

BÜLTEN

Öğrenme ve gelişime dair her şey

BU SAYIDA SİZİ NELER BEKLİYOR?

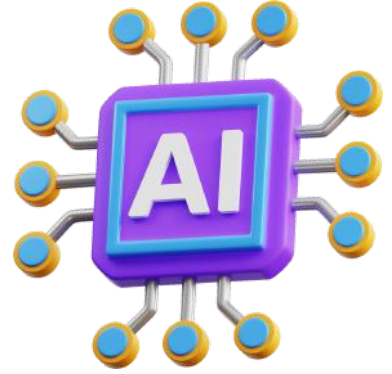
2-8

2024'TE İNSAN KAYNAKLARI
LİDERLERİNİN 5 ÖNCELİĞİ



9-14

YAPAY ZEKA DESTEKLİ
5 SUNUM ARACI



15-16

TEGEP'TEN
HABERLER



17-20

ÖDÜLLÜ
UYGULAMALAR



GÜNDEM

2024 YILINDA İNSAN KAYNAKLARI LİDERLERİNİN 5 ÖNCELİĞİ NE OLACAK?

"İnsan Kaynakları ve Kurumsal Gelişim Perspektifinde Liderlerin Gündem ve Öncelikleri"



Dünya, hızlı bir değişim ve dönüşüm süreci içinde yol alıyor. Pandemi, teknolojik ilerlemeler, iklim değişikliği ve küresel politikalar gibi çeşitli etmenler iş dünyasını da derinden etkiliyor. Tüm bu gelişmeler, kurumların insan kaynağı yönetimine dair gündemlerin de belirleyicisi oluyor.

2024'ün ilk günlerini yaşadığımız bu dinamik dönemde, Eğitim&Gelişim ve İK Profesyonelleri olarak bu gündem ve öncelikler hakkında bilgi sahibi olmanın, stratejilere daha uyumlu proje ve çalışmalar üretebilmemiz için bizlere yardımcı olacağını düşünerek sizler için bu yazıyı hazırladık.

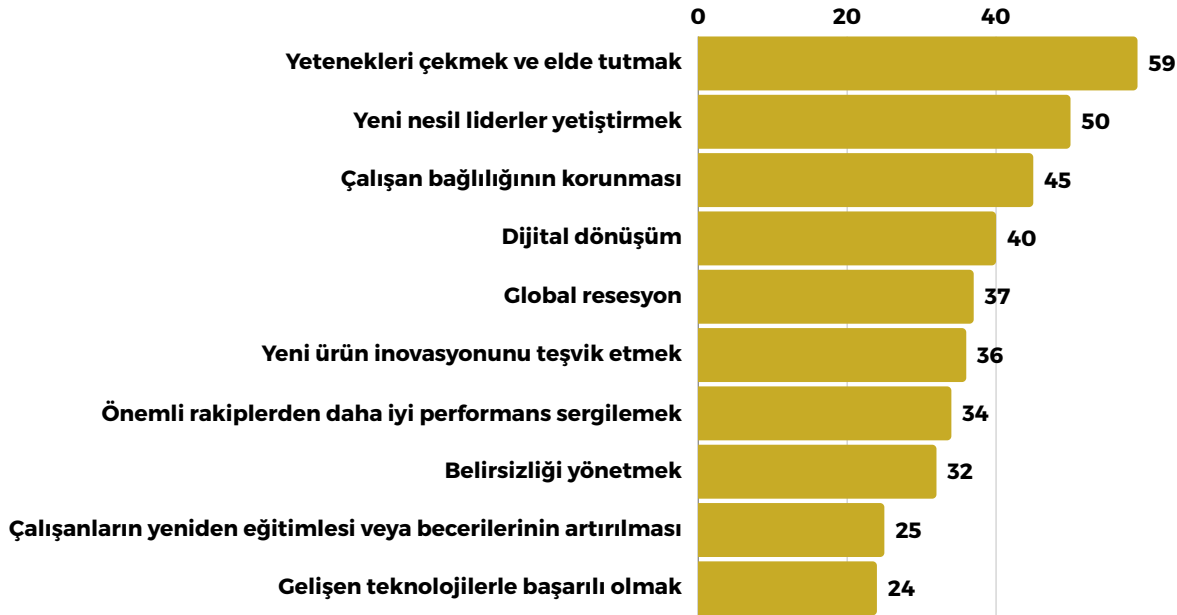
2023 yılında yayınlanan 2 farklı araştırma verilerini referans alarak hazırladığımız bu yazıda, 2023 yılında liderlerin gündeminde neler olduğuna, 2024 yılında ise insan kaynakları liderlerinin önceliklerinin neler olacağına dair bir içerik derledik. Keyifle okumanızı ve faydalanmanızı dileriz...

2023 Yılında Liderlerin Gündeminde Neler Vardı?

DDI (Development Dimensions International) tarafından ilki 1999 yılında yapılmış olan ve son 23 yıldır belirli dönemlerde yürütülen “Global Leadership Forecast” adlı araştırmanın sonuncusu 2023 yılında yayınlandı.

50’den fazla ülkede gerçekleştirilen ve 24 farklı sektörü temsil eden yaklaşık 1500 kurumdan 13.000’in üzerinde liderden oluşan katılımcı profilinin demografik özellikleri şöyle: Araştırmaya katılan kişilerin %69’u erkek, %31’i kadın liderlerden; %58’i X kuşağı ve ağırlıklı ilk ve orta kademe yöneticilerinden oluşuyor.

Çalışma sonucunda bu hedef kitlenin, 2023 yılı gündemlerine ilişkin ortaya çıkan aşağıdaki grafiği inceleyebilirsiniz.



Grafikte de görüldüğü üzere 2023 yılında liderlerin gündemlerinde ilk üç gündem sırasıyla; **“yeteneği çekmek ve elde tutmak”**, **“yeni nesil liderlerin yetiştirilmesi”** ve **“çalışan bağlılığı”** konularından oluşuyor. İlk üç gündemin insan kaynağı yönetimi ve gelişimine odaklı konular üzerine olması ise; çalışanların rakibe gitme, tükenmişlik yaşayarak işlerine ara vermeleri ya da kariyer yollarını değiştirme gibi artan eğilimlerini yönetmeye dair kaygılar nedeniyle öne çıktığı düşünülüyor. Dördüncü sırada **“dijital dönüşüm”**, beşinci sırada ise **“global resesyon”** konuları ilk beş gündem içine giriyor.

“2024'te İK Liderlerinin 5 Önceliği”

2023 yılında globalde liderlerin gündemine göz attıktan sonra, 2024 yılında İK liderlerinin önceliklerine bakmak ve sizlerle paylaşmak istedik.

Gartner tarafından, 40 ülkede %33'ü üst düzey yönetici olan 500'den fazla İK lideriyle gerçekleştirilen “Top 5 HR Trends and Priorities for 2024” adlı araştırma sonucunda bu yıl için öne çıkan ilk 5 önceliği ve detaylarını sizler için inceledik.

Tüm büyük sektörlerde faaliyet gösteren kurumlardan yöneticilerin katıldığı araştırmada 2024 için olası öncelikler ve zorluklar içerisinde ilk sırada “**lider ve yönetici gelişimi**” konusu yer alıyor.

İK Liderlerinin Yaşadığı Ortak Zorluklar

01

LİDER VE YÖNETİCİ
GELİŞİMİ

%75

İK liderleri, kuruluşlarındaki yöneticilerin artan iş yükü ve iş sorumlulukları altında ezildiğini söylüyor.

%73

İK liderleri, kuruluşlarındaki liderlerin ve yöneticilerin değişime öncülük edecek donanımına sahip olmadığını düşünüyor.

Araştırmaya katılan İK liderlerinin büyük bir çoğunluğunun(%75'i), kurumlarındaki yöneticilerin **yeni iş ve sorumlulukların artışından** kaynaklı zorlandıklarını, yine çok yakın oranda büyük bir çoğunluğunun(%73) ise organizasyonlarındaki liderlerin **değişimi yönetme** konusunda yeterli olmadığını ifade ettiği görülüyor.

Araştırmada bu önceliğin öne çıkmasına neden olarak ise, geleneksel yöneticilik programlarının yetersiz kaldığı ifade ediliyor. Buradan yola çıkarak konuya ilişkin bir öneri de sunuluyor, buna göre; liderlerin etkinliğini artırmak için sadece eğitim programları tasarlanmanın ötesinde **bütünleşik aksiyon planlarının** hazırlanması gerekiyor.

“2024'te İK Liderlerinin 5 Önceliği”

Araştırmaya göre İK liderlerinin 2024 için önceliklendirdiği bir diğer konu “**kurum kültürü**”

İK Liderlerinin Yaşadığı Ortak Zorluklar

02

KURUM KÜLTÜRÜ

%41

İK liderleri, çalışanların hibrit çalışma nedeniyle kültürle bağlantısının tehlikeye girdiğini ifade ediyor.

%47

İK liderleri, istenilen kurum kültürüne ulaşmak için değişimi nasıl yöneteceklerini bilmediklerini ifade ediyor.

İK liderlerinden oluşan araştırma katılımcılarının yarıya yakını, **hibrit çalışma modelinin** çalışanların kurum kültürüne adaptasyonunu zorlaştırdığını, katılımcıların %47'si ise istenilen kurum kültürüne ulaşmak için **değişimi** nasıl **yönetmeleri** gerektiğini bilmediklerini ifade ediyor.

Buradaki gündemin kaynağında ise, hibrit çalışma modelinin uygulandığı kurumlarda kültürün nasıl yapılanacağına dair bir belirsizlik olduğu ifade ediliyor. Raporda bu konuyla ilgili zorluğu aşmak için sunulan öneri ise; **liderlik ve kültürün hibrit işyerlerine göre geliştirilmesi** olarak belirtiliyor.

“2024'te İK Liderlerinin 5 Önceliği”

Araştırmaya göre İK liderlerinin sıradaki önceliği **insan kaynakları teknolojileri**.

İK Liderlerinin Yaşadığı Ortak Zorluklar

03

İNSAN KAYNAKLARI TEKNOLOJİLERİ

%60

İK liderleri, üretken yapay zeka gibi gelişen teknoloji trendlerinin İK ve yetenek üzerindeki etkisinden emin olmadıklarını belirtiyor.

%56

İK liderleri, İK teknolojisi çözümlerinin ve stratejilerinin, dijital dönüşüm gibi mevcut ve gelecekteki iş ihtiyaçlarıyla eşleşmediğini doğruluyor.

Araştırmaya katılan İK liderlerinin %60'ı, **yapay zeka gibi yeni teknoloji trendlerinin** insan kaynakları ve yetenek üzerindeki etkileri konusunda emin olmadıkları görüşündeler.

Yine katılımcıların yarısından fazlası, mevcut insan kaynakları teknoloji çözümleri ve stratejilerinin **işin mevcut ve gelecekteki ihtiyaçlarını karşılamadığını** ifade ediyorlar; tıpkı dijital dönüşümde olduğu gibi...

Buradaki problemin kaynağında ise İK liderlerinin hangi teknolojileri kurumlarına uyarlamaları gerektiği konusunda belirsizlik yaşamaları gösteriliyor.

Konuya dair sunulan öneri ise; gelişen İK teknolojilerinin, etki ve adaptasyon seviyesini değerlendirmek için **bir kontrol listesinin** oluşturulması.

“2024'te İK Liderlerinin 5 Önceliği”

2024 yılı İK liderlerinin önceliklerinden biri **değişim yönetimi** olarak karşımıza çıkıyor.

İK liderlerinin Yaşadığı Ortak Zorluklar

04

DEĞİŞİM YÖNETİMİ

%77

İK liderleri, çalışanların kendilerini yorgun hissettiklerini söylüyor.

%82

İK liderleri, yöneticilerinin değişime öncülük edecek donanıma sahip olmadığını düşünüyor.

Araştırma katılımcıların %77'si çalışanların kendilerini bu **değişimlerden yorgun hissettiğini**, %82'si de kurumlarındaki yöneticilerinin **değişimi yönetmek** için yeterli donanıma sahip olmadıklarını ifade ediyor.

Araştırmada bu konunun kaynağında, çalışanların hızlı değişim sürecine bağlı olarak kendilerini güvensiz ve yetersiz hissetmeleri olduğu belirtiliyor.

Bu konuya yönelik sunulan çözüm önerisi ise; kurumun değişim planının doğal bir parçası olarak, **değişimin yarattığı yorgunlukla başa çıkmak** için stratejiler oluşturulması ve **değişim planına** dahil edilmesi.

“2024'te İK Liderlerinin 5 Önceliği”

Bu araştırmada, 2024 yılı İK liderleri için beşinci öncelikli konu ise **kariyer yönetimi ve iç kariyer fırsatları**.

İK Liderlerinin Yaşadığı Ortak Zorluklar

05

KARİYER YÖNETİMİ
VE İÇ KARİYER
FIRSATLARI

%89

İK liderleri, kuruluşlarındaki kariyer yollarının birçok çalışan için belirsiz olduğuna inanıyor.

%66

İK Liderleri, kuruluşlarındaki pek çok çalışan için kariyer basamaklarının yeterince zorlayıcı olmadığını belirtiyor.

Araştırmaya katılan İK liderlerinin %89'u, kendi organizasyonlarında pek çok çalışan için **kariyer yollarının net olmadığını** ifade ederken, %66'sı da pek çok çalışan için kariyer basamaklarının yeterince **zorlayıcı olmadığını** belirtiyor.

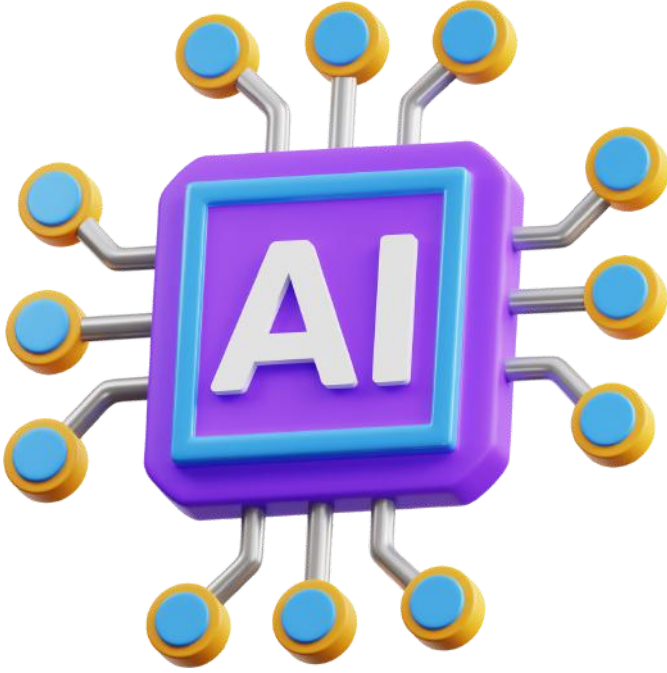
Araştırma raporunda, buradaki problemin kaynağı olarak **geleneksel kariyer yollarının** artık işe yaramadığı ifade ediliyor. Burada sunulan çözüm önerisi ise ;**uyarlanabilir kariyer yolları** planlayarak çalışanlara **alternatifli kariyer deneyimleri** sunmak.

Her iki rapor, iş dünyasındaki değişimlere ayak uydurmak ve başarıyı sürdürmek isteyen kurumlar için kritik veriler sunuyor. Hem çalışanların hem de kurumların geleceğe daha güçlü ve hazırlıklı bir şekilde ilerlemelerine, çalışmalarına veriler ışında yön vermelerine katkı sağlayacak bu kapsamdaki araştırma özetlerini bültenlerimizde sizlerle paylaşmaya devam edeceğiz.

[1. KAYNAK İÇİN TIKLAYIN](#)

[2.KAYNAK İÇİN TIKLAYIN](#)

ÖĞRENME TEKNOLOJİLERİ



YAPAY ZEKA DESTEKLİ 5 SUNUM ARACI

beautiful.ai

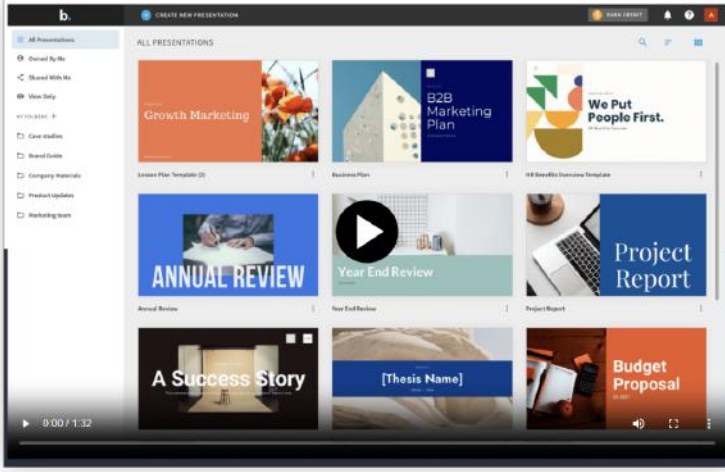
Canva

 slidebean

 Ludus

 emaze

1. BEAUTIFUL.AI



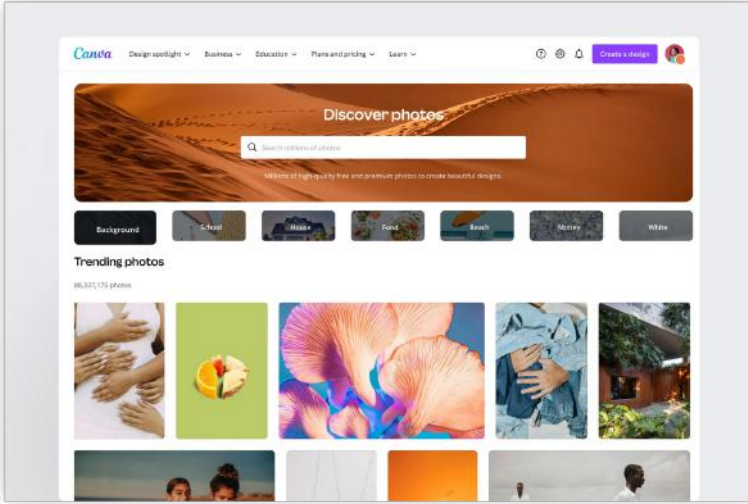
Beautiful.AI, kullanıcı dostu arayüzü ve yapay zeka destekli özellikleri ile dikkat çeken bir sunum aracı. Kullanıcılar içerik ekledikçe sunum düzenini otomatik olarak ayarlayan yapay zeka özelliklerine sahip. Bu sayede kullanıcılar, içerik eklerken tasarım konusunda endişelenmeden sunumlarını oluşturabilirler.

Bu aracın öne çıkan diğer özelliklerini ve sunduğu faydaları şöyle özetleyebiliriz:

- **Profesyonel ve şık çeşitli şablonlar:** Kullanıcılar kendi içeriklerini ekleyerek veya şablonları özelleştirerek hızlıca etkileyici sunumlar oluşturabilir.
- **Görsel öğeleri otomatik olarak optimize etme:** Kullanıcıların slaytlarının genel görünümünü ve uyumluluğunu artırmalarına yardımcı olur.
- **Birden fazla kullanıcının aynı sunum üzerinde aynı anda çalışabilmesi:** Gerçek zamanlı iş birliği özelliği, ekip içindeki kullanıcıların birlikte çalışmasını kolaylaştırır.
- **Sürükle bırak özelliği:** Metin, grafik, resim ve diğer görsel öğeleri sürükleyip bırakarak ekleme ve düzenleme olanak tanıyan basit bir düzenleme arayüzü sunar.
- **Sunum performansını izleme ve analiz etme:** Kullanıcılara, izleyici etkileşimini ve sunum etkileşimini değerlendirmeleri için veriler sunar.

Özetle kullanışlı bir sunum aracı olan Beautiful.AI'den hızlı ve profesyonel sunumlar oluşturmak için rahatlıkla faydalanabilirsiniz.

2.CANVA



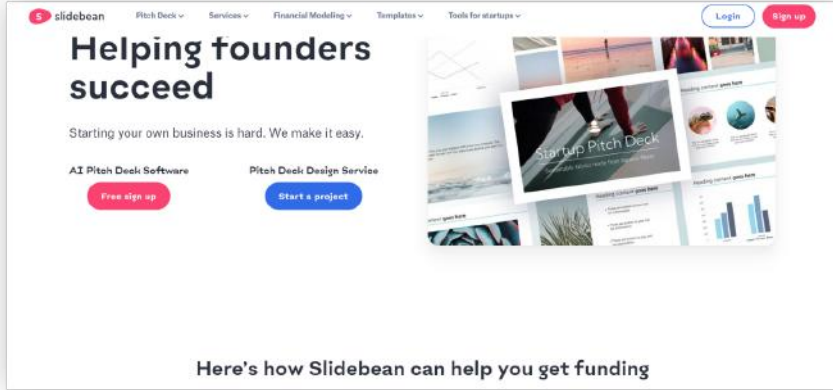
Canva, kullanıcıların grafik tasarımı, sunum oluşturma, afiş hazırlama, sosyal medya gönderileri oluşturma ve birçok diğer tasarım projelerini kolayca gerçekleştirmelerine yardımcı olan bir çevrim içi tasarım aracıdır. Kullanıcıların kolayca tasarım yapmalarını sağlayan basit ve kullanıcı dostu bir arayüze sahip bir araç olan Canva, sürükle ve bırak özelliği ile de kullanıcıların içerikleri hızlıca düzenlemelerine ve özelleştirmelerine olanak tanır.

Bu aracın öne çıkan diğer özelliklerini ve sunduğu faydaları şöyle özetleyebiliriz:

- **Geniş şablon koleksiyonu:** Çeşitli tasarım ihtiyaçlarına hitap eden geniş bir şablon koleksiyonuna sahiptir. Sunumlar, sosyal medya gönderileri, afişler, broşürler ve daha birçok kategoriye özgü şablonlar bulunabilir.
- **Yapay zeka destekli öneriler:** Canva, kullanıcılara tasarım sürecinde yardımcı olmak için yapay zeka destekli öneriler sunar. Renk kombinasyonları, yazı tipleri ve düzen önerileri gibi özellikler, kullanıcıların daha profesyonel görünümlü tasarımlar oluşturmalarına yardımcı olur.
- **Özelleştirme:** Kullanıcılar Canva'da bulunan öğeleri (metin, resimler, simgeler, arka planlar, vb.) kolayca özelleştirebilir ve kendi içeriklerini ekleyebilirler.
- **Aynı proje üzerinde birlikte çalışma:** Kullanıcıların aynı projede iş birliği yapmalarını sağlar. Bu özellik sayesinde, birden fazla kişi aynı tasarım üzerinde çalışabilir ve değişiklikleri anında görebilir.
- **Farklı formatlarda çıktı alma-indirme:** Canva, projelerinizi farklı formatlarda (PNG, JPEG, PDF, vb.) indirme olanağı sunar, böylece tasarımlarınızı çeşitli platformlarda kullanabilirsiniz.

Özetle, özellikle tasarım bilgisi olmayan kişilerin bile profesyonel görünümlü içerikler oluşturmalarını sağlayan güçlü bir araç olan Canva, hem kişisel hem de iş kullanıcıları için geniş bir uygulama alanına sahiptir.

3.SLIDEBEAN



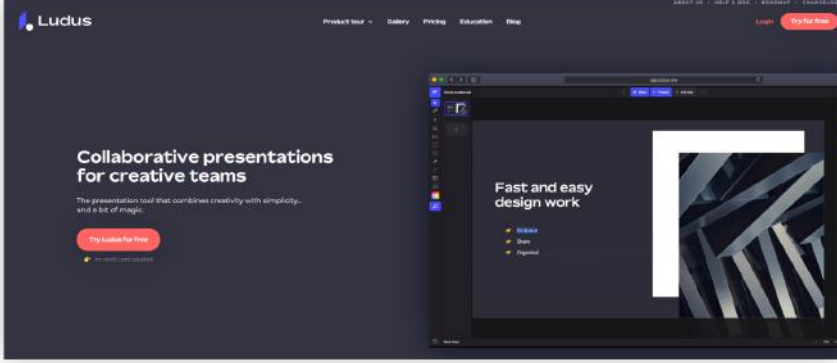
Slidebean, çevrim içi sunum oluşturma aracıdır. Kullanıcıların profesyonel görünümlü sunumlar oluşturmalarına yardımcı olmak için tasarlanmış bir platformdur.

Bu aracın öne çıkan özelliklerini ve sunduğu faydaları şöyle özetleyebiliriz:

- **Şablonlar:** Kullanıcıların çeşitli şablonlardan seçim yapmasına ve bu şablonları özelleştirmesine olanak tanır. Bu sayede kullanıcılar, çekici ve tutarlı bir tasarım elde edebilirler.
- **Yapay zeka desteği ile otomatik düzenleme:** Slidebean, yapay zekayı kullanarak içeriği otomatik olarak düzenleyebilir. Bu özellik, kullanıcıların içerik ekledikçe veya değiştirdikçe sunumun genel tasarımını optimize etmelerine yardımcı olur.
- **Sunum üzerinde birlikte çalışma:** Kullanıcıların sunum üzerinde iş birliği yapmalarına olanak tanır. Birden fazla kişi, aynı sunumu aynı anda düzenleyebilir ve güncellemeleri takip edebilir.
- **Sunum performansını izleme ve analiz etme:** Kullanıcılar, sunumlarının performansını izlemek için Slidebean tarafından sunulan analiz araçlarını kullanabilirler. Bu özellik sayesinde hangi slaytların daha etkili olduğunu anlamak mümkün olabilir.
- **İnteraktif öğe ekleme:** Kullanıcılara interaktif öğeler ekleyerek sunumları daha etkileşimli hale getirme olanağı sağlar.

Özetle, kullanıcı dostu bir arayüz sunan Slidebean, profesyonel tasarıma sahip sunumları hızlı ve kolay bir şekilde oluşturmaya yardımcı olur.

4. LUDUS



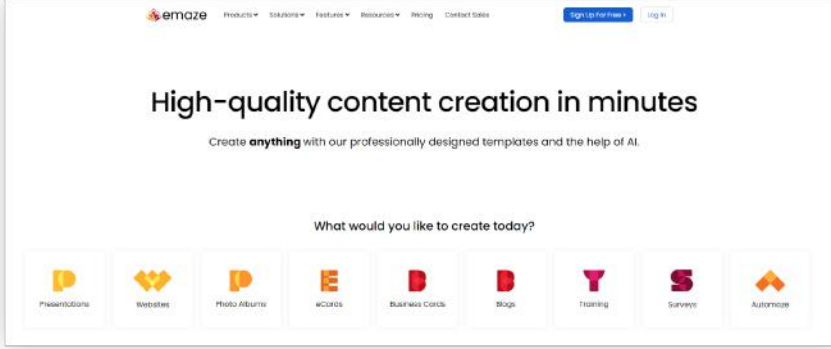
Ludus, kullanıcılara interaktif ve etkileşimli sunumlar oluşturmalarına yardımcı olan bir çevrim içi sunum aracıdır.

Bu aracın öne çıkan özelliklerini ve sunduğu faydaları şöyle özetleyebiliriz:

- **Etkileşimli öge ekleme:** Bu özelliği ile içeriğinizi sadece izleyicilere göstermekle kalmaz, aynı zamanda etkileşimli öğeler ekleyerek katılımlarını artırmanıza da olanak tanır.
- **Sürükle bırak özelliği:** Sürükle ve bırak özelliği gibi kullanıcı dostu özelliklere ve arayüze sahiptir. Bu özelliği ile kullanıcıların içerik eklemeleri, düzenlemeleri ve özelleştirmeleri için kolay bir deneyim sunar.
- **Yapay zeka destekli otomatik düzenleme:** Ludus da içeriği otomatik olarak düzenleyebilen ve tasarımı optimize edebilen yapay zeka özelliklerine sahiptir.
- **Görsel öge entegrasyonu:** Kullanıcıların sunumlarına çeşitli görsel öğeler eklemelerine olanak tanır. Grafikler, resimler, videolar, canlı web içerikleri ve diğer öğeleri entegre etmek mümkündür.
- **Sunum performansını izleme ve analiz etme:** Bu özelliği ile izleyicilerin slaytlarınızdaki etkileşimini değerlendirmenize yardımcı olur.
- **Sunum üzerinde birlikte çalışma:** Birden fazla kişinin aynı sunum üzerinde aynı anda çalışmasını sağlayarak ekip içinde iş birliğini kolaylaştırır.
- **İnteraktif unsurlar:** Ludus, canlı demolar eklemenize ve sunumlarınıza interaktif unsurlar, bağlantılar ve animasyonlar eklemenize izin verir.

Özetle Ludus, özellikle etkileşimli ve özelleştirilebilir sunumlar oluşturmak isteyen kullanıcılar için güçlü bir seçenektir. Kullanıcıların daha fazla etkileşim sağlamak ve izleyicileri daha çok dahil etmek istedikleri durumlarda tercih edilebilir.

5. EMAZE



Emaze, kullanıcıların çeşitli sunumlar, web siteleri ve diğer dijital içerikleri oluşturmalarına olanak tanıyan bir platformdur.

Bu aracın öne çıkan özelliklerini ve sunduğu faydaları şöyle özetleyebiliriz:

- **Şablon seçenekleri:** Kullanıcılara farklı konseptler ve endüstrilere uygun olarak tasarlanmış çeşitli ve çekici sunum şablonları sunar.
- **Yapay zeka destekli otomatik düzenleme:** Emaze, yapay zeka özellikleri kullanarak içeriği otomatik olarak düzenleyebilir ve tasarım önerileri sunabilir. Bu özelliği, kullanıcıların daha profesyonel görünümlü sunumlar oluşturmalarına yardımcı olur.
- **Üç boyutlu ve canlı sunum:** Sunumunuzu daha etkileyici ve görsel açıdan çekici hale getirmenize yardımcı olan üç boyutlu ve canlı sunumlar hazırlama imkanı sunar.
- **İnteraktif unsur ekleme:** Kullanıcılar sunumlarına interaktif unsurlar ekleyebilir. Bu, izleyicilerin sunum üzerinde etkileşimde bulunmalarına olanak tanır.
- **Sunum üzerinde birlikte çalışma:** Birden fazla kişinin aynı sunum üzerinde aynı anda çalışmasına olanak tanır, bu da çevrim içi işbirliğini kolaylaştırır.
- **Sunum performansını izleme ve analiz etme:** Kullanıcıların sunumlarının performansını takip etmelerine yardımcı olan analitik araçlar sunar. Bu özelliği ile kullanıcıların, hangi slaytların daha etkili olduğunu anlamalarına yardımcı olur.
- **Web sitesi hazırlama:** Emaze, kullanıcılara web siteleri oluşturma yeteneği de sunar. Çeşitli projeler ve içerikler için çekici ve profesyonel web siteleri oluşturma olanağı bu aracın öne çıkan özelliklerindendir.

Özetle Ludus, özellikle yaratıcı ve etkileyici sunumlar oluşturmak isteyen kullanıcılar için uygun bir seçenektir. Sunumlarına çeşitli medya öğelerini entegre ederek izleyicilere etkileyici bir deneyim sunmak isteyen kişiler bu aracı rahatlıkla tercih edebilir.

TEGEP'TEN HABERLER



TEGEP'in Web Sitesi Yenilendi!
Güncel, mobil uyumlu ve kullanıcı dostu arayüzüyle yeni tegep.org yayında.

www.tegep.org



2024 yılında mutlaka bir **Anlatmak Eğitim Değildir Atölyesi'**ne katılın...

[KAYIT İÇİN TIKLAYIN](#)



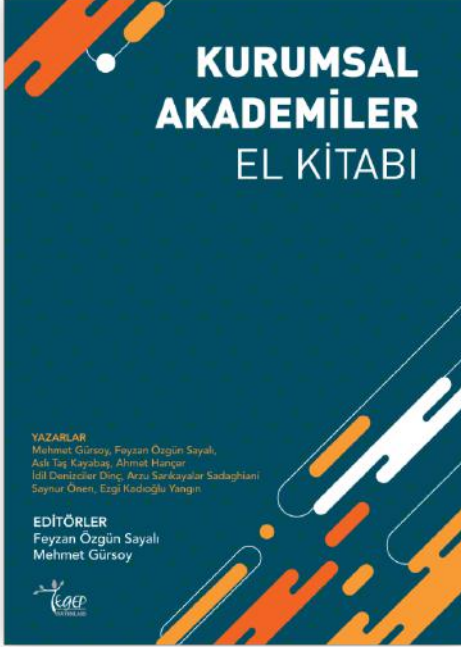
2024 yılı aidat ödemelerini **Mart ayına kadar** gerçekleştiren üyelerimiz aidatlarını **%10 indirimle** ödeyebilir.

Ödeme ve detaylı bilgi için:
ayse.er@tegep.org



"Gelişim Yolculuğu" olarak yeniden tasarlanan Kurumsal Eğitim Sertifika Programı'nın **2024 Yılı 1. Dönem Eğitimleri 16 Ocak'ta** başladı!

[DETAYLI BİLGİ İÇİN TIKLAYIN](#)



Kurumsal Akademiler El Kitabı Yayınlandı!

TEGEP, kuruluşundan bu yana “Kurumsal Akademi” kavramı ve Türkiye’de pek çok kurumun gündeminde olan bu yapı üzerine bir farkındalık ve ortak bir anlayış oluşturma noktasında çalışmalar yürütüyor. Bu alandaki son çalışmamız ise alanında **ülkemizde bir ilk olan**, pek çok değerli deneyimi ve bilgi birikimini bir araya getiren, yine bir baş ucu kaynak niteliğinde bir yayını sizlerle buluşturuyoruz.

[SIPARIŞ İÇİN TIKLAYIN](#)

TEGEP Yeni Yıl Üye Buluşması 19 Ocak’ta!

Prof. Dr. Selçuk Şirin buluşmamızın özel konuğu olarak bizlerle olacak.

Sektörün merakla beklediği “Kurumsal Akademiler El Kitabı” ile bu etkinlikte buluşacağız.

[KAYIT İÇİN TIKLAYIN](#)

 **TEGEP Yeni Yıl Üye Buluşması**
19 Ocak’ta!

Bu buluşmamız, alışılmışın dışında bir deneyime dönüşecek.

Özel konuğumuz Prof. Dr. Selçuk Şirin, ilham verici bir atmosferde katılımcılarımızla bir araya gelecek. Sektörde büyük bir merakla beklenen “Kurumsal Akademiler El Kitabı” muazzam etkinliğimizde keşfedilecek.

Elbette TEGEP ailesi de bu keyifli buluşmada yer alacak.

Heyecanla sizlerle buluşmayı bekliyoruz!

 **19 Ocak 2024**
 **18:00–22:30**
 **CVK Park Bosphorus Hotel İstanbul**



ÖDÜLLÜ UYGULAMALAR

LC WAIKIKI STORE MERCHANDISER (SM) GELİŞİM PROGRAMI



LC Waikiki Eğitim Profesyonelleri yaptıkları çalışmayı şöyle anlatıyor:

LC Waikiki olarak 4 kıtada, 58 ülkede, 1300'den fazla mağazada faaliyet gösteriyoruz ve bu geniş coğrafyada her bölgenin ve mağazanın farklı ihtiyaçları olduğunu biliyoruz. Dolayısıyla merkezîyetçi ürün yönetimi sistemi yerine, mağaza detaylarına inerek müşteri ihtiyaçlarını analiz eden, ürün planlaması ve bütçe yapabilecek bir

rol olan SM pozisyonu oluşturulmuş, zorlu pandemi sürecine rağmen bu pozisyon özelinde kadro büyümesi sürdürülmüştür. Yeni mezun veya 1-2 yıl iş deneyimiyle aramıza katılan SM hedef kitlemiz, öncelikle SM Gelişim Programı'na alınmaktadır.

Mesleki, davranışsal ve genel beceri geliştirme eğitimlerinden oluşan bütünleşik programın yanı sıra, iş başı uygulamalarıyla öğrenilenleri kalıcı hale getirmek için yapılandırılmış mentorluk süreci ve bunların dijital platformda anlık takip edilebileceği yazılım da uygulamaya geçirilmiştir. Bu sayede derinlemesine uzmanlaşma ve bilginin işe transferi hedeflenmiştir.

Program, katılımcıların mesleki anlamda beklenen tüm iş çıktılarını başarıyla sunmalarını sağlamak için hazırlanmıştır. Özetlemek gerekirse iki aylık yapılandırılmış saha çalışması; video eğitimler, uygulama eğitimleri/workshoplar ve mentorluk süreciyle birlikte tasarlanmıştır. Programda yer alan eğitimler, öğrenme hiyerarşisine göre gruplandırılmış, ters yüz öğrenme modeli prensipleri doğrultusunda yapılandırılmıştır.



İki ay süren mağaza oryantasyon sürecinde, katılımcılar haftalık raporlama çalışmalarıyla kilit sorumluluk alanlarında yapacakları işleri sahada deneyimleme imkânı bulmakta, müşteri içgörü/beklentilerini anlamaya çalışmaktadır. Bu süre zarfında mentorluk süreci de yürütülmekte, mağaza ortamında yapılan çalışmalar, tasarladığımız rapor formatına uygun şekilde hazırlanıp iletdikten sonra mentorlar tarafından değerlendirilerek yazılı geri bildirimler paylaşılmaktadır. Buna paralel olarak dokümanlar, video eğitimler ve webinar çözümlerle bilgi/ farkındalık seviyesi artırılmaktadır. Mağaza oryantasyon sürecinin tamamlanmasıyla orta ve ileri seviye olarak adlandırılan uygulama ağırlıklı eğitimlerle bilgi/becerileri geliştirilmektedir.

Katılımcıların işi yaparken ihtiyaç duyacakları davranışsal beceri eğitimleri, mesleki eğitimlerle entegre ve bütünleşik bir müfredat eşliğinde sunulmaktadır.

Ölçme-değerlendirme anlık bir adımdan daha çok programın tamamına yayılmaktadır. Ara testler ve genel sınavlar, iş başı gözlemleri, yönetici değerlendirmeleri ve yatırımın geri dönüşü (ROI) ölçümleriyle uçtan uca tüm seviyelerde değerlendirme yapılmakta, katılımcılara sürekli dönütler verilmekte ve programla ilgili PUKÖ çevrimleri uygulanmaktadır. Yaklaşık sekiz ay süren ve uygulamalı üniversite olarak yürütülen programımızın tüm değerlendirme aşamalarını başarıyla tamamlayan SM'lerimiz, junior'lıktan uzmanlık seviyesine yükselmektedir.

LC Waikiki olarak "İyi giyinmek herkesin hakkı" misyonuyla çıktığımız yolda, eğitim ve gelişimin kıymetini her gün daha fazla gözlemliyoruz. Bu vesileyle düzenledikleri yarışma ile ülkemizdeki eğitim ve gelişim çalışmalarına büyük katkı sağlayan TEGEP'e çok teşekkür ediyoruz. 2024 yılının ülkemize ve tüm dünyaya barış, huzur ve bolluk getirmesini temenni ediyoruz.

KUVEYT TÜRK DENEYİM AKADEMİSİ

Kuveyt Türk Eğitim Profesyonelleri Deneyim Akademisi tecrübesini şöyle anlatıyor:

Neden Deneyim Akademisi?

Kurumların gerek finansal gerekse de insan kaynağı kalitesi bakımından belirli bir düzeye ulaşmalarıyla birlikte, müşteriye en iyi deneyimi yaşatmak en önemli farklılaşma noktası olarak kaçınılmaz bir biçimde belirmiş oldu.



Kuveyt Türk de buradan hareketle stratejisini 2025'te 10 milyon müşteriye ulaşmanın yanında, bu müşterilere mükemmel bir deneyim yaşatma olarak konumlandırdı.

Deneyim Akademisi Gelişim Programı tam olarak bu noktada, müşteri deneyimi kültürünün tüm kuruma yayılması, deneyim yetkinliğinin çalışanlar arasında geliştirilmesi, müşteri deneyimini iyileştirme ve mükemmelleştirme çalışmalarında tüm çalışanların aktif paydaş olabilmesinin sağlanması amacıyla hayata geçirildi.

Nasıl Deneyim Akademisi?

Program, yüz yüze eğitimler, koçluk ve mentorluk süreçleri, pekiştirme, uygulama, hatırlatma, temel bilgi edinme gibi süreçlerin yeni nesil öğrenme teknolojileri ile desteklendiği bir yapıdadır. Toplam 10 modülden oluşmaktadır. Katılımcılar, program sonunda edinilen tüm bilgi ve becerilerin kullanılması gerektiren bir bitirme projesini üst yönetimden temsilcilerin de bulunduğu geniş katılımlı bir oturumda sunarlar.



Söz konusu projenin geliştirme sürecinde; temas noktalarının çıkarılması, NPS – CSAT – CES gibi değerlerin ölçümlenmesi ve haritanın oluşturularak, deneyim bulgularının belirlenmesi gibi başlıklar bulunmaktadır. Proje çıktıları gerçek bulgular içermekte olup mezuniyet oturumunda ürün sahibi birimlerin yöneticileriyle değerlendirilmekte, sonrasında iş birimi ile paylaşılmakta ve bulunan deneyim bulgularının çözümlenmesi için süreç takip edilmektedir. Bu şekilde proje sonuçlarının iş süreçlerine somut olarak katkı vermesi sağlanmaktadır. Katılımcıların proje geliştirirken kendi iş süreçlerindeki bir deneyimi haritalanmaları ise eğitim motivasyonlarını önemli şekilde etkilemektedir.

Program çıktılarına geniş bir açıdan baktığımızda;

Genel Müdürlük birimlerinin müşteri davranışlarını analiz edebilecek ve gelişime açık noktaları tespit edebilme yetkinliğine sahip olmaları; birimlerin, iç ve dış müşteriye etki edecek süreçlerindeki hizmet kalitesini mükemmelleştirecek kabiliyete ulaşmaları; sektör ve iş ailelerinde kurulan iş geliştirme, süreç tasarımı ve pazarlama yönetimi ekiplerinde, geleceğin yetkinliklerinden kabul edilen deneyim tasarımı yetkinliği yüksek çalışanların yer alması, etkin müşteri analitiği ile harmanlanmış deneyim tasarımı ile müşteriler için özelleştirilmiş çözümler üretilebilmesi; fonksiyon bazında ürün/hizmet/kanal bazlı çalışmalarda ise daha az dış kaynaklı danışmanlık hizmetine ihtiyaç duyulması gibi birçok başlığı sıralayabiliriz.

Son olarak Deneyim Akademisi Gelişim Programı, katılımcıların yetkinliklerini iyileştirmekle birlikte kurum içerisinde tasarım odaklı düşünme ve mükemmel müşteri deneyimi oluşturma kültüründe bir dönüşüm oluşmasına katkı sağlamaktadır.



TEGEP.ORG

BÜLTENİMİZE KATKI SAĞLAMAK VE ÖNERİLERİNİZİ PAYLAŞMAK İÇİN BİZE BURADAN ULAŞABİLİRSİNİZ

SPONSORLUK VE DİĞER ETKİNLİKLERLE İLGİLİ BİLGİ ALMAK İSTERSENİZ BİLGİ@TEGEP.ORG ADRESİNDEN BİZE ULAŞABİLİRSİNİZ.

OCAK 2024