

***HİZMET İÇİ EĞİTİM  
PROGRAMLARININ  
HAZIRLANMASI (PROGRAMA  
KATILACAK PERSONELİN  
SEÇİMİ VE HİZMET İÇİ EĞİTİM  
İHTİYACININ SAPTANMASI)***

***Doç. Dr. Hakan Sunay***

# **Programa Katılacak Personelin Seçimi**

- *Bir kurum, ister mal ister hizmet üretsin **verimli çalışması**, o kurumda çalışan **PERSONELİN** görevini istenilen nitelikte yapmasına bağlıdır.*
- *Kurumlarda üst düzey yöneticiden alt düzey görevliye kadar herkesin yapması gereken görevler vardır.*
- *Personelin birinin görevini yapmaması bir makinenin dişlilerinden birinin kırılması gibi kurumun işleyişini etkiler.*

# Görev (İş Analizi) Yapma(1)

- *Bir kurumun verimi açısından cevaplaması gereken temel soru;*
- **“Kurumdaki her bir personel kendinden beklenilene istenen nitelik ve özellikte yapmakta mıdır ?”** Bu sorunun cevabını verebilmenin ilk koşulu,
- **“O görevin istenen biçimi nedir ?”** sorusunu cevaplamaktır.

# Görev (İş Analizi) Yapma(2)

- Örnek;
- Görev; Sekreterlik (Büro Sekreterliği)
- Büro Sekreterinin görev analizi
- 1.İşini ve işyerini sever
- 2.İnsan ilişkileri yeterlidir
- 3.Davranışları ölçülür
- 4.Güzel giyinir
- 5.İletişim kurallarını bilir
- 6.Hatasız bilgisayar kullanır
- 7.Hatasız ve çabuk not tutar
- 8.Dosyalamayı bilir

# *Görev (İş Analizi) Yapma(3)*

- *9.Büroda bulunan makineleri kullanımlarını bilir.*
- *10.Türkçeyi iyi konuşur ve kullanır*
- *11.Bir yabancı dili iletişim kuracak düzeyde bilir*
- *12.Büro yönetimi hakkında bilgisi vardır.*



# **İçerik çizelgesi hazırlama**

## **Örnek; Görev; Sekreterlik (Büro sekreterliği)**

### **Görev Analizi**

- **1.İşini ve işyerini sever**
- **2.insan ilişkileri iyidir**
- **3.Davranışları ölçülüdür**
- **4.Güzel giyinir**
- **5.İletişim kurallarını bilir**
- **6.Hatasız bilgisayar kullanır**
- **7.Hatasız ve çabuk not tutar**
- **8.Büro makinelerinin bakımı ve kullanımını bilir**
- **9.Dosyalamayı bilir**
- **10.Türkçeyi iletişim kurabilecek düzeyde iyi kullanır**
- **11.Yabancı dil bilir**
- **12Büro yönetimi hakkında bilgi sahibidir.**

### **İçerik (Ders Konuları)**

- **1.iş ve insan ilişkileri**
- **2.iş ve insan ilişkileri**
- **3.iş ve insan ilişkileri**
- **4.Giyim ve moda**
- **5.İletişim teknikleri,büro yönetimi,iş yazışmaları**
- **6.Daktilografi**
- **7.Stenografi**
- **8.Büro makineleri,Sekreterlikte Bilgisayar uygulamaları**
- **9.Büro yönetimi**
- **10.Türkçe**
- **11.Mesleki yabancı dil**
- **12.Büro yönetimi**

# ***İçeriğın Belirlenmesi***

- *İçeriğın belirlenmesi; ekip işidir.*
- *Ekipte;*
- *Eğitim uzmanı*
- *Alan uzmanı (Spor)*
- *İlgili işi yapan personel*
- *Personel amirleri*
- *İşveren*
- *Personelin gördüğü işten yararlananlar*  
*(örneğin; işyeri sahibinin müşteri görüşlerinden yararlanması)*





# **Belirtke Tablosu Açıklamalar(2)**

- (\*)1.İş ve insan ilişkileri
- 2.Giyim ve moda
- 3.İletişim teknikleri,
- 4.büro yönetimi,
- 5.iş yazışmaları
- 6.Daktilografi
- 7.Stenografi
- 8.Büro makineleri,
- 9.Sekreterlikte Bilgisayar uygulamaları
- 10.Türkçe
- 11.Mesleki yabancı dil
- (\*\*)*Görev analizinde yer alan ifadeler (sayılarla belirtilmiştir).*

## **Belirtke Tablosu Açıklamalar(3)**

- Programlara içerik tespiti ister HİE isterse Hizmet öncesi eğitim olsun belirtke tablosu hazırlanarak gerçekleştirilir.
- Örneğin; Hukuk Fakültesi, Polis Akademisi, BESYO ya da bir Antrenörlük kursunda, önce bir hukukçunun, polis, beden eğitimi öğretmeninin ya da bir antrenörün **GÖREV ANALİZİ** yapılır.
- Sonra analizdeki her bir amacı gerçekleştirecek **İÇERİK** programlara yerleştirilir.

# Belirtke Tablosu Açıklamalar(4)

- *Hizmet öncesi eğitimde bu iş biraz daha kolaydır.*
- *Çünkü, lise mezunu bir genç, Tıp Fakültesine girmişse, **neyi bilip neyi bilmediği kısmen bellidir.***
- *Ancak, Hizmet içi eğitimde içeriğin **ne kadarını bilip bilmediği önemlidir.** Bu nedenle içerik hazırlamak zordur.*
- *Her bir personelin işindeki verimliliğini etkileyen **EKSİKLİĞİ** ortaya çıkartma işi uzmanlık gerektirir. Buna **EĞİTİM İHTİYACI SAPTAMA** denir.*

# **Eğitim İhtiyacı Saptama**

- **Örneğin;** 20 sekreterin 20 değişik özelliğinin olması mümkündür. Bunu belirlemek gerekir.
- **Hizmet içi Eğitim Programlarına katılacak Personeli Belirlemek için Yapılacak İşlemler;**
  - **1. Görev Analizi**
  - **2. Görev analizine uygun içerik saptaması**
  - **3. Belirtke Tablosu hazırlanması**
  - **4. Eğitim ihtiyacı saptama aracı geliştirme**



# Eğitim İhtiyacı Saptama Aracı Geliştirme

- 1.İçerik çizelgesi (**belirtke tablosu**) hazırlanır
- 2.Anket formu hazırlanır. Anket, içerik çizelgesindeki konular çerçevesinde bilgi düzeyindeki özellikler için hazırlanır.
- 3.Tutum ve davranış düzeyindeki özellikler için ise değişik **tutum ölçekleri** ya da davranışların gözlenebileceği **gözlem formları** hazırlanır. **Örneğin;** sekreterin iyi bilgisayar kullandığı, **“bilgisayar kullanmayı biliyor musunuz ?gibi sorularla anlaşılmaz. “bilgisayar bilmek ne demektir ?** Ya da **bilgisayar başına oturtup belli bir metni yazmalıdır.**

## **Eğitim İhtiyacı Saptama Aracı Uygulama ve Personeli Gruplama**

- HİE programlarında geçirilecek personelin belirlenmesi 4 aşamada olur;
- **1. Görev analizi yapmak**
- **2. İçerik çizelgesi yapmak**
- **3. Eğitim ihtiyacı aracı geliştirme**
- **4. Eğitim İhtiyacı Saptama Aracı Uygulama ve Personeli Gruplamadır.**



# **Eğitim İhtiyacı Saptama İşlemi**

## **Yeterlilikleri Gelişmesi İstlenen Personelin HiE İhtiyacı**

- **Personelde** **Personelde**
- **Bulunması** **mevcut** **Personelin**
- **Gereken** **— özellikler = Eğitim**
- **Özellikler** **(bilgi,tutum **İhtiyacı****
- **(davranış)**

# **Eğitim İhtiyacı Saptama İşlemi**

## **Bir üst kademeye yükselecek ya da görevi değiştirecek Personelin HiE İhtiyacı**

- |                       |                     |                     |
|-----------------------|---------------------|---------------------|
| ■ Gelecekte           | Yapılmakta          |                     |
| ■ Yapılacak           | olan iş             | Personele           |
| ■ Olan iş             | _____ için kazan    | = kazandırıl.       |
| ■ İçin gerekli        | <u>(bilgi,tutum</u> | gereken             |
| ■ Yeterlilik          | <u>davranış)</u>    | yeterlilikler       |
| ■ <u>(bilgi,tutum</u> |                     | <u>(bilgi,tutum</u> |
| ■ <u>davranış)</u>    |                     | <u>davranış)</u>    |

## *Hizmet içi Eğitim İhtiyacının Belli olduğu durumlar*

- *1.Kuruma yeni personel alındığında*
- *2.Personelin görevinin değiştirilmesi gerektiğinde*
- *3.Üst kademelere personel hazırlanması gerektiğinde*
- *4.sistemde değişiklik yapıldığında*
- *5.Yeni teknoloji uygulandığında*
- *6.HİE zorunlu olduğunu gösterir durumlarla karşılaşıldığında*

# *İhtiyacı kimler saptayacak ?*

- *1.Yöneticiler (ilk, orta ve üst kademe yön.)*
- *2.Deneticiler (kurum içi ve dışı)*
- *3.Uygulayıcılar (görevli personel)*
- *4.Uzmanlar (eğitimci, sosyolog, psikolog,vb)*
- *5.Tüketiciler (kurum ürününü tüketenler, müşteriler)*
- *6.Meslek kuruluşları temsilcileri (dernek, sendika)*
- *7.Üretim araçları ve teknolojisi üreticileri yeni ve ileri teknoloji üretenler*

# ***İhtiyaç Saptama Teknikleri***

- ***1.Kayıt ve raporların incelenmesi***
- ***2.Grup toplantılarının düzenlenmesi***
- ***3.Görüşme-mülakat yapma***
- ***4.Anket uygulama***
- ***5.Gözlem yapma***
- ***6.Test uygulama***



# **Eğitim İhtiyacı Saptama İşlemi Örneğ;**

- **1.Bayan A; insan ilişkileri, daktilo, iş yazışmaları**
- **2.Bayan B; insan ilişkileri**
- **3.Bayan C; yabancı dil, daktilografi**
- **4.Bayan D; yabancı dil, daktilografi**
- **5.Bayan E; insan ilişkileri, daktilo**
- **6.Bayan F; Giyim moda**
- **7.Bayan G; İş yazışmaları**
- **8.Bayan H; İletişim teknik, stenografi**
- **9.Bayan İ; insan ilişkileri, iş yazışmaları**
- **10.Bayan J; insan ilişkileri, iş yazışmaları**
- **Açılacak Program ekonomik olmalı az sayıda olanlara program açılmamalı, gece kurslarıyla takviye edilmelidir.**



***BAŐARILAR  
DİLERİM***

***H.SUNAY***