tanımı
- (3) Prosedürün Doküman Dosya Numarası / Manyetik Ortam Kodu
- (4) Prosedürün İlk Hazırladığı Tarih
- (5) Prosedürün Güncel Hazırlama Tarihi
- (6) Prosedürün Güncel Revizyon İndisi
- (7) Güncellenmiş Prosedürün Yayım Tarihi
- (8) Güncellenmiş Prosedürün Geçerlilik Tarihi

|            |         |      |
|------------|---------|------|
| HAZIRLAYAN | KONTROL | ONAY |
|------------|---------|------|

- (9) Kontrolün Uygulanacağı Süreç / Alt Süreç / Kontrol Alanı Adı/Tanımı  
(10) Kontrolün Uygulanacağı Bölüm / Departman  
(11) Kontrolün Uygulanacağı Bölüm / Departman İçi Bölge  
(12) Kontrolün Uygulanacağı Bölge Noktası  
(13) Kontrolün Uygulanacağı Bölge Noktası Elemanı  
(14) Kontrolün Uygulanacağı Bölge Noktası Eleman Kodu  
(15) Kontrolün Ne İçin Yapılacağı - Açıklama  
(16) Kontrolde Sorumlu Kişi  
(17) Süreç Standardı – Şartname Toleransı – Kısıtlar  
(18) Kontrolün Niçin Yapılacağı - Açıklama  
(19) Ölçüm Ekipmanı / Yöntemi – Ölçüm Sıklığı (İlk Onay Dahil) – Ölçümü Yapan  
(20) Rapor İçin Veri Toplama Kayıt Formu – Kayıt Formunu Düzenleyen  
(21) Sürecin Kontrol Altına Alınmasına ve İyileştirilmesine Yönelik Kullanılan Diyagram Var mı?  
(22) Kullanılan Diyagram Tipi  
(23) Diyagramı Düzenleyen  
(24) Ölçüm Sonucu Uygunluk Saptanırsa Uygunluk İçin Ne Yapılacak  
(25) Kontrolde Tabii İş Noktasının İşletim Prosedürü  
(26) Uygun Ürünün Çevreye Zarar Vermeden Dönüşümü  
(27) Ürünü / Prosesi / Raporu / Kayıtları Kim, Hangi Sıklıkla Denetleyecek  
(28) Bu Prosedürü Hazırlayan  
(29) Bu Prosedürü Kontrol Eden  
(30) Bu Prosedürü Onaylayarak Yürürlüğe Alan

HAZIRLAYAN

KONTROL

ONAY

**SÜREÇ YÖNETİMİ****Doküman No**  
**Tarih**  
**Revizyon**  
**Sayfa**KTP 0015  
26.12.2003  
A  
9 / 9

| LOGO (1)                                    |                             | <b>SÜREÇ KONTROL PROSEDÜRÜ</b> |                          |   |                          | (2) |
|---|-----------------------------|--------------------------------|--------------------------|---|--------------------------|-----|
| Dosya No<br>(3)                             | İlk Hazırlama Tarihi<br>(4) | Hazırlama Tarihi<br>(5)        | Revizyon Seviyesi<br>(6) | Yayın Tarihi<br>(7)   | Geçerlilik Tarihi<br>(8) |     |
| Süreç<br>(9)                                |                             |                                | Bölüm<br>(10)            |   |                          |     |
| Kontrol Alanı<br>(11)                       |                             |                                | Kontrol Noktası<br>(12)  |   |                          |     |
| Kontrol Elemanı<br>(13)                     |                             |                                |                          | No<br>(14)  |                          |     |
| Kontrol<br>(15)                             |                             |                                |                          | Kontrol Sorumlusu<br>(16)   |                          |     |
| Süreç / Proses Standardı<br>(17)            |                             |                                |                          |   |                          |     |
| Kontrol Nedeni<br>(18)                      |                             |                                |                          |   |                          |     |
| Ölçüm<br>(19)                               |                             | Rutin Rapor Verisi<br>(20)     |                          | Kontrol Kartı (21)<br><input type="checkbox"/> Var <input type="checkbox"/> Yok |                          |     |
|   |                             |                                |                          | Kart Tipi<br>(22)   |                          |     |
|   |                             |                                |                          | Kartı İşleyen<br>(23)   |                          |     |
| Düzeltilici Faaliyet<br>(24)                |                             |                                |                          |   |                          |     |
| Operasyon Prosedürü<br>(25)                 |                             |                                |                          |   |                          |     |
| Uygunsuz Ürününün Çevresel Dönüşümü<br>(26) |                             |                                |                          |   |                          |     |
| Gözden Geçirme Prosedürü<br>(27)            |                             |                                |                          |   |                          |     |
| Hazırlayan<br>(28)                          |                             | Kontrol Eden<br>(29)           |                          | Onay<br>(30)  |                          |     |

HAZIRLAYAN

KONTROL

ONAY