

GIDA İŞLETMELERİNDE SÜREÇ YÖNETİMİ UYGULAMALARININ İŞLETME PERFORMANSINA ETKİSİ: ERZURUM'DA BİR UYGULAMA

Selçuk KORUCUK¹

Orhan KÜÇÜK²

Atıf/©: Korucuk, S., ve Küçük, O. (2018). Gıda işletmelerinde süreç yönetimi uygulamalarının işletme performansına etkisi: Erzurum'da bir uygulama. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(3), 2122-2136. doi: 10.17218/hititsosbil.413472

Özet: Bu çalışmada, gıda işletmelerinde süreç yönetimi uygulamalarının işletme performansı üzerine olan etkisinin tespit edilmesi hedeflenmiş ve Erzurum'da faaliyet gösteren gıda işletmelerindeki 85 çalışan işletme ortamında incelenmiştir. Bu kapsamda süreç yönetiminin gıda işletmelerindeki uygulanma düzeyi regresyon analizi ile incelenmiş ve süreç yönetimi uygulamalarının işletme performansı üzerinde ve işletme performansının alt boyutlarında (üretim ve girdi maliyetlerinin azaltılması, kapasite, verimlilik, işletme başarısı, karlılık, pazar payı, büyüme oranı, hizmet süresinin azaltılması, iş önceliği, iletişim yeteneklerinin artırılması, imaj ve yenilik) pozitif yönde etkisi olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Süreç, Süreç Yönetimi, Performans, İşletme Performansı.

Business Performance of the Effect the Application in Food Business Process Management: An Application in Erzurum

Citation/©: Korucuk, S., and Küçük, O. (2018). Business performance of the effect the application in food business process management: an application in Erzurum. *Hitit University Journal of Social Sciences Institute*, 11(3), 2122-2136. doi: 10.17218/hititsosbil.413472

Abstract: In this study, it was aimed to determine the effect of process management practices in food enterprises on business performance and 85 employees in food enterprises operating in Erzurum were examined in the operating environment. In this context, the level of implementation of process management in food businesses is examined by regression analysis and it is seen that process management practices have a significant effect on operational performance and sub-dimensions of operational performance (reduction of production and input costs, capacity, productivity, operational success, profitability, market share, growth rate, job priority, increasing communication skills, image and innovation) were found to be positively effect.

Keywords: Process, Process Management, Performance, Business Performanc

1. GİRİŞ

Günümüz işletmelerinin en fazla üzerinde durmaları gereken konuların başında; kaynakların etkili, ekonomik ve verimli kullanımı ile müşteri memnuniyetinin sağlanması gelmektedir. Rekabetin her geçen gün artması ve maliyet kavramının işletmelerde hedef noktada yer alması çeşitli teknikleri, unsurları ve bileşenleri ön plana çıkarmıştır. Bu teknikler, unsurlar ve bileşenlerden biri de süreç ve süreç yönetimi uygulamalarıdır. Öyleki, son dönemde süreç ve süreç yönetimi uygulamalarının önemi işletmeler için vazgeçilmez olarak görülmektedir. Çünkü bu bileşenler işletme verimliliği, performansı ve etkinliği noktasında işletmeye katkı sağlayan unsurlardır.

Makale Geliş Tarihi: 7.4.2018

Makale Kabul Tarihi: 5.10.2018

¹ Sorumlu Yazar, Dr. Öğr. Üyesi, Giresun Üniversitesi, skorucuk@hotmail.com

² Prof. Dr., Kastamonu Üniversitesi, orhank@kastamonu.edu.tr

Süreç, en genel anlamı ile girdileri olan, girdilere pozitif değer kazandıran ve bu girdilerden çıktı elde edilen aktiviteler veya faaliyetler dizisidir (Harrington, 1995; ss.3-4). Başka bir tanımda ise süreç, olayların veya olguların belirli bir yapıya uygun olarak düzenlenmesi, ardı ardına sıralanması olarak tanımlanmıştır (Peter ve Walker, 1995, s.874).

Üretim yönetimi açısından ise tanımı yapıldığında hammadde, enerji, bilgi, teknoloji vb. girdilerin ürün veya hizmet çıktılarına dönüştürülmesine yönelik aktiviteler olarak belirtilebilir (Dalay ve Coşkun,2002, ss.163-164).

Süreç yönetimi ise, işletmelerde baştanbaşa yürütülen süreçlerin disipline edilmiş bir dizaynı ve titiz bir uygulamasına dayalı performans gelişimidir (Chang, 2005, s.29). Bir diğer tanımda ise bu kavram, iş süreçlerini yenileme, iş süreçlerini yeniden yapılandırma, iş süreçleri otomasyonu, iş süreçleri modelleme, süreç odaklı bilgi sistemleri ve iş akışı yönetimi gibi işletmelerde var olan bu işlevlerin bir bütün halinde ele alınması yönetilmesi, gözlemlenmesi ve denetlenmesine yönelik faaliyetlerin toplamıdır (Rosemann ve diğerleri, 2005, s.2).

Ayrıca süreç yönetimi performans ve performans yönetimi ile ilgili ve ilişkili bir kavram olarak performansın bir belirleyicisi, performans değerleri de süreç yönetiminin başarısının bir göstergesidir. Bu yönüyle performans ölçümü, süreç yönetimini izleme aracı olarak da değerlendirilebilecek önemli bir uygulamadır (Küçük ve Korucuk, 2018, s.235). Bu kapsamda performans sözlük anlamı olarak bir görevin yerine getirilmesi, bir işin yapılması anlamına gelmektedir (Wehmeir,1993, s.460).

İşletme performansı, işletme faaliyetlerinin belirli bir zaman dilimindeki sonucudur. İşletme amaçlarının yerine getirilip getirilmediğini veya gerçekleşme düzeyini gösterir. Bu durumda işletme performansı, işletmeyi planlanan amaçlarına ulaştıran tüm faaliyetlerin bir değerlendirmesidir (Cenger, 2011, ss.3-4). Öte yandan bu kavram, sadece organizasyonu değil, maddi ve beşeri faktörlerden oluşan bütündür. Bir organizasyonu oluşturan insan kaynakları hammadde, araç-gereç ve teçhizatlar, sermaye ile bunları amaçlar doğrultusunda en uygun şekilde kullanarak yönetimin amaçlarına ulaşmak örgütsel performansın temel göstergesidir (Songur, 1995, s.2).

Yapılan literatür araştırmasında diğer istatistiksel yöntemler ile süreç yönetimi uygulamaları ölçülmüştür. Ancak gıda sektöründe süreç yönetimi uygulamalarının işletme performansına yönelik regresyon analizi ile ölçüldüğü başkaca çalışmaya rastlanmaması konunun önemini artıran bir unsur olarak karşımıza çıkmakta dolayısıyla çalışmayı diğer çalışmalardan farklı kılmaktadır. Bu olgulardan hareketle çalışmanın temel amacı; Erzurum'da gıda sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin süreç yönetimi uygulamalarının işletme performansı üzerindeki etkisini tespit etmektir.

Araştırmanın ikinci bölümünde süreç ve süreç yönetimi konusunda yapılan çalışmalar incelenmiş, üçüncü bölümde ise araştırmaya ilişkin bulgular analiz edilmiş ve yorumlanmıştır. Dördüncü bölümde ise sonuç bölümüyle çalışma tamamlanmıştır.

2. LİTERATÜR TARAMASI

Süreç ve/veya süreç yönetimi ile ilgili bazı çalışmalar aşağıda verilmiştir.

Okay, (1999) ve Ayanoğlu ve Turan (2003), işletmelerin süreç yönetimine geçiş ve uygulama sonuçlarını, Weske ve diğerleri., (2004) süreç yönetimi uygulamalarının işletmelere sağladığı avantajları, Edoardo (2004), İtalya'da kamu sektöründeki süreç yönetimi uygulamalarını ve sonuçlarını, Tütüncü ve diğerleri, (2004), ve Weber ve diğerleri, (2005), işletmelerdeki süreç

yönetimi uygulamalarının esnekliğini, Smart ve diğerleri., (2009), süreç yönetimi uygulamalarının teorisini ve başarısını, Neubaer, T, (2009), çalışmasında süreç yönetimi uygulamalarının önemini, Trakman, (2010), çalışmasında süreç yönetimi uygulamalarındaki kritik başarı faktörlerini ve Eren, (2010), çalışmasında kamu kurumlarındaki süreç yönetimi uygulamalarını araştırmışlardır.

Ezcan ve diğerleri, (2011), süreç yönetimi uygulamalarını inşaat sektöründe uygulanabilirliğini, Stolze ve diğerleri, (2012) süreç yönetimi uygulamalarının işletme sürdürülebilirliğini, İnce ve diğerleri, (2013), süreç iyileştirme çalışmalarını bir hastanede arşivleme ve iletişim sistemi üzerindeki uygulanabilirliğini ve Brocke ve diğerleri, (2014) süreç yönetimin temel on ilkesini incelemiştir.

Sujova ve Marcinekova, (2015), Slovakya'daki işletmelerde kullanılan modern süreç yönetimi yaklaşımları ve işletme performansını, Omar, (2016), Suudi Arabistan'daki işletmelerde süreç yönetiminin uygulanabilirliğini, Rahimi ve diğerleri., (2016), süreç yönetimi uygulamalarının teknoloji ve yenilik düzeyi ile olan ilişkilerini, Özveri ve Kabak, (2016), süreç yönetimi olgunluk modeli ve olgunluğunu ve Jalali, ve diğerleri, (2017), iş süreçlerinin bankacılık sektöründeki uygulanma düzeylerini araştırmışlardır.

İşletme performansına yönelik bazı çalışmalar ise şunlardır;

Andy ve diğerleri., (2001), iki Avrupa bölgesinde işletme performansı ile firma inovasyonu arasındaki ilişkiyi ve etki düzeyini, Wood ve Wall (2002), insan kaynakları yönetimi ile işletme performansına etkisini, Dinesh ve Deepak (2005), üretim işletmelerinde toplam kalite yönetimi uygulamalarının işletme performansına etkisini, Ariyachandra, ve Frolick, (2008), işletme yönetimindeki kritik başarı faktörlerinin işletme performansını etkileme düzeylerini, Yuan Hung (2006), süreç yönetimi uygulamalarının işletme performansı ile olan ilişkilerini, Salamo ve diğerleri, (2007), yeni ürün geliştirme ve inovasyon performansı ile işletme performansındaki süreç yönetimi uygulamalarını ve Sentanin ve diğerleri, (2008), Brazilya'daki kamu kurumlarında süreç yönetimi uygulamalarının performans üzerindeki etkilerini incelemiştir.

Pyon ve diğerleri, (2011), süreç yönetimi uygulamalarının müşteri şikayetleri ile olan ilişkilerini, Aalst (2013), süreç yönetiminin verimlilik ve performans üzerindeki etkilerini, Neupana (2014), müşteri tatmini ile işletme performansı arasındaki ilişkiyi, Wong, ve diğerleri, (2014), süreç yönetimi uygulamalarının işletme performansına olan etkilerini, Mitrega, ve Pfajfar, (2015), süreç yönetiminin işletme kapasite olan ilişkilerini, Paksoy ve Ersoy, (2016) dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde işletme performansı ile inovasyon arasındaki ilişkileri, Kaur ve diğerleri., (2017), Kuzey Hindistan'da esnek üretim sistemlerinin işletme performansındaki etki düzeylerini, Karabaş ve diğerleri., (2017) kurumsal kaynak planlaması uygulamalarının işletme performansına olan etkisini, Kim, (2017), süreç yönetiminin inovasyon üzerine olan etkilerini ve Zor, (2018) Kobi'lerde planlama ve kontrol uygulamalarının işletmenin rekabet etme düzeyi ve büyüme üzerindeki etkisini araştırmışlardır.

3. ARAŞTIRMANIN TASARIMI VE METEDOLOJİSİ

3.1. Araştırmanın Hipotezleri

Çalışmanın hipotezleri Fidanboy, (2000), Anderson ve Reeb, (2003), Brown ve Caylor, (2004), Carton ve Hofer (2006), Hampshire ve diğerleri., (2008), Jeston ve Nelis (2008), Pyon ve diğerleri, (2011), Basco, (2014), Küçük ve diğerleri. (2015) ve Kocaman (2016), Kaur ve diğerleri., (2017) ve Kim, (2017), ilgili çalışmalardan faydalanarak oluşturulmuştur. Bu kapsamda çalışmanın hipotezleri aşağıda verilmiştir;

H₁: Süreç yönetimi uygulamalarının, üretim ve girdi maliyetlerinin azaltılması üzerinde olumlu bir etkisi vardır.

H₂: Süreç yönetimi uygulamalarının, kapasite ve verimlilik üzerinde olumlu bir etkisi vardır.

H₃: Süreç yönetimi uygulamalarının, karlılık ve işletme başarısı üzerinde olumlu bir etkisi vardır.

H₄: Süreç yönetimi uygulamalarının, büyüme oranı ve pazar payı üzerinde olumlu bir etkisi vardır.

H₅: Süreç yönetimi uygulamalarının, iş önceliği ve hizmet süresinin kısaltılması üzerinde olumlu bir etkisi vardır.

H₆: Süreç yönetimi uygulamalarının, iletişim yeteneğinin artırılması ve imaj üzerinde olumlu bir etkisi vardır.

H₇: Süreç yönetimi uygulamalarının, yenilik üzerinde olumlu bir etkisi vardır.

3.2 Veri Toplama Metodu ve Örneklem

Bu araştırmada, geriye dönüş hızı ve oranı yüksek olduğu için anket metodu tercih edilmiştir. Anket, 2017 yılı Erzurum Ticaret ve Sanayi Odası verileri esas alınarak gıda işletmeleri üzerine faaliyet gösteren toplam 85 firma çalışanı ile işletme ortamında yüz yüze görüşülmüş ve uygulanmıştır. Araştırma örneğinin seçimi, ana kitleden kolayda örnekleme yöntemi ile yapılmıştır.

3.3. Değişkenlerin Ölçülmesi

Çalışma anketinin ilk bölümünde katılımcıların demografik bilgileri verilmiştir. İkinci bölümde ise oluşturulan hipotezlere ilişkin analizler yapılmıştır. Hipotezler oluşturulmasında Fidanboy, (2000), Anderson ve Reeb, (2003), Brown ve Caylor, (2004), Carton ve Hofer (2006), Hampshire ve diğerleri., (2008), Jeston ve Nelis (2008), Basco, (2014), Küçük ve diğerleri. (2015) ve Kocaman (2016), ilgili çalışmalardan faydalanarak süreç yönetimi uygulama ölçeği oluşturulmuştur. Bu kapsamda işletme performansı alt boyutu için üretim ve girdi maliyetlerinin azaltılması 0,711, kapasite ve verimlilik için 0,612, karlılık ve işletme başarısı için 0,625, büyüme oranı ve pazar payı için, 0,699, iş önceliği ve hizmet süresinin kısaltılması için 0,785, iletişim yeteneğinin artırılması ve imaj için 0,757, yenilik için 0,701 ve ölçeğin tamamı için 0,809 alfa katsayısı elde edilmiştir.

Üçüncü bölümde ise, gıda sektöründe süreç yönetimi uygulamalarının işletme performansına olan etkisini ölçmek amacıyla SPSS istatistiksel programdan faydalanarak regresyon analizleri yapılmıştır. Her iki ölçekte de sorular 5'li Likert ölçeğine göre oluşturulmuş ve ankete cevap verenler ile "yüz yüze görüşme yöntemi" uygulanmıştır.

3.4. Araştırmanın Bulguları ve Verilerin Analizi

Çalışma ile ilgili olarak elde edilen verilerin değerlendirilmesinde SPSS.19 istatistik yazılım programı kullanılmıştır. Araştırma ölçeğinin güvenilirliğini test etmek amacıyla güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Yine, araştırmanın değişkenlerinin ortalamaları ve standart sapmaları belirlenmiştir. Bağımsız değişkenin (süreç yönetimi uygulamaları), bağımlı değişken (işletme performansı) üzerindeki etkisini ortaya çıkartmak amacıyla basit regresyon analizinden yararlanılmıştır.

3.4.1. Demografik Özellikler

Araştırmaya katılan gıda işletmelerine ilişkin demografik bulgular aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Değişkenler	F	%
Yaş		
16-25	7	8,2
26-35	46	54,1
36-45	14	16,5
46-55	13	15,3
56 ve üstü	5	5,9
Cinsiyet		
Erkek	71	83,5
Kadın	14	16,5
Eğitim Durumu		
Orta Öğretim	15	17,6
Önlisans	45	52,9
Lisans	22	25,9
Lisansüstü	3	3,6
Hizmet Süresi		
1-5	4	4,7
6-10	26	30,6
11-15	32	37,6
16-20	21	24,7
21 ve üzeri	2	2,4
Ünvanı		
Sahip / Yönetici	17	20,0
Bölüm Müdürü	23	27,1
Müdür Yrd.	6	7,1
Bölüm Şefi /Elemanı	39	45,6

Araştırmaya katılanlara ilişkin demografik bulgulara göre; katılımcıların, % 8,2'si 16-25 yaş, % 54,1'i 26-35 yaş, % 16,5'i 36-45 yaş, % 15,3'ünün 46-55 yaş ve % 5,9'unun 56 ve üstü yaş grubunu oluşturduğu belirlenmiştir. Yine katılımcıların % 83,5'inin erkek, %16,5'inin ise bayan çalışan olduğu tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra çalışanların, % 17,6'sının ortaöğretim, 52,9'unun ön lisans, % 25,9'unun lisans ve % 3,6'sının lisansüstü eğitim düzeyine sahip olduğu anlaşılmıştır. Ayrıca çalışanların % 4,7'sinin 1-5 yıl, % 30,6'sının 6-10 yıl, % 37,6'sının 11-15 yıl, % 24,7'sinin 16-20 yıl ve % 2,4'ünün ise 21 ve üstü hizmet yılı olduğu belirlenmiştir. Çalışanların % 20'sinin sahip / yönetici, % 27,1'inin bölüm müdürü, %7,1'inin müdür yardımcısı ve % 45,6'sının ise bölüm şefi / elemanı olduğu saptanmıştır. Aşağıda verilen Tablo 3. de ise süreç yönetimi uygulamaları verilmiştir.

3.4.2. Güvenilirlik ve Korelasyon Analizleri

Araştırma ölçeklerinin güvenilirliğini test etmek için Cronbach Alpha (α) testleri yapılmıştır. Süreç Yönetimi uygulamaları ölçeğinin α değeri, 0,809; üretim ve girdi maliyetlerinin azaltılması alt ölçeğinin ölçeğinin α değeri, 0,711; kapasite ve verimlilik alt boyutunun α değeri, 0,612; karlılık ve işletme başarısı alt boyutunun α değeri, 0,625; büyüme oranı ve pazar payı alt boyutunun α değeri, 0,699; iş önceliği ve hizmet sunumunun kısaltılması ölçeğinin α değeri, 0,785; iletişim yeteneklerinin artırılması ve imaj ölçeğinin α değeri, 0,757; yenilik ölçeğinin α değeri, 0,701 olarak tespit edilmiştir.

Çalışmada ölçeklerin faktör analizi, güvenilirlik testleri ve bağımsız değişken ile bağımlı değişkenler arasında korelasyon analizi yapılmıştır. Çalışma değişkenlerinin ortalama değerleri, standart sapma değerleri ve güvenilirlik katsayıları Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2. Değişkenlerin Betimsel İstatistikleri, Güvenilirlik Katsayıları ve Açıkladıkları Toplam Varyans

Değişken	Madde Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Güvenilirlik (α)	Toplam Varyans (%)
Süreç Yönetimi Uygulamaları	22	4,21	0,511	0,809	82,12
Üretim ve Girdi Mal. Azaltılması	5	3,56	0,899	0,711	78,25
Kapasite ve Verimlilik	4	3,68	0,785	0,612	77,32
Karlılık ve İşletme Başarısı	4	3,85	0,745	0,625	79,25
Büyüme Oranı ve Pazar Payı	3	3,12	0,555	0,699	74,21
İş Önceliği ve Hizmet Sunum. Kıs.	3	3,92	0,992	0,785	79,05
İletişim Yetenek. Art. ve İmaj	3	3,80	0,707	0,757	78,21
Yenilik	3	4,01	0,456	0,701	75,23
İşletme Performansı (Ölçek Tümü)	22	3,70	0,852	0,765	77,39

Tablo 2'ye göre tüm maddelerin güvenilirlik analizi ve faktör analizi sonucunda madde eksiltmeye gerek olmadığı görülmüştür. Tablodaki verilere göre Süreç Yönetimi uygulamaları ölçeğinin güvenilirlik katsayısının 0,809; ölçeğin açıkladığı toplam varyansın %82,12 olduğu, bu hali ile güvenilir ve geçerli olduğu görülmüştür. Anket uygulamasında 22 soru ile kullanılan "İşletme Performansı" ölçeği, uygulama sonrasında faktör analizine tabi tutulmuştur. Yapılan faktör analizi sonrasında "üretim ve girdi maliyetlerinin azaltılması", "kapasite ve verimlilik", "karlılık ve işletme başarısı", "büyüme oranı ve pazar payı", "iş önceliği ve hizmet süresinin kısaltılması", "iletişim yeteneklerinin artması ve imaj", "yenilik" olmak üzere 7 faktörde toplanmıştır.

Üretim ve Girdi Maliyetlerinin Azaltılması alt boyutunda açıklanan varyans %78,25; Kapasite ve Verimlilik alt boyutunda açıklanan varyans %77,32; Karlılık ve İşletme Başarı alt boyutunda açıklanan varyans %79,25; Büyüme Oranı ve Pazar Payı alt boyutunda açıklanan varyans %74,21; İş Önceliği ve Hizmet Sunumunun Kısaltılması alt boyutunda açıklanan varyans %79,05; İletişim Yeteneklerinin Artırılması ve İmaj alt boyutunda açıklanan varyans %78,21; Yenilik alt boyutunda açıklanan varyans %75,23 olup, her yedi faktörün "İşletme Performansı" değişkenindeki toplam varyansın %77,39'unu açıkladığı görülmüştür. Elde edilen bu değerler, İşletme Performansı ölçeğinin 22 madde ile güvenilir ve geçerli olduğunu göstermektedir.

Çalışmada değişkenleri arasındaki ilişkileri ortaya çıkarmak amacıyla korelasyon analizi yapılmış ve sonuçlar Tablo 3'de sunulmuştur. Tablo 3'e göre, çalışmanın bağımsız değişkeni olan "süreç yönetimi uygulamaları" ile bağımlı değişkenler "üretim ve girdi maliyetlerinin azaltılması", "kapasite ve verimlilik", "karlılık ve işletme başarısı", "büyüme oranı ve pazar payı", "iş önceliği ve hizmet süresinin kısaltılması", "iletişim yeteneklerinin artması ve imaj", "yenilik" arasında %1

anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü ilişki olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen verilerden hareketle bağımlı değişken ile bağımsız değişkenlerin tümü arasında regresyon analizi kurulabilir.

Tablo 3. Bağımlı ve Bağımsız Değişkenler Arasındaki Korelasyon Tablosu

Değişkenler	Süreç Yönetimi Uygulamaları	Üretim ve Girdi mal. Azalt.	Kapasite ve Verimlilik	Karlılık ve İşletme Başar.	Büyüme Oranı ve Pazar Payı	İş Önc. ve Hiz. Sür. Kıs.	İletişim Yet. Art. ve İmaj	Yenilik
Süreç Yönetimi Uygulamaları	1	0,775	0,788	0,802	0,642	0,824	0,772	0,450
Üretim ve Girdi mal. Azalt.	0,775	1	0,562	0,458	0,663	0,358	0,397	0,521
Kapasite ve Verimlilik	0,788	0,562	1	0,512	0,321	0,874	0,685	0,453
Karlılık ve İşletme Başar.	0,802	0,458	0,512	1	0,225	0,650	0,378	0,499
Büyüme Oranı ve Pazar Payı	0,642	0,663	0,321	0,225	1	0,362	0,399	0,531
İş Önc. ve Hiz. Sür. Kıs.	0,824	0,358	0,874	0,650	0,362	1	0,645	0,610
İletişim Yet. Art. ve İmaj	0,772	0,397	0,685	0,378	0,399	0,645	1	0,723
Yenilik	0,450	0,521	0,453	0,499	0,531	0,610	0,723	1

3.4.3. Regresyon Analizi ve Hipotezlerin Testleri

Araştırmada, “süreç yönetimi uygulamaları” bağımsız değişkeni; “işletme performansı” bağımlı değişken olarak bulunmaktadır. Araştırmada, bağımsız değişkenin, bağımlı değişken üzerindeki etkisinin ortaya çıkartılması amacıyla basit regresyon analizi modeli kullanılmış olup sonuçlar aşağıdaki tablolarda sunulmuştur.

Tablo 4. Süreç Yönetimi Uygulamaları İle İşletme Performansı Arasındaki Regresyon Analizi

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	Sabit	B	t	p
Süreç Yönetimi Uygulamaları	İşletme Performansı	1,671	0,588	1,523	0,000
F=7,774	p=0,000	R ² 0,501			

Süreç yönetimi uygulamaları ile işletme performansı arasındaki ilişkiyi gösteren modelin uyumlu olduğu (F=7,774; p<0,05) tespit edilmiştir. R² değerinin 0,501 olduğu, süreç yönetimi uygulamalarının, “İşletme Performansı” değişkenindeki değişim nedeninin %50’sini açıkladığını göstermektedir. Yani süreç yönetimi uygulamaları işletme performansı üzerinde %50’lik bir etkisinin olduğu anlamına gelmektedir.

Süreç yönetimi uygulamalarının, işletme performansı üzerinde anlamlı düzeyde (t=1,523; p<0,05) ve pozitif etkisinin (b=0,588) olduğu; diğer bir ifadeyle süreç yönetimi uygulamalarında 1 birimlik artış olduğunda işletme performansı düzeyinde 0,58 birimlik artma olduğu tespit edilmiştir. Regresyon modeli sonucu oluşan denklem aşağıdaki gibidir;

Süreç Yönetimi Uygulamaları = 1,671+ 0,588*İşletme Performansı

H₁ Kabul: Süreç yönetimi uygulamalarının, üretim ve girdi maliyetlerinin azaltılması üzerinde olumlu bir etkisi vardır.

Tablo 5. Süreç Yönetimi Uygulamalarının Üretim ve Girdi Maliyetleri Arasındaki Regresyon Analizi

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	Sabit	B	T	P
Süreç Yönetimi Uygulamaları	Üretim ve Girdi Maliyetleri	3,725	0,312	1,145	0,003
F=6,211	p=0,003	R ² 0,221			

Süreç yönetimi uygulamaları ile üretim ve girdi maliyetleri arasındaki ilişkiyi gösteren modelin uyumlu olduğu (F=6,211; p<0,05) tespit edilmiştir. R² değerinin 0,221 olduğu, süreç yönetimi uygulamalarının, "Üretim ve Girdi Maliyetleri" değişkenindeki değişim nedeninin %22'sini açıkladığını göstermektedir. Yani süreç yönetimi uygulamaları üretim ve girdi maliyetlerini azaltma da üzerinde %22'lik bir etkisinin olduğu anlamına gelmektedir.

Süreç yönetimi uygulamalarının, üretim ve girdi maliyetleri üzerinde anlamlı düzeyde (t=1,143; p<0,05) ve pozitif etkisinin (b=0,312) olduğu; diğer bir ifadeyle süreç yönetimi uygulamalarında 1 birimlik artış olduğunda üretim ve girdi maliyetlerinin azaltılması düzeyinde 0,31 birimlik artma olduğu tespit edilmiştir. Regresyon modeli sonucu oluşan denklem aşağıdaki gibidir;

Süreç Yönetimi Uygulamaları = 3,725+ 0,312*Üretim ve Girdi Maliyetlerinin Azaltılması

H₂ Kabul: Süreç yönetimi uygulamalarının, kapasite ve verimlilik üzerinde olumlu bir etkisi vardır.

Tablo 6. Süreç Yönetimi Uygulamalarının Kapasite ve Verimlilik Arasındaki Regresyon Analizi

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	Sabit	B	T	P
Süreç Yönetimi Uygulamaları	Kapasite ve Verimlilik	2,187	0,458	1,015	0,002
F=5,745	p=0,002	R ² 0,420			

Süreç yönetimi uygulamaları ile kapasite ve verimlilik arasındaki ilişkiyi gösteren modelin uyumlu olduğu (F=5,745; p<0,05) tespit edilmiştir. R² değerinin 0,420 olduğu, süreç yönetimi uygulamalarının, "Kapasite ve Verimlilik" değişkenindeki değişim nedeninin %42'sini açıkladığını göstermektedir. Yani süreç yönetimi uygulamaları kapasite ve verimlilik üzerinde %42'lik bir etkisinin olduğu anlamına gelmektedir.

Süreç yönetimi uygulamalarının, kapasite ve verimlilik üzerinde anlamlı düzeyde (t=1,015; p<0,05) ve pozitif etkisinin (b=0,358) olduğu; diğer bir ifadeyle süreç yönetimi uygulamalarında 1 birimlik artış olduğunda kapasite ve verimlilik düzeyinde 0,45 birimlik artma olduğu tespit edilmiştir. Regresyon modeli sonucu oluşan denklem aşağıdaki gibidir;

Süreç Yönetimi Uygulamaları = 2,187+ 0,458*Kapasite ve Verimlilik

H₃ Kabul: Süreç yönetimi uygulamalarının, karlılık ve işletme başarısı üzerinde olumlu bir etkisi vardır.

Tablo 7. Süreç Yönetimi Uygulamalarının Karlılık ve İşletme Başarısı Arasındaki Regresyon Analizi

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	Sabit	B	T	P
Süreç Yönetimi Uygulamaları	Karlılık ve İşletme Başarısı	1,807	0,298	0,945	0,004
F=3,421	p=0,004	R ² 0,255			

Süreç yönetimi uygulamaları ile karlılık ve işletme başarısı arasındaki ilişkiyi gösteren modelin uyumlu olduğu (F=3,421; p<0,05) tespit edilmiştir. R² değerinin 0,255 olduğu, süreç yönetimi uygulamalarının, “Karlılık ve İşletme Başarısı” değişkenindeki değişim nedeninin %25’ini açıkladığını göstermektedir. Yani süreç yönetimi uygulamaları karlılık ve işletme başarısı üzerinde %25’lik bir etkisinin olduğu anlamına gelmektedir.

Süreç yönetimi uygulamalarının, karlılık ve işletme başarısı üzerinde anlamlı düzeyde (t=0,945; p<0,05) ve pozitif etkisinin (b=0,298) olduğu; diğer bir ifadeyle süreç yönetimi uygulamalarında 1 birimlik artış olduğunda karlılık ve işletme başarısı düzeyinde 0,29 birimlik artma olduğu tespit edilmiştir. Regresyon modeli sonucu oluşan denklem aşağıdaki gibidir;

Süreç Yönetimi Uygulamaları = 1,807+ 0,298*Karlılık ve İşletme Başarısı

H₄ Kabul: Süreç yönetimi uygulamalarının, büyüme oranı ve Pazar payı üzerinde olumlu bir etkisi vardır.

Tablo 8. Süreç Yönetimi Uygulamalarının Büyüme ve Pazar Payı Arasındaki Regresyon Analizi

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	Sabit	B	T	P
Süreç Yönetimi Uygulamaları	Büyüme ve Pazar Payı	1,122	0,202	0,798	0,001
F=1,217	p=0,001	R ² 0,183			

Süreç yönetimi uygulamaları ile büyüme ve pazar payı arasındaki ilişkiyi gösteren modelin uyumlu olduğu (F=1,217; p<0,05) tespit edilmiştir. R² değerinin 0,183 olduğu, süreç yönetimi uygulamalarının, “Büyüme ve Pazar Payı” değişkenindeki değişim nedeninin %18’ini açıkladığını göstermektedir. Yani süreç yönetimi uygulamaları büyüme ve Pazar payı üzerinde %18’lik bir etkisinin olduğu anlamına gelmektedir.

Süreç yönetimi uygulamalarının, büyüme ve pazar payı üzerinde anlamlı düzeyde (t=0,798; p<0,05) ve pozitif etkisinin (b=0,202) olduğu; diğer bir ifadeyle süreç yönetimi uygulamalarında 1 birimlik artış olduğunda büyüme ve pazar payı düzeyinde 0,20 birimlik artma olduğu tespit edilmiştir. Regresyon modeli sonucu oluşan denklem aşağıdaki gibidir;

Süreç Yönetimi Uygulamaları = 1,122+ 0,202*Büyüme ve Pazar Payı

H₅ Kabul: Süreç yönetimi uygulamalarının, iş önceliği ve hizmet süresinin kısaltılması üzerinde olumlu bir etkisi vardır.

Tablo 9. Süreç Yönetimi Uygulamalarının İş Önceliği ve Hizmet Süresinin Kısaltılması Arasındaki Regresyon Analizi

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	Sabit	B	T	P
Süreç Yönetimi Uygulamaları	İş Önceliği ve Hizmet Süresinin Kısaltılması	2,875	0,612	1,991	0,000
F=7,777	p=0,000	R ² 0,571			

Süreç yönetimi uygulamaları ile iş önceliği ve hizmet süresinin kısaltılması arasındaki ilişkiyi gösteren modelin uyumlu olduğu (F=7,777; p<0,05) tespit edilmiştir. R² değerinin 0,571 olduğu, süreç yönetimi uygulamalarının, “İş Önceliği ve Hizmet Süresinin Kısaltılması” değişkenindeki değişim nedeninin %57’sini açıkladığını göstermektedir. Yani süreç yönetimi uygulamaları iş önceliği ve hizmet süresinin kısaltılması üzerinde %57’lik bir etkisinin olduğu anlamına gelmektedir.

Süreç yönetimi uygulamalarının, iş önceliği ve hizmet süresinin kısaltılması üzerinde anlamlı düzeyde (t=1,991; p<0,05) ve pozitif etkisinin (b=0,612) olduğu; diğer bir ifadeyle süreç yönetimi uygulamalarında 1 birimlik artış olduğunda iş önceliği ve hizmet süresinin kısaltılması düzeyinde 0,61 birimlik artma olduğu tespit edilmiştir. Regresyon modeli sonucu oluşan denklem aşağıdaki gibidir;

$$\text{Süreç Yönetimi Uygulamaları} = 2,875 + 0,612 * \text{İş Önceliği ve Hizmet Süresinin Kısaltılması}$$

H₆ Kabul: Süreç yönetimi uygulamalarının, iletişim yeteneğinin artırılması ve imaj üzerinde olumlu bir etkisi vardır.

Tablo 10. Süreç Yönetimi Uygulamalarının İletişim Yeteneğinin Artırılması ve İmaj Arasındaki Regresyon Analizi

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	Sabit	B	T	P
Süreç Yönetimi Uygulamaları	İletişim Yeteneğinin Artırılması ve İmaj	1,325	0,395	1,145	0,004
F=3,054	p=0,004	R ² 0,365			

Süreç yönetimi uygulamaları ile iletişim yeteneğinin artırılması ve imaj arasındaki ilişkiyi gösteren modelin uyumlu olduğu (F=3,054; p<0,05) tespit edilmiştir. R² değerinin 0,365 olduğu, süreç yönetimi uygulamalarının, “İletişim Yeteneğinin Artırılması ve İmaj” değişkenindeki değişim nedeninin %36’sını açıkladığını göstermektedir. Yani süreç yönetimi uygulamaları iletişim yeteneğinin artırılması ve imaj üzerinde %36’lık bir etkisinin olduğu anlamına gelmektedir.

Süreç yönetimi uygulamalarının, iletişim yeteneğinin artırılması ve imaj üzerinde anlamlı düzeyde (t=1,145; p<0,05) ve pozitif etkisinin (b=0,325) olduğu; diğer bir ifadeyle süreç yönetimi uygulamalarında 1 birimlik artış olduğunda iletişim yeteneğinin artırılması ve imaj düzeyinde 0,39 birimlik artma olduğu tespit edilmiştir. Regresyon modeli sonucu oluşan denklem aşağıdaki gibidir;

$$\text{Süreç Yönetimi Uygulamaları} = 1,325 + 0,395 * \text{İletişim Yeteneğinin Artırılması ve İmaj}$$

H₇ Kabul: Süreç yönetimi uygulamalarının, yenilik üzerinde olumlu bir etkisi vardır.

Tablo 11. Süreç Yönetimi Uygulamaları Yenilik Arasındaki Regresyon Analizi

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	Sabit	B	T	P
Süreç Yönetimi Uygulamaları	Yenilik	1,999	0,493	1,742	0,003
F=5,442 p=0,003 R ² 0,461					

Süreç yönetimi uygulamaları yenilik arasındaki ilişkiyi gösteren modelin uyumlu olduğu (F=5,443; p<0,05) tespit edilmiştir. R² değerinin 0,461 olduğu, süreç yönetimi uygulamalarının "Yenilik" değişkenindeki değişim nedeninin %46'sını açıkladığını göstermektedir. Yani süreç yönetimi uygulamaları yenilik üzerinde %46'lık bir etkisinin olduğu anlamına gelmektedir.

Süreç yönetimi uygulamalarının, yenilik üzerinde anlamlı düzeyde (t=1,742; p<0,05) ve pozitif etkisinin (b=0,493) olduğu; diğer bir ifadeyle süreç yönetimi uygulamalarında 1 birimlik artış olduğunda yenilik düzeyinde 0,49 birimlik artma olduğu tespit edilmiştir. Regresyon modeli sonucu oluşan denklem aşağıdaki gibidir;

$$\text{Süreç Yönetimi Uygulamaları} = 1,999 + 0,493 * \text{Yenilik}$$

4. SONUÇ

Günümüzde işletmeler maliyetlerini azaltıp, müşteri memnuniyetini sağlamak ve pazar koşullarında rekabet edebilmek için çeşitli faktörleri bünyelerinde barındırırlar. Bu faktörlerden birisi de süreç yönetimi uygulamalarıdır. Bu kapsam da, Erzurum ilinde gıda ürünleri üreten işletmelere yönelik yapılan çalışma sonucunda, süreç yönetimi uygulamalarının işletme performansı üzerinde pozitif yönde etkili olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç, Wood ve Wall, (2002), Weske ve diğerleri., (2004), Edoardo, (2004), Yuan (2006), Salamo ve diğerleri, (2007), Sentanin ve diğerleri, (2008), Smart ve diğerleri., (2009), Aalst (2013), Wong, ve diğerleri, (2014), Neupana, (2014), Sujova ve Marcinekova, (2015), Rahimi, ve diğerleri., (2016), Paksoy ve Ersoy, (2016), Kaur ve diğerleri., (2017) ve Kim, (2017) çalışmalarını destekler niteliktedir.

Öte yandan araştırmadan elde edilen diğer sonuçta süreç yönetimi uygulamalarının işletme performansı alt boyutu olan üretim ve girdi maliyetlerini azaltılması üzerinde pozitif yönde etkili olduğudur. Ulaşılan bu sonuç, Andy ve diğerleri., (2001), Ariyachandra ve Frolick (2008), Smart ve diğerleri., (2009), Kaur ve diğerleri., (2017) ve Karabaş ve diğerleri., (2017) araştırmaları ile örtüşmektedir.

Araştırmadan elde edilen bir diğer sonuçta süreç yönetimi uygulamalarının işletme performansı alt boyutu olan kapasite ve verimlilik üzerinde pozitif yönde etkili olduğudur. Ulaşılan bu sonuç, Ariyachandra ve Frolick (2008), Aalst (2013), Nitrega ve Pfajfar (2015) Kaur ve diğerleri., (2017) ve Zor, (2018), araştırmalarını desteklemektedir.

Yine araştırma kapsamında süreç yönetimi uygulamalarının işletme performansı alt boyutu olan karlılık ve işletme başarısı üzerinde pozitif yönde etkili olduğu tespit edilmiştir. Ulaşılan bu sonuç, Edoardo, (2004), Smart, (2009) ve Kaur ve diğerleri., (2017) araştırmaları ile örtüşmektedir.

Araştırma kapsamında süreç yönetimi uygulamalarının işletme performansı alt boyutu olan büyüme oranı ve pazar payı üzerinde pozitif yönde etkili olduğudur. Bu sonuç Weske ve diğerleri., (2004) ve Ariyachandra ve Frolick (2008), çalışmalarını destekler niteliktedir.

Diğer taraftan araştırma kapsamında süreç yönetimi uygulamalarının işletme performansı alt boyutu olan iş önceliği ve hizmet süresinin kısaltılması üzerinde pozitif yönde etkili olduğudur. Bu sonuç Ariyachandra ve Frolick (2008), ve Smart ve diğerleri., (2009), çalışmalarını destekler niteliktedir.

Araştırma kapsamında süreç yönetimi uygulamalarının işletme performansı alt boyutu olan iletişim yeteneğinin artırılması ve imaj üzerinde pozitif yönde etkili olduğudur. Bu sonuç, Wood ve Wall, (2002), Edoardo, (2004), Pyon, (2011), İnce ve diğerleri. (2013), ve Neupana, (2014) çalışmalarını destekler niteliktedir.

Öte yandan ulaşılan bir diğer sonuçta ise süreç yönetimi uygulamalarının işletme performansı alt boyutu olan yenilik üzerinde pozitif yönde etkili olduğudur. Bu sonuç, Smart ve diğerleri., (2009), Kaur ve diğerleri., Paksoy ve Ersoy, (2016), (2017), Kim (2017), araştırmalarını destekler niteliktedir. Ancak Rahimi, ve diğerleri., (2016), çalışması ile örtüşmemektedir.

Sonuç olarak işletmelerde performansı artırmanın bir yolu da süreç yönetimi uygulamaları olduğu bu çalışma ile tespit edilmiştir.

Yapılan bu çalışma sonucunda ulaşılan sonuçlar, gıda ürünleri üreten işletmelerin yöneticilerine, sanayi ve ticaret odalarına ve konu ile ilgili çalışma yapan akademisyenlere katkı sağlayacaktır. Ayrıca araştırmanın Erzurum ilinde planlandığı göz önüne alındığında ildeki faaliyet gösteren üretim işletmelerine yol gösterici olacaktır.

KAYNAKÇA

- Aalst, W. (2013). "Business Process Management: A Comprehensive Survey", Hindawi Publishing Corporation ISBN Software Engineering, 1-37.
- Anderson, R.C., Reeb, D.M. (2003). "Founding-Family Ownership And Firm Performance: Evidence From The S&P 500", *Journal Of Finance*, 58, 1301-1328.
- Andy, N., Roberto, F., Cipriano, F., Andrea, V., Jasper, H. (2001). "A Framework for Analysing Business Performance, Firm Innovation and Related Contextual Factors: Perceptions of Managers and Policy Makers In Two European Regions", *Integrated Manufacturing Systems*, Vol. 12 Issue: 2, 114-124.
- Ariyachandra, T.R., ve Frolick, M.N. (2008). "Critical Success Factors in Business Performance Management-Striving for Success, *Journal Information Systems Management*, Volume 25, 113-120.
- Ayanoğlu, M., ve Turan, H. (2003). "İşletmelerde Süreç Yönetimine Geçiş ve Uygulama Sonuçları, III. Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu Bildiriler Kitabı, İstanbul: İstanbul Kültür Üniversitesi.
- Basco, R. (2014). "Exploring The Influence of The Family Upon Firm Performance: Does Strategic Behaviour Matter?", *International Small Business Journal*, December 32, 967- 995.
- Brocke, J., Schmiedel, T., Recker, J., Trkman, P., Mertens, W., ve Viaene, S. (2014). "Ten Principles of Good Business Process Management", *Business Process Management*, 20/4, 530-548.
- Brown, L.D., Caylor, M.L. (2004). "Corporate Governance And Firm Performance", Georgia State University.

- Carton, R.B., Hofer, C.W. (2006). "Measuring Organizational Performance: Metrics For Entrepreneurs And Strategic Management Research", Massachusetts: Edward Elgar Publishing.
- Cenger, H. (2011). "İMKB'de İşlem Gören Çimento Şirketlerinin Performanslarının Ölçülmesinde Veri Zarflama Analizi Yaklaşımı", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2011, Cilt: 25, 31-44.
- Chang J., F. (2005). *Business Process Management Systems Strategy and Implementation*, New York: Auerbach Publications.
- Dalay, İ., Coşkun, R., ve Altunışık, R. (2002). *Stratejik Boyutuyla Modern Yönetim Yaklaşımları*. İstanbul: Beta.
- Dinesh, S., ve Deepak, T. (2005). "Relationship Between TQM and TPM Implementation Factors and Business Performance of Manufacturing Industry in Indian Context", *International Journal of Quality ve Reliability Management*, Vol. 22, Issue: 3, 256-277.
- Edoardo, O. (2004). "Process Management in The Public Sector: The Experience of One-Stop Shops in Italy", *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 17 Issue: 1, 81-107.
- Eren, Z. (2010). *Kamu Kurumlarında Süreç Yönetimi: İTÜ Fen Bilimleri Enstitüsü Uygulaması*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Ezan, V., Işıkdağ, Ü., ve Kuruoğlu, M. (2011). "İnşaat Sektöründe Süreç Yönetimi", *Akademik Bilişim*, 11 -XIII. Akademik Bilişim Konferans Bildirileri, 683-687.
- Fidanboy, C.Ö. (2000). "Iso 9000:2000 Ve Proses Performans Ölçümleri", Erişim 20.08.2016, www.danismend.com/konular/kaliteyon/kltproses-performans-olcumlari.htm.
- Hampshire, C.B., Poon, S.K., Davis, J.G. (2008). "Effects Of Knowledge Management Strategy On Organizational Performance: A Coplementarity Theory-Based Approach", *The International Journal Of Management Science*, 36(2), 235-251.
- Harrington, H. J. (1995). "Continous Versus Breaktrough Improvement: Finding The Right Answer", *Business Process Reengineering ve Management Journal*, 1/3, 3-33.
- İnce, A., Erol, Y., Karagöz, N. (2013). "Bir Süreç İyileştirme Örneği Olarak Görüntü Arşivleme ve İletişim Sisteminin (Pacs) Değerlendirilmesi (Sivas Numune Hastanesi Uygulaması)", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5/3, 243-257.
- Jalali, A., Ouyang, C., Wohed, P., Johennesson, P. (2017). "Supporting Aspect Orientation in Business Process Management", *Software ve Systems Modeling*, 16/3, 903-925.
- Jeston, J., Nelis, J. (2008). "Business Process Management: Practical Guidelines To Successful Implementations", *Butterworth-Heinemann is An Imprint Of Elsevier*, Oxford.
- Karabaş, S., Uysal, D., Karkacier, O. (2017). "Kurumsal Kaynak Planlamasının İşletme Performansı Üzerine Etkisi; Bir Alan Araştırması", *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 8/3, 129-145.
- Kaur, S.P., Kumar, J., Kumar, R. (2017). "The Relationship Between Flexibility of Manufacturing System Components, Competitiveness of SMEs and Business Performance: A Study of Manufacturing SMEs in Northern India", *Global Journal of Flexible Systems Management*, 18, 123-137.

- Kim, J. (2017). "The Effect of Process Management on Different Types of Innovations: An Analytical Modeling Approach", *European Journal of Operational Research*, 262/2, 771-779.
- Küçük, O., Kocaman, G. (2014). "Müşteri Yönlülük, İnovasyon Yönlülük ve İşletme Performans İlişkisi: Bir Uygulama", *The Journal of Academic Social Science Studies International Journal of Social Science*, 29, 37-52.
- Küçük, O., Yılmaz, E., Şen, H. İ. ve Küçük, N. (2015). "Toplam Kalite Yönetiminin İşletme Performansına Etkisi: Lojistik Sektöründe Bir Uygulama", *The Journal of Academic Social Science Studies International Journal of Social Science*, 34, 53-67.
- Küçük, O., Korucuk, S. (2018). "Süreç Yönetimi Bir Uygulama", Detay Yayıncılık, Ankara.
- Mitrega, M., Pfajfar, G. (2015). "Business Relationship Process Management As Company Dynamic Capability Improving Relationship Portfolio", *Industrial Marketing Management*, 46, 193-203.
- Neubaer, T. (2009). "An Empirical Study About The Status of Business Process Management", *Business Process Management Journal*, 15 / 2, 166-183.
- Neupane, R. (2014). "Relationship Between Customer Satisfaction and Business Performance In Lloyds Bank Uk: A Case Study", *Int. J. Soc. Sci. Manage.* Vol-1, Issue-2: 74-85.
- Okay, I. (1999). "İşletmelerde Süreç Yönetimine Geçiş ve Uygulama Sonuçları", (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Omar, A. (2016). "Business Process Management: A Maturity Assessment of Saudi Arabian Organizations", *Business Process Management Journal*, 22/3, 507-521.
- Özveri, O., Kabak, M. (2016). "Süreç Yönetimi Olgunluk Modelleri ve Bir Organizasyonun ve Süreç Yönetimi Olgunluğunun Değerlendirilmesi", *AKÜ İİBF Dergisi-Cilt: XVIII / 1*, 101-110.
- Paksoy, H.M, Ersoy, N. (2016). "Antalya'da Faaliyet Gösteren Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde İnovasyon ve İşletme Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma", *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 413-433. 15/2.
- P.M.B. ve Peter M. B. Walker. (1995). *Larousse Dictionary of Science and Technology*, Kingfisher Publication PLC November, 874.
- Pyon, C, Woo, J., Park, S. (2011). "Service Improvement By Business Process Management Using Customer Complaints in Financial Service Industry", *Expert Systems with Applications*, 38/4, 3267-3279.
- Rahimi, F., Moller, C., Hvam, L. (2016). "Business Process Management and IT Management: The Missing Integration", *International Journal of Information Management on Science Direct*, 142-157.
- Salomo, S., Weise, J., Gemüden, H. (2007). "NPD Planning Activities and Innovation Performance: The Mediating Role of Process Management and the Moderating Effect of Product Innovativeness", *The Journal of Product Innovation Management*, 24/4, 285-302.
- Sentanin, O.F., Santos, F., Jabbour, C. (2008). "Business Process Management in A Brazilian Public Research Centre", *Business Process Management Journal*, 14/4, 483-496.
-

- Smart, P.A., Maddern, H., Maull, R.S. (2009). "Understanding Business Process Management: Implications for Theory and Practice, *BJM*, Volume20, Issue 4, 491-507.
- Songur, M. (1995). "Mahalli İdarelerde Performans Ölçümü", Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü Yayını, No:6, Ankara.
- Stolze, C., Semmler, G., ve Thomas, O. (2012). "Sustainability in Business Process Management Research-a Literature Review", 10. SIGGREEN.
- Sujova, A., Marcinekova, K. (2015). "Modern Methods of Process Management Used in Slovak Enterprises", *Procedia Economics and Finance* 23, 889-893.
- Trkman, P. (2010). "The Critical Success Factors of Business Process Management", *International Journal of Information Management*, 30/2, 125-134.
- Tütüncü, Ö., Doğan, Ö., ve Topoyan, M. (2004). "Süreçlerle Yönetim ve Bir Hizmet İşletmesi Uygulaması", IV. Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu, Konya.
- Yuan Hung, R. (2006). "Business Process Management As Competitive Advantage: A Review And Empirical Study", *Total Quality Management & Business Excellence*, 17/1, 21-40.
- Weber, B., Reichert, B., Wild, W., ve Rinderle, S. (2005). "Balancing Flexibility and Security in Adaptive Process Management Systems", OTM International Conference, 59-75.
- Wehmeir, S. (1993). "Oxford Wordpower Dictionary", Oxford University Press: Oxford.
- Weske, M., Aalst, W.M.P., ve Verbeek, H.M.W., (2004). "Advances in Business Process Management", *Data&Knowledge Engineering* 50, 1-8.
- Wong, W., Tseng, M., ve Tan, K. (2014). "A Business Process Management Capabilities Perspective on Organization Performance", *Total Quality Management & Business Excellence*, 25, 602-617.
- Wood, S., ve Wall, T. (2002). "Human Resource Management and Business Performance. In P. Warr (Ed.), *Psychology at Work* (351-374)., New York, NY, US: Penguin Press.
- Zor, Ü. (2018). "Kobi'lerde Planlama ve Kontrol Uygulamaları: Durumsallık Teorisi Temelinde İşletme Performansına Katkısı", *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Nisan, 183-198.