Süreç Yönetimi Nedir?

Süreç Yönetimi Nedir?, Süreç yönetimi kurumda misyon, vizyon ve temel değerler doğrultusunda **süreçlerin belirlenmesi, tanımlanması, planlanması, sahiplendirilmesi, sürekli izlenmesi ve iyileştirilmesidir**. Bir yönetim anlayışı olarak, **yönetim işini süreçlere odaklanarak yapmak** anlamına gelir. Bu amaçla kuruluş öncelikle varlık sebebini (misyon) ve ulaşmak istediği ana hedefi (vizyonu) belirlemeli, ardından bu hedefe götürecek stratejiler belirlenmeli ve hedeflendirilmelidir. Devamında ise mevcut süreçlerin bu stratejilerin hayata geçirilmesinde yeterli olup olmadığı çalışması yapılmalı; gerekiyorsa yeni bir süreç tasarımına gidilmeli veya mevcut süreçlerin yeni amaçlanan çıktılara göre yeniden tasarımı gerçekleştirilmelidir.

Süreç yönetimi, stratejik plan başta olmak üzere idarece varılmak istenen noktaya ulaşılması için mevzuata aykırı olmamak şartıyla, kurumda, **süreçlerin/işlerin etkin bir biçimde yönetilmesi, izlenmesi ve sürekli gelişimi için yürütülen faaliyetler bütünüdür**. Süreçlerini iyi yöneten kurumlarda **hata azalır, hizmet hızı, kalitesi ve hizmet alanların memnuniyeti artar**.

Süreç yönetimi kurumda/birimde yapılan faaliyetlerin işler bazında ortaya çıkarılmasını sağlayarak **iş/süreç bazlı bir kontrol sağlar**. Süreçlerin akış şemaları oluşturulacağından, yapılan işler bir bütün halinde görülebilir. Her bir sürecin sahibi/sorumlusu belirlenerek hangi işin kim/kimler tarafından yapıldığı net biçimde ortaya konur. Her bir sürecin etkin biçimde işleyebilmesi için **gerekli girdi ve girdi sağlayanlar, ortaya çıkan çıktılar ve faydalanıcılar belirlenir**. Böylece süreçte herhangi bir sorun yaşandığında bunun nereden kaynaklandığı rahatlıkla bulunabilir. Süreçler için performans göstergesi ve hedef belirlendiği için süreçlerin kendi akışı içerisinde bırakılması yerine **hedefine ulaşması yönündeki çabaları içerecek şekilde yönetilmesi sağlanır**. Süreçler için hedefler konulacağından, hedeflerin gerçekleşmemesi durumunda **iyileştirmeye açık alanlar rahatlıkla tespit edilmiş olur**.

Süreç yönetiminin uygulanmasının temel amacı, süreçleri uygularken sorun yaratan süreçlerin **esas kaynağını bulmak, süreç iyileştirmesi uygulamak ve olası sorunları engellemektir**. Ayrıca, sorunların %95'inin süreçlerden kaynaklandığı ve toplam kalite yönetiminin temel amaçlarından birinin süreçleri belirlemek, analiz ederek katma değeri olmayan eylemlerden arındırmak ve iyileştirilecek yerleri daha iyiye götürmek olduğu belirtilmektedir.

Süreç yönetimi aynı zamanda, amaçlar doğrultusunda ilerlemeyi sağlayacak stratejileri hayata geçirecek mekanizmaların, yani süreçlerin **belirlenmesi, tanımlanması ve sürekli gözden geçirilerek yapılandırılması çevrimidir**. Etkin bir süreç yönetimi ile stratejilerin süreçlerin değişiminde itici bir güç olarak kullanılması, kritik iş sonuçlarının ve hedeflerin süreçlerle ilişkilendirilmesi, öğrenciye yakın olan süreçlere odaklanılması, süreçlerle birlikte takım çalışması anlayışına geçilmesi, süreçlerin performansının sistematik olarak takibi, raporlanması ve analizi, sürekli ve sürdürülebilir iyileştirme kültürünün yerleşmesi, bilgi teknolojilerinden yararlanılması ve paydaşlarla ortak bir dil konuşma adına süreçlerin

standartlaştırılması hedeflenir.

Sonuç olarak, süreç yönetimi, bir kuruluşun hedeflerine ulaşması, verimliliğini artırması, hataları azaltması ve müşteri memnuniyetini sağlaması için süreçlerini sistematik bir şekilde ele almasını ve sürekli iyileştirmesini içeren kapsamlı bir yaklaşımdır. Süreç yönetimi, Kalite Yönetim Sistemi'nin önemli bir unsurudur.

Süreç Yönetimi Uygulamaları

Kaynaklarda **Süreç Yönetimi Uygulamaları**nın çeşitli alanlarda ve şekillerde gerçekleştiği görülmektedir. Süreç yönetimi, temel olarak kurumların hedeflerine ulaşmak, verimliliklerini artırmak, hataları azaltmak ve müşteri/paydaş memnuniyetini sağlamak amacıyla süreçlerini sistematik bir şekilde ele almasını ve sürekli iyileştirmesini içerir.

Genel Uygulama Alanları ve Amaçları:

- **Verimlilik ve Etkinlik Artışı:** Süreç yönetimi, iş akışlarını tanımlayarak, tekrarlayan veya katma değeri olmayan faaliyetleri ortadan kaldırarak ve kaynak kullanımını optimize ederek verimliliği ve etkinliği artırmayı hedefler.
- **Hata Azaltma ve Kalite İyileştirme:** Süreçlerin standartlaştırılması, sorumlulukların belirlenmesi ve performansın izlenmesi yoluyla hataların azaltılması ve hizmet/ürün kalitesinin iyileştirilmesi amaçlanır.
- **Müşteri/Paydaş Memnuniyeti:** Süreçler müşteri ve diğer paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde tasarlanır ve yönetilir. Sürekli iyileştirme çalışmaları ile memnuniyet düzeyinin artırılması hedeflenir.
- **Stratejik Hedeflere Ulaşma:** Süreç yönetimi, kurumun misyon, vizyon ve stratejik hedefleri doğrultusunda süreçlerin belirlenmesi ve yönetilmesiyle stratejilerin hayata geçirilmesine katkıda bulunur.
- **Sürekli İyileştirme Kültürü Oluşturma:** Süreçlerin düzenli olarak izlenmesi, analiz edilmesi ve iyileştirilmesi ile kurumda sürekli ve sürdürülebilir bir iyileştirme kültürünün yerleşmesi amaçlanır.
- **Hesap Verebilirlik ve Şeffaflık:** Süreçlerin sahiplerinin belirlenmesi, akış şemalarının oluşturulması ve performans göstergelerinin tanımlanması ile hesap verebilirlik ve şeffaflık sağlanır.

Neden Süreç Yönetimi

Kaynaklarda Süreç Yönetimi'nin neden uygulanması gerektiği çeşitli açılardan ele alınmaktadır. Süreç Yönetimi'nin daha geniş bağlamında bu nedenler, kuruluşların verimliliğini artırma, kaliteyi iyileştirme, müşteri memnuniyetini sağlama ve stratejik hedeflerine ulaşma çabalarının temelini oluşturmaktadır.

Nedenler ve Süreç Yönetimi Bağlamındaki Önemi

- **Artan Beklentilere Yanıt Verebilmek ve Güncelliği Korumak:** Süreç yönetimi,

artan beklentilere yönelik yapılan işlerde güncelliği korumak için uygulanır. Günümüzün dinamik ortamında müşteri ve paydaş beklentileri sürekli değişmektedir. Süreç yönetimi, kuruluşların bu değişimlere hızlı ve etkili bir şekilde adapte olmasını sağlayarak rekabet avantajı elde etmelerine yardımcı olur.

- **Gelecek Planlarını Sistematik Hale Getirmek:** Süreç yönetimi, gelecek planlarını daha sistematik bir hale getirmek amacıyla kullanılır. Süreçlerin tanımlanması ve yönetilmesi, kuruluşların uzun vadeli hedeflerine ulaşmak için gerekli adımları belirlemelerine ve kaynaklarını etkin bir şekilde planlamalarına olanak tanır.
- **Sürdürülebilir ve Daha Etkin Çözümler Üretmek:** Süreç yönetimi, sürdürülebilir ve daha etkin çözümler üretmek için önemlidir. Süreçlerin analiz edilmesi ve iyileştirilmesi, tekrar eden sorunların kök nedenlerinin bulunmasına ve kalıcı çözümler üretilmesine katkıda bulunur. Bu da kuruluşların uzun vadede daha istikrarlı ve başarılı olmasını sağlar.
- **Toplam Kalite Yönetimi'nin Temel Amacı:** Toplam kalite yönetiminin temel amaçlarından biri süreçleri belirlemek, analiz ederek katma değeri olmayan eylemlerden arındırmak ve daha iyiye götürülecek olan yerleri iyileştirmektir. Süreç yönetimi, TKY felsefesinin hayata geçirilmesinde merkezi bir rol oynar. Sürekli iyileştirme, müşteri odaklılık ve çalışan katılımı gibi TKY ilkelerinin süreçler aracılığıyla uygulanmasını sağlar.
- **Daha Etkin ve Verimli Çıktılar Elde Etmek:** Süreç yönetimi ve süreçlerin iyileştirilmesi sayesinde daha etkin ve verimli çıktılar elde edileceği belirtilmektedir. Süreçlerin optimize edilmesi, kaynakların daha verimli kullanılmasını, hataların azalmasını ve çıktı kalitesinin artmasını sağlar.
- **Müşteri Beklentilerinin Sürekli Değişmesi:** Müşterilerin beklentilerinin sürekli değişmesi, süreç yönetiminin uygulanmasının bir gerekliliğidir. Rekabetin yoğun olduğu ortamlarda, müşteri memnuniyetini sağlamanın ve sürdürmenin yolu, müşterilerin değişen ihtiyaçlarına hızlı ve etkili bir şekilde yanıt veren süreçlere sahip olmaktan geçer.
- **Yönetim Tarzının Değişmesi:** Yönetim tarzındaki değişimler de süreç yönetimini gerekli kılmaktadır. Geleneksel hiyerarşik yapıların yerini daha yatay, süreç odaklı ve iş birliğine dayalı yönetim anlayışları almaktadır. Süreç yönetimi, bu yeni yönetim anlayışlarının etkin bir şekilde uygulanmasına olanak tanır.
- **Ürün ya da Hizmet Kalitesindeki ve Verimliliğindeki Azalma:** Ürün ya da hizmet kalitesindeki ve verimliliğindeki azalma durumlarında süreç yönetimi uygulanması gereklidir. Süreçlerin analiz edilmesi ve iyileştirilmesi, kalite ve verimlilik sorunlarının tespit edilmesine ve giderilmesine yardımcı olur.
- **Sorun Yaratan Süreçlerin Esas Kaynağını Bulmak ve Olası Sorunları Engellemek:** Süreç yönetiminin temel amaçlarından biri, sorun yaratan süreçlerin esas kaynağını bulmak, süreç iyileştirmesi uygulamak ve olası sorunları engellemektir. Proaktif bir yaklaşımla süreçlerin yönetilmesi, sorunların ortaya çıkmadan önlenmesine veya ortaya çıktığında hızlı bir şekilde çözülmesine olanak tanır.
- **İş/Süreç Bazlı Kontrol Sağlamak:** Süreç yönetimi, kurumda yapılan faaliyetlerin işler bazında ortaya çıkarılmasını sağlayarak iş/süreç bazlı bir kontrol sağlar. Süreçlerin tanımlanması ve akış şemalarının oluşturulması, yapılan işlerin bir bütün

olarak görülmesine ve sorumlulukların netleşmesine yardımcı olur.

- **Hedeflere Ulaşma Çabalarını Yönetmek:** Süreçler için performans göstergesi ve hedef belirlendiği için süreçlerin kendi akışı içerisinde bırakılması yerine hedefine ulaşması yönündeki çabaları içerecek şekilde yönetilmesi sağlanır. Süreç yönetimi, performansın izlenmesini ve hedeflere ulaşmak için gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetlerin yapılmasını mümkün kılar.
- **İyileştirmeye Açık Alanları Tespit Etmek:** Süreçler için hedefler konulacağından, hedeflerin gerçekleşmemesi durumunda iyileştirmeye açık alanlar rahatlıkla tespit edilmiş olur. Sürekli iyileştirme prensibinin uygulanması için süreç yönetimi önemli bir araçtır.
- **Kuruluşun Varlık Sebebini (Misyon) ve Ulaşmak İstediği Ana Hedefi (Vizyon) Belirlemek:** Süreçlerle yönetim anlayışında, kuruluşun öncelikle varlık sebebini ve ulaşmak istediği ana hedefi belirlemesi gerekmektedir. Süreç yönetimi, misyon ve vizyon doğrultusunda stratejilerin belirlenmesine ve hayata geçirilmesine katkıda bulunur.
- **Stratejilerin Hayata Geçirilmesinde Yeterli Olup Olmadığını Çalışmak ve Gerekirse Yeni Süreçler Tasarlamak:** Mevcut süreçlerin belirlenen stratejilerin hayata geçirilmesinde yeterli olup olmadığı çalışması yapılmalı; gerekiyorsa yeni bir süreç tasarımına gidilmeli veya mevcut süreçlerin yeni amaçlanan çıktılara göre yeniden tasarımı gerçekleştirilmelidir. Süreç yönetimi, stratejik uyumu sağlamak için kritik bir araçtır.
- **Stratejilerin Süreçlerin Değişiminde İtici Bir Güç Olarak Kullanılması:** Etkin süreç yönetimi, stratejilerin süreçlerin değişiminde itici bir güç olarak kullanılmasını sağlar. Stratejik hedeflere ulaşmak için süreçlerin sürekli olarak gözden geçirilmesi ve iyileştirilmesi gereklidir.
- **Kritik İş Sonuçlarının ve Hedeflerin Süreçlerle İlişkilendirilmesi:** Süreç yönetimi, kritik iş sonuçlarının ve hedeflerin süreçlerle ilişkilendirilmesine yardımcı olur. Bu sayede performansın izlenmesi ve değerlendirilmesi daha anlamlı hale gelir.
- **Öğrenciye Yakın Olan Süreçlere Odaklanılması:** Özellikle eğitim kurumları için öğrenciye yakın olan süreçlere odaklanmak süreç yönetiminin önemli bir nedenidir. Öğrenci memnuniyetini ve başarısını artırmak için öğrenci odaklı süreçlerin etkin yönetimi büyük önem taşır.
- **Süreçlerle Birlikte Takım Çalışması Anlayışına Geçilmesi:** Süreç yönetimi, süreçler aracılığıyla takım çalışması anlayışının benimsenmesine katkıda bulunur. Farklı fonksiyonel birimlerin süreçler etrafında iş birliği yapması, verimliliği ve etkinliği artırır.
- **Süreçlerin Performansının Sistematik Olarak Takibi, Raporlanması ve Analizi:** Süreç yönetiminin bir amacı da süreçlerin performansının sistematik olarak takip edilmesi, raporlanması ve analiz edilmesidir. Bu sayede süreçlerdeki sorunlar ve iyileştirme alanları belirlenebilir.
- **Sürekli ve Sürdürülebilir İyileştirme Kültürünün Yerleşmesi:** Süreç yönetimi, kuruluşlarda sürekli ve sürdürülebilir bir iyileştirme kültürünün yerleşmesine katkıda bulunur. PUKÖ döngüsü gibi metodolojiler aracılığıyla süreçlerin düzenli olarak gözden geçirilmesi ve iyileştirilmesi sağlanır.

- **Hataların Azalması, Hizmet Hızı, Kalitesi ve Hizmet Alanların Memnuniyetinin Artması:** Süreçlerini iyi yöneten kurumlarda hata azalır, hizmet hızı, kalitesi ve hizmet alanların memnuniyeti artar. Süreçlerin standartlaştırılması ve iyileştirilmesi, daha tutarlı ve kaliteli hizmet sunulmasına olanak tanır.

Özetle, kaynaklar Süreç Yönetimi'nin gerekliliğini; artan rekabet koşulları, değişen müşteri beklentileri, verimlilik ve kaliteyi artırma ihtiyacı, stratejik hedeflere ulaşma zorunluluğu ve sürekli iyileştirme felsefesinin benimsenmesi gibi çeşitli faktörlere dayandırmaktadır. Süreç yönetimi, kuruluşların daha etkin, verimli, müşteri odaklı ve rekabetçi olmalarını sağlayan kapsamlı bir yönetim yaklaşımıdır.

Süreç Yönetiminde Tanımlar ve Temel Kavramlar

Süreç Yönetimi'ndeki tanımlar ve temel kavramlar, süreçlerin anlaşılması ve etkili bir şekilde yönetilmesi için büyük önem taşır. Kaynaklarda yer alan temel tanımlar ve kavramlar aşağıda özetlenmektedir:

Temel Tanımlar

- **Süreç (Process):** Amaçlanan bir çıktıyı elde edebilmek için kullanılan çeşitli girdiler üzerinde değer katan faaliyetlerin tümüdür. Başka bir tanıma göre, amaçlanan bir çıktıyı elde etmek için kullanılan çeşitli girdiler üzerinde sinerji yaratan faaliyetlerin tümüdür. Süreç, bir amaca, sonuca ulaşmak veya bir görevi yerine getirmek için girdiler üzerinde katma değer yaratarak gerçekleştirilen, birbirleriyle ilişkili olan eylemler ve işlemler dizisidir. Süreç, ürüne değer katan bir dönüşümdür. İşletme girdilerini işletme çıktılarına dönüştüren etkinliklerin bileşimidir. Belirli bir çıktı (ürün ya da hizmet) elde etmek için birbirleriyle etkileşim içinde bulunan insan, malzeme, ekipman, yöntem ve çevrenin toplamıdır.
- **Girdi (Input):** Süreci gerçekleştirmek için gereken insan, bilgi, hammadde, teknoloji, sermaye vb. kaynaklardır. Başka bir ifadeyle, sürecin çalışmasını başlatan, süreç adımları sonucunda değişim, dönüşüm geçirecek olan şeydir. Girdi ayrıca donanım ve finansal kaynakları da kapsayabilir.
- **Çıktı (Output):** Süreç sonunda elde edilen sonuçtur. Süreç sonunda ortaya çıkan ürün veya hizmetlerdir. Her sürecin amacı, müşteri gereksinimlerini ve beklentilerini bir kerede ve doğru karşılamaktır.
- **Müşteri (Customer):** Sürecin çıktısından yararlanan paydaştır. İç veya dış müşteri olabilir. İç müşteri, kuruluşta başka bölümden iş bekleyen kişi veya bölüm, birim gibi kısımlardır. Dış müşteri ise kuruluş dışından olup nihai ürün ya da hizmeti alan kişidir.
- **Tedarikçi (Supplier):** Sürecin girdilerini sağlayan paydaştır. Sürece girdileri, kaynakları sağlayan kişi veya kuruluşlardır.

Süreç Yönetimindeki Roller

- **Süreç Sorumlusu (Process Owner):** Süreci tanıyan, yöneten, iyileştirmelerini yapan, yayılmasını sağlayan ilgili akademik ve idari yetkinliklere sahip kişidir. Sürecin

tasarlanması, gerektiğinde yeniden yapılandırılması ya da süreci izleyerek iyileştirmenin yapılmasından sorumlu birimdir. Süreçteki faaliyetleri süreç uygulayıcıları ile birlikte gerçekleştirir ve süreçle ilgili sonuçları Kalite Koordinatörlüğü'ne aktarır.
- **Süreç Uygulayıcıları (Process Implementers):** Tanımlanan süreç akışlarındaki görev ve sorumlulukları yerine getiren kişilerdir. Süreç sorumlusu ile birlikte süreçlerdeki faaliyetleri gerçekleştirirler.

Süreç Akışı ve Dokümantasyon

- **Süreç Akışı (Process Flow):** Süreç adımlarının tanımlandığı akış şemasıdır. İş akışları (iş akış şeması) süreçlerin nasıl ilerlediğini görsel olarak gösterir. Akışlar oluşturulurken yapılan faaliyetlerden kimin sorumlu olduğu belirtilmelidir.
- Süreçler tanımlanmalı ve yazılı olarak dokümante edilmelidir. Süreç Tanım Formları ve İş Akış Şemaları önemli dokümanlardır.

Süreç Hiyerarşisi

- Süreçler hiyerarşik bir yapıda olabilir.
- **Ana Süreç (Main Process):** Hiyerarşik olarak üst seviyedeki süreçlerdir. Kurumda uzun vadeli bir bakış açısıyla yürütülmesi gereken, hedef ve stratejilerle doğrudan ilişkili olan süreçlerdir.
- **Alt Süreç (Sub-Process):** Hiyerarşik olarak ana süreçlerin altında yer alan ve ana süreçlerin detaylandırılmış halidir. İlgili olduğu süreç içerisinde yer alan ve genellikle kurum içinde başlayıp yine kurum içerisinde tamamlanan süreçlerdir.
- **Alt Detay Süreç:** Hiyerarşik olarak alt süreçlerin detaylandırılmış halidir.
- **Makro Süreç:** İçinde birden fazla süreç içerir. Hiyerarşinin üst düzeyinde yer alır.

Süreçlerin Sınıflandırılması

- **Temel Süreçler (Core Processes):** Dış müşteri (nihai hizmet alıcının) memnuniyetini sağlamak için gerçekleştirilen faaliyetlerle ilgili olan ve stratejiler üzerinde etkisi yüksek olan süreçlerdir. Kurumun var oluş sebebiyle doğrudan ilgili olan ve varlığını sürdürmesi için yararlanıcılarına yönelik hizmetleri içeren süreçlerdir. Kurumun ana hizmet fonksiyonlarının yerine getirildiği süreçler olup, kurumun değerini ve itibarını önemli ölçüde etkilemektedir.
- **Destek Süreçler (Support Processes):** Temel süreçlerin gerçekleştirilmesi için gerekli alt yapı ve destek hizmetleri ile ilgili olan, kurum çalışanlarının ihtiyaç ve beklentilerini karşılayan süreçlerdir.
- **Yönetim Süreçleri:** Tüm süreçlerin ortak hedefler doğrultusunda faaliyetler planlamasını, bunlarla ilgili performans göstergelerinin düzenli gözden geçirilmesini ve raporlanmasını içeren süreçlerdir.

Kritik ve Kilit Süreçler

- **Kritik Süreç (Critical Process):** Kurumun kritik başarı faktörleri ile ilişkilendirilmiş, iyileştirmede önceliğe sahip olan dönemin gelişme ihtiyaçları dikkate alınarak belirlenen ana süreçlerdir.
- **Kilit Süreç (Key Process):** Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi'nin vizyon ve misyonuna ulaşmasındaki en önemli süreçtir.

Süreç Performans Göstergeleri (SPG)

- Sürecin etkililiğini ve verimliliğini ölçmek üzere belirlenen parametrelerdir.
- Süreçlerin iki boyutlu olarak ölçüldüğü belirtilir:
  - **Etkililik (Effectiveness):** Doğru işin yapılması, beklentinin karşılanması.
  - **Verimlilik (Efficiency):** İşin doğru yapılması, az kaynakla yapılması.
- Bu göstergelerin sayısal değerleri, süreç adımları, girdiler ve kaynaklara ilişkin geri bildirim sağlar. Bu geri bildirimler sürecin iyileştirilmesi konusunda uyarır ve yönlendirir.

Süreçlerin Özellikleri

- **Tekrarlanabilirlik (Repeatability):** Tekrarlanan bir oluşumdur; tek seferlik değildir. Aynı girdiler için aynı adımlar izlenerek aynı çıktılara ulaşılır.
- **Tanımlılık (Defined):** Süreç yönetimi uygulayabilmek için tüm süreçleri belirlemek ve yazılı olarak tanımlamak gerekir. Sürecin temel unsurlarının belirlenebilmesi özelliğidir.
- **Ölçülebilirlik (Measurable):** Sürecin etkililiğini ve verimliliğini takip edebilmek ve daha iyiye gidebilmek için ölçme yapılması gereklidir. Bunun için süreçler tanımlanırken Süreç Performans Göstergeleri'nin de belirlenmesi gereklidir. Sürecin performans ölçütleri ile izlenebilme özelliğidir.

Süreç Yönetimi ve Süreçlerle Yönetim

- **Süreç Yönetimi:** Süreçleri yönetmek anlamına gelen bir yönetim tekniği olarak kabul edilebilir. Süreçlerin belirlenmesi, tanımlanması, belgelenmesi, sorumlularının atanması düzenli olarak izlenmesi ve gerektiğinde iyileştirmelerin yapılmasını içeren faaliyetlerin gerçekleştirilmesidir.
- **Süreçlerle Yönetim:** Yönetim işini süreçlere odaklanarak yapmak anlamına gelen bir yönetim anlayışını ve yapısını ifade etmektedir. Bu anlayışın uygulanabilmesi yeni yönetim ilkelerine uygun bir yapısal dönüşümü gerektirmektedir ve bu dönüşüm için süreç yönetimi aşamasından geçmek önemlidir.

Bu tanımlar ve temel kavramlar, süreçlerin nasıl işlediğini anlamak, süreçleri analiz etmek ve iyileştirme çalışmaları yapmak için temel bir çerçeve sunar. Süreç Yönetimi El Kitapları da bu temel tanımları ve kavramları benimseyerek süreçlerle yönetim modelini uygulamayı amaçlamaktadır. Süreç Yönetimi Çalışma Grubu da bu süreçlerin belirlenmesi,

sınıflandırılması ve performans göstergelerinin gözden geçirilmesi gibi sorumluluklara sahiptir.