

## AÇIKLAMA

Girdilerin çıktılara dönüştürülmesi için kaynak harcayan, birbirleri ile etkileşim içindeki sıralı faaliyetler bütünü "süreç" olarak tanımlanır. Kurumlar bünyesinde Süreç Yönetimi uygulamaları kurumsal altyapıyı desteklemesi açısından önemli bir kavramdır. Henüz kurumsallaşmasını tamamlamamış veya çok kurumsal olan ve büyüklüğü ile artık hantal hale gelmiş şirketler de dahil, tüm organizasyonlar iş yapış şekillerini mutlaka periyodik aralıklarla gözden geçirmek ve günün koşullarına göre tekrar tanımlamak zorundadırlar. ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Temel Şartları beraberinde risk bazlı bir süreç yönetim sistemini getirmiştir. Bu atölye çalışması kurumların süreç altyapılarını doğru tanımlama ve iyileştirmeye yönelik risk bazlı yönetim sistemini de dikkate alan uygulamalar içermektedir.

Eğitim, boyutu ve sektörü ne olursa olsun tüm kurumlar bünyesinde gerçekleştirilmesi gereken süreç tanımlama ve yönetimi aktivitelerini uygulama ağırlıklı olarak ele almaktadır.

## AMAÇ

Süreç tanımlama, gözden geçirme, göstergeler ile ölçüm ve sürekli iyileştirme faaliyetlerini kapsayan Risk Bazlı 12K Süreç Yönetim Modeli kriterleri doğrultusunda ihtiyaç duyulan bilgi ve becerilerin uygulamalar yardımı ile katılımcılara aktarması. Bu program ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Temel Şartları doğrultusunda uygulanmaktadır.

## İÇERİK

### I. SÜREÇ YÖNETİM SİSTEMİ

- Süreç kavramı
- Süreç bazlı yönetimin avantajları
- Etkileşim şemaları yardımı ile organizasyonlarda süreç tasarımı
- Müşteri odaklı süreçlerin tespiti - Ahtapot model
- Süreç tanımlama - Kaplumbağa model
- Süreç göstergeleri yardımı ile performans ölçümü
- Sürecin analizi ve iyileştirilmesi

### II. RİSK BAZLI DÜŞÜNME VE SÜREÇ RİSKLERİNİN YÖNETİMİ

- Olası süreç risklerinin belirlenmesi
- Olası risk etkilerinin analizi
- Olası nedenlerin analizi
- Saptama kabiliyetinin değerlendirilmesi
- Risk öncelik seviyesinin hesabı ve değerlendirilmesi
- Risk azaltma veya giderme önlemlerinin tanımlanması

## KATILIMCI PROFİLİ

Her seviye ve disiplinden çalışanlar.

## GEREKLİ ÖN BİLGİLER

Herhangi bir ön bilgi şartı bulunmamaktadır.

## YÖNTEM

Katılımcılar sayısına göre eğitimin başında 2 veya daha fazla takıma ayrılmaktadır. Teorik bilginin aktarımına paralel olarak eğitim boyunca sürekli olarak uygulamalarla konular pekiştirilmektedir. Eğitim sırasında oluşturulan takımların uygulamalardaki başarıları eğitmen tarafından puanlanarak; rekabet içinde dinamik bir öğrenme atmosferi yaratılmaktadır.

Eğitim başında ve sonunda gerçekleştirilen çoktan seçmeli sınavlar yardımı ile bilgi seviyelerindeki artış ölçülmektedir. Sonuç olarak katılımcıların eğitim sırasındaki performansları ile sınav sonucunda elde ettikleri başarı seviyesi dikkate alınarak, toplam başarı puanı oluşturulmaktadır.

## SÜRE

2 Gün