

HİZMETLERİMİZ

A-REHBERLİK HİZMETLERİ

- A-1. TKY ve Araçları Rehberliği
- A-2. EFQM Mükemmellik Modeli Rehberliği
- A-3. Yönetim Sistemleri Kurma Çalışmaları (ISO 9001, 14001, OHSAS 18001, ISO 10002, SA 8000)
- A-4. Kalite Çemberleri, Görev Takımları Rehberliği
- A-5. Temel İnsan Kaynakları Fonksiyonları Oluşturma/Geliştirme Rehberliği
- A-6. Yeteneklerin Yönetimi Programları (Lider Geliştirme, Koçluk vb)
- A-7. EFQM Mükemmellik Modeli Bazlı Anketlerin (ÇMA, MMA, TMA, İtibar vb) Tasarımı Rehberliği
- A-8. Havacılık Sektörüne Özgü Kalite Yönetim Sistemi Rehberliği

B-ÇALIŞTAYLAR

- B-1. EFQM Mükemmellik Modeli Özdeğerlendirme Çalıştayı
- B-2. Stratejik Planlama (Stratejik Yön Belirleme, Durum Analizi, Hedef Belirleme ve Yayılımını Sağlama)
- B-3. Bireysel Öneri Sistemi Kurma
- B-4. Tanıma/Takdir-Ödüllendirme Sistemi Kurma
- B-5. Süreç Yönetimi (Kurum/Kuruluş Süreçlerini Belirleme, Sistematiğini Kurma)

C-EĞİTİM HİZMETLERİ

(KURUMSAL GELİŞİM, YÖNETİM SİSTEMLERİ, İNSAN KAYNAKLARI EĞİTİMLERİNDEN BAZILARI)

- C-1. Toplam Kalite Yönetimi Eğitimi
- C-2. ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Temel Bilgilendirme Eğitimi
- C-3. ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon Eğitimi
- C-4. ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi İç Tetkikçi Eğitimi
- C-5. ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Temel Bilgilendirme Eğitimi
- C-6. ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi İç Tetkikçi Eğitimi
- C-7. OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Temel Bilgilendirme Eğitimi
- C-8. OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi İç Tetkikçi Eğitimi
- C-9. Entegre Yönetim Sistemi (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001) Temel Bilgilendirme Eğitimi

- C-10. Entegre Yönetim Sistemi (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001) İç Tetkikçi Eğitimi**
- C-11. Kaizen (Sürekli Gelişme) Eğitimi**
- C-12. Kalite Çemberleri (Sorun Çözme Grupları) Eğitimi**
- C-13. 5S (Temizlik ve Düzen Yaratma) Eğitimi**
- C-14. Hedef, Yetkinlik ve Yeterlilik Bazlı Mülakat Teknikleri**
- C-15. İnsan Kaynakları Performansı Ölçme Sistemleri ve Çıktılarının Analizi**
- C-16. İş Analizi ve İş Değerleme, Ücret Yönetim Sistemi**
- C-17. Performansa Bağlı Kariyer ve Eğitim Yönetimi Sistemi**
- C-18. Yetenek Yönetimi**
- C-19. Kurumsal Performans Ölçme Sistemleri**
- C-20. Kurum Kültürü ve Kurumsal Farkındalık**
- C-21. Eğitimcinin Eğitimi / Etkin Sunum Teknikleri**
- C-22. Süreç Yönetimi**
- C-23. Motivasyon Yönetimi**
- C-24. Benchmarking (Kıyaslama)**
- C-25. Stratejik Planlama**
- C-26. Analitik Düşünme ve Karar Verme**
- C-27. Kriz Yönetimi**
- C-28. SA 8000 Sosyal Sorumluluk Yönetimi**
- C-29. ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetimi**

Toplam Kalite Yönetimi Eğitimi

- ❖ Toplam Kalite Yönetiminin Tanımları
 - Toplam Kalite Yönetiminin Temel İlkeleri
- ❖ Toplam Kalite Yönetiminin Yaratacağı Değişim
 - Değişimin Güçlükleri
 - Değişimi Gerçekleştirebilmek için Yapılması Gerekenler
 - Direncin Kırılması
- ❖ Toplam Kalite Yönetimi ve Kaizen Yaklaşımı
 - Koruma ve İyileştirme
 - Kaizen ve Yenilik
 - Gelişim Döngüleri
- ❖ Toplam Kalite Yönetiminde Tüm Çalışanların Sorumlulukları
- ❖ Toplam Kalite Yönetiminde Sıkça Kullanılan Yöntem ve Teknikler
 - Süreçlerin Yönetimi
 - Öneri Sistemleri
 - Takım Oluşturma uygulamalarının Benimsenmesi
 - Toplam Kalite Yönetiminde Verimli Takım Çalışmaları Oluşturmak için Gerekenler
 - Başarı Faktörleri
 - Sorun Çözme Takımları (Kalite Çemberleri)
 - İyileştirme Proje Ekipleri
- ❖ İşletme Problemlerine Yaklaşım
 - Problem Kaynaklarının Araştırılması
 - Çözümlere Sistematik Yaklaşım
 - Karşılaşılan Engeller
 - Çözüm Türleri
 - Çözüm Takımlarında Verimli Düşünceyi Sağlamak
- ❖ Sık kullanılan Araçlar
 - Fikir Fırtınası
 - Workshop
 - Neden – Sonuç Analizi
 - Workshop
 - Pareto Analizi
 - Workshop

Önerilen Eğitim Süresi: 2 Gün

ISO 9001:2008 Toplam Kalite Sistemi Temel Bilgilendirme Eğitimi

- ❖ Kalite Yönetimi Prensipleri
- ❖ Standardın Maddelerinin İncelenmesi
 - Giriş
 - Genel
 - Proses Yaklaşımı
 - ISO 9004 ile İlişki
 - Diğer Yönetim Sistemleri ile Uyumluluk
 - Kapsam
 - Genel
 - Uygulama
 - Atıf Yapılan Standard ve Uygulamalar
 - Terimler ve Tarifler
 - Kalite Yönetim Sistemi
 - Genel Şartlar
 - Dokümantasyon Şartları

- Yönetimin Sorumluluğu
 - Yönetimin Taahhüdü
 - Müşteri Odaklılık
 - Kalite Politikası
 - Planlama
 - Sorumluluk, Yetki ve İletişim
 - Yönetimin Gözden Geçirilmesi
- Kaynak Yönetimi
 - Kaynakların Sağlanması
 - İnsan Kaynakları
 - Alt Yapı
 - Çalışma Ortamı
- Ürün Geliştirme
 - Ürün Gerçekleştirmenin Planlanması
 - Müşteri ile İlişkili Prosesler
 - Tasarım ve Geliştirme
 - Satın alma
 - Üretim ve Hizmetin Sunumu
 - İzleme ve Ölçme Donanımının Kontrolü
- Ölçme, Analiz ve İyileştirme
 - Genel
 - İzleme ve Ölçme
 - Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü
 - Veri Analizi
 - İyileştirme

Önerilen Eğitim Süresi: 2 Gün

ISO 9001:2008 Toplam Kalite Sistemi Dokümantasyon Eğitimi

- ❖ ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon Yapısı
- ❖ Doküman ve Kalite Kaydı
- ❖ Uygulama Esaslarının Detayları
 - Hazırlanması
 - Numaralandırılması
 - Onaylanması
 - Dağıtılması
 - Uygulanması
 - Revize Edilmesi (Değiştirilmesi)
 - Saklanması
 - Yürürlükten Kaldırılması
 - Listelenmesi
 - Olmazsa Olmaz Şartlar
 - Dikkat Edilecekler
- ❖ Dokümantasyonu Oluşturmaya Nasıl Başlamalı?
- ❖ Görev Tanımları ve Organizasyon El Kitabı
 - Yapısı
 - İçeriği
 - Oluşturulma Esasları
- ❖ Kalite Planları ve Prosesleri
 - Yapısı
 - İçeriği
 - Oluşturulma Esasları
- ❖ Talimatlar
 - Yapısı

- İçeriği
- Oluşturulma Esasları
- ❖ Formlar
 - Yapısı
 - İçeriği
 - Oluşturulma Esasları
- ❖ Dış Kaynaklı Dokümanlar
- ❖ Kalite El Kitabı
 - Yapısı
 - İçeriği
 - Oluşturulma Esasları

* Bu eğitime ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi temel eğitimini almış olan kişiler katılmalıdır.

Önerilen Eğitim Süresi: 1 Gün

ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi İ Tetkikçi Eğitimi

- ❖ Tetkik Nedir?
- ❖ Terimler ve Tarifler
- ❖ Tetkik Prensipleri
- ❖ Tetkik Programının Yönetilmesi
 - Hedefleri
 - Genişliği
 - Sorumlulukları
 - Kaynakları
 - Prosedürleri
 - Uygulaması
 - Kayıtları
 - İzlenmesi ve Gözden Geçirilmesi
- ❖ Tetkik Faaliyetleri
 - Tetkikin Başlatılması
 - Tetkik Ekibinin Seçilmesi
 - İlk Temasın Kurulması
 - Dokümanların Gözden Geçirilmesi
- ❖ Saha Tetkik Faaliyetleri için Hazırlık Yapılması
 - Tetkik Planının Hazırlanması
 - Tetkik Ekibinin Görevlendirilmesi
 - Çalışma Dokümanlarının Hazırlanması
- ❖ Saha Tetkik Faaliyetlerinin Yapılması
 - Açılış Toplantısının Yapılması
 - Tetkik Sırasındaki İletişim
 - Rehberlerin ve Gözlemcilerin Rollerini ve Sorumlulukları
 - Bilgilerin Toplanması ve Doğrulanması
 - Bilgi Kaynakları
 - Mülakatların Yapılması
 - Tetkik Bulgularının Üretilmesi
 - Tetkik Sonuçlarının Hazırlanması
 - Tetkik Sonuçları
 - Kapanış Toplantısının Yapılması
- ❖ Tetkik Raporunun Hazırlanması, Onaylanması ve Dağıtılması
 - Hazırlama
 - Onay ve Dağıtım
 - Tetkikin Tamamlanması
 - Tetkik Takibinin Yapılması

- ❖ Tetkikçilerin Değerlendirilmesi ve Yeterliliği
 - Kişisel Özellikler, Bilgi ve Beceriler
 - KYS (Kalite Yönetim Sistemi) için Bilgi ve Beceriler
 - Tetkik Ekibi Başkanının Genel Bilgi ve Becerileri
 - KYS Tetkikçisinin Bilgi ve Becerileri
- ❖ Eğitim, İş Deneyimi, Tetkikçi Eğitimi ve Tetkikçi Deneyimi
- ❖ Yeterliliğin Sürdürülmesi ve İyileştirilmesi
 - Tetkikçi Değerlendirmesi

* Bu eğitime ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi temel eğitimlerini almış olan kişiler katılmalıdır.

Önerilen Eğitim Sistemi: 2 Gün

ISO 14001:2004 Çevre Yönetim Sistemi Temel Bilgilendirme Eğitimi

- ❖ Çevre konularının gelişimi ve genel bilgiler,
 - Çevre Yönetim Standartlarının gelişimi ve mevcut durumuna kadar olan geçmişi,
 - ÇYS Standardının ana unsurları ve KYS Standartları ile bağlantısı,
 - Tehlikeli Maddelerin Kontrol Edilmesi ve Ekolojik İşaretleme İçeren Çevre Mevzuatı,
 - Uluslararası Çevre Kanunları, Bölgesel ve Yerel Mevzuat,
- ❖ ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi
 - Giriş
 - Kapsam
 - Atıf Yapılan Standard ve/veya Dokümanlar
 - Terimler ve Tarifler
- ❖ Çevre Yönetim Sisteminin Şartları
 - Genel Şartlar
 - Çevre Politikası
 - Planlama
 - Uygulama ve Faaliyetler
 - Kontrol Etme
 - Yönetimin Gözden Geçirmesi
- ❖ Çevre Boyutları Risk Değerlendirme
- ❖ Belgelendirme Sürecinin Anlatımı

Önerilen Eğitim Süresi: 2 Gün

ISO 14001:2004 Çevre Yönetim Sistemi İç Tetkikçi Eğitimi

- ❖ Tetkik Nedir?
- ❖ Terimler ve Tarifler
- ❖ Tetkik Prensipleri
- ❖ Tetkik Programının Yönetilmesi
 - Hedefleri
 - Genişliği
 - Sorumlulukları
 - Kaynakları
 - Prosedürleri
 - Uygulaması
 - Kayıtları
 - İzlenmesi ve Gözden Geçirilmesi
- ❖ Tetkik Faaliyetleri
 - Tetkikin Başlatılması

- Tetkik Ekibinin Seçilmesi
- İlk Temasın Kurulması
- Dokümanların Gözden Geçirilmesi
- ❖ Saha Tetkik Faaliyetleri için Hazırlık Yapılması
 - Tetkik Planının Hazırlanması
 - Tetkik Ekibinin Görevlendirilmesi
 - Çalışma Dokümanlarının Hazırlanması
- ❖ Saha Tetkik Faaliyetlerinin Yapılması
 - Açılış Toplantısının Yapılması
 - Tetkik Sırasındaki İletişim
 - Rehberlerin ve Gözlemcilerin Roller ve Sorumlulukları
 - Bilgilerin Toplanması ve Doğrulanması
 - Bilgi Kaynakları
 - Mülakatların Yapılması
 - Tetkik Bulgularının Üretilmesi
 - Tetkik Sonuçlarının Hazırlanması
 - Tetkik Sonuçları
 - Kapanış Toplantısının Yapılması
- ❖ Tetkik Raporunun Hazırlanması, Onaylanması ve Dağıtılması
 - Hazırlama
 - Onay ve Dağıtım
 - Tetkikin Tamamlanması
 - Tetkik Takibinin Yapılması
- ❖ Tetkikçilerin Değerlendirilmesi ve Yeterliliği
 - Kişisel Özellikler, Bilgi ve Beceriler
 - ÇYS (Çevre Yönetim Sistemi) için Bilgi ve Beceriler
 - Tetkik Ekibi Başkanının Genel Bilgi ve Becerileri
 - ÇYS Tetkikçisinin Bilgi ve Becerileri
- ❖ Eğitim, İş Deneyimi, Tetkikçi Eğitimi ve Tetkikçi Deneyimi
- ❖ Yeterliliğin Sürdürülmesi ve İyileştirilmesi
 - Tetkikçi Değerlendirmesi

* Bu eğitime ISO 14001:2004 Çevre Yönetim Sistemi temel eğitimlerini almış olan kişiler katılmalıdır.

Önerilen Eğitim Sistemi: 2 Gün

ISO 18001:2007 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Temel Bilgilendirme Eğitimi

- ❖ İş Sağlığı ve Güvenliği Konularının Gelişimi ve Genel Bilgiler
 - İş Sağlığı ve Güvenliğinin Amacı
 - Genel iş sağlığı ve güvenliği kuralları
 - Ülkemizde İş Sağlığı ve Güvenliği
 - Tehlikeli Davranışlar ve Durumlar
 - İşyerindeki tehlike kaynakları
 - İş kazaları ve meslek hastalıklarının sebepleri ve iş yerindeki riskler
 - İş yerinde güvenli ortam ve sistemleri kurma
 - Kişisel koruyucu donanım kullanımı
- ❖ OHSAS 18001 Yönetim Sistemi
 - Giriş
 - Kapsam
 - Atıf Yapılan Standard ve/veya Dokümanlar
 - Terimler ve Tarifler

- ❖ OHSAS 18001 İSG Yönetim Sisteminin Şartları
 - Genel Şartlar
 - İSG Politikası
 - Planlama
 - Uygulama ve İşletme
 - Kontrol
 - Yönetimin Gözden Geçirmesi
- ❖ İş Sağlığı Güvenliği Risk Değerlendirmesi
- ❖ Belgelendirme Sürecinin Anlatımı

Önerilen Eğitim Süresi: 2 Gün

OHSAS 18001:2007 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi İç Tetkikçi Eğitimi

- ❖ Tetkik Nedir?
- ❖ Terimler ve Tarifler
- ❖ Tetkik Prensipleri
- ❖ Tetkik Programının Yönetilmesi
 - Hedefleri
 - Genişliği
 - Sorumlulukları
 - Kaynakları
 - Prosedürleri
 - Uygulaması
 - Kayıtları
 - İzlenmesi ve Gözden Geçirilmesi
- ❖ Tetkik Faaliyetleri
 - Tetkikin Başlatılması
 - Tetkik Ekibinin Seçilmesi
 - İlk Temasın Kurulması
 - Dokümanların Gözden Geçirilmesi
- ❖ Saha Tetkik Faaliyetleri için Hazırlık Yapılması
 - Tetkik Planının Hazırlanması
 - Tetkik Ekibinin Görevlendirilmesi
 - Çalışma Dokümanlarının Hazırlanması
- ❖ Saha Tetkik Faaliyetlerinin Yapılması
 - Açılış Toplantısının Yapılması
 - Tetkik Sırasındaki İletişim
 - Rehberlerin ve Gözlemcilerin Roller ve Sorumlulukları
 - Bilgilerin Toplanması ve Doğrulanması
 - Bilgi Kaynakları
 - Mülakatların Yapılması
 - Tetkik Bulgularının Üretilmesi
 - Tetkik Sonuçlarının Hazırlanması
 - Tetkik Sonuçları
 - Kapanış Toplantısının Yapılması
- ❖ Tetkik Raporunun Hazırlanması, Onaylanması ve Dağıtılması
 - Hazırlama
 - Onay ve Dağıtım
 - Tetkikin Tamamlanması
 - Tetkik Takibinin Yapılması
- ❖ Tetkikçilerin Değerlendirilmesi ve Yeterliliği
 - Kişisel Özellikler, Bilgi ve Beceriler
 - OHSAS (İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi) için Bilgi ve Beceriler

- Tetkik Ekibi Başkanının Genel Bilgi ve Becerileri
- OHSAS Tetkikçisinin Bilgi ve Becerileri
- ❖ Eğitim, İş Deneyimi, Tetkikçi Eğitimi ve Tetkikçi Deneyimi
- ❖ Yeterliliğin Sürdürülmesi ve İyileştirilmesi
- Tetkikçi Değerlendirmesi

* Bu eğitime ISO 18001:2007 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi temel eğitimlerini almış olan kişiler katılmalıdır.

Önerilen Eğitim Sistemi: 2 Gün

Entegre Yönetim Sistemi (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001) Temel Bilgilendirme Eğitimi

- ❖ Entegre yönetim sisteminin Kalite, Çevre ve Sağlığı & Güvenliği' nin felsefesi ve gereklilikleri
- ❖ Bir entegre sisteminin yapısı
- ❖ Kalite, Çevre ve İş Sağlığı&Güvenliği Yönetim Sistemi için is sebepleri
- ❖ CYS standardı olarak ISO14001 ve is dünyası için anlamı, dünyadaki çevresel bakış
- ❖ İş Sağlığı & Güvenliği, İSG yönetimi, ve "güvenlik kültürü" kavramlarıyla tanışma
- ❖ Çevresel unsurların ve İş Sağlığı & Güvenliği tehlikeli olaylarının risk değerlendirmesi ve planlanması
- ❖ Yasal ve Diğer gereklilikler
- ❖ Etkin bir entegre yönetim sistemi politikasının geliştirilmesi
- ❖ Anlamlı amaç ve hedeflerin geliştirilmesi
- ❖ Kalite, Çevre ve İş Sağlığı & Güvenliği sistemi için sorumlulukların tanımlanması ve eğitim
- ❖ Kalite, Çevre ve İş Sağlığı & Güvenliği sisteminin performansının izlenmesi, devamlılığının sağlanması ve iyileştirilmesi
- ❖ Dokümantasyonun ve doküman kontrolünün planlanması
- ❖ Operasyonel kontrollerin oluşturulması ve analizi
- ❖ Etkin bir iletişim, eğitim ve bilinçlendirme programının oluşturulması
- ❖ KYS, ÇYS ve İSG tetkikleri

Önerilen Eğitim Süresi: 3 Gün

Entegre Yönetim Sistemi (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001) İç Tetkikçi Eğitimi

- ❖ Denetim nedir?
- ❖ Entegre Yönetim Sistemi gerekleri
- ❖ ISO 9001, 14001 ve 18001 maddelerinin gereklerinin denetçi gözüyle irdelenmesi
- ❖ Entegre Yönetim Sistemi standartlarının gereklerinin denetlenmesi ile ilgili vaka çalışmaları
- ❖ Denetim standartları (ISO 19011)
- ❖ Denetçi sorumluluk ve yetkileri
- ❖ Denetçi özellikleri

- ❖ Denetim teknikleri
- ❖ Planlama
- ❖ Soru listesi hazırlama
- ❖ Açılış toplantısı
- ❖ Denetim uygulaması vaka çalışması
- ❖ Uygunsuzluk raporları
- ❖ Raporlama
- ❖ Kapanış toplantısı
- ❖ Sınav

* Bu eğitime Entegre Yönetim Sistemi (ISO 9001, ISO 14001 ve OHSAS 18001 İSG) temel bilgilendirme eğitimlerini almış olan kişiler katılmalıdır.

Önerilen Eğitim Süresi: 3 Gün

Kaizen (Sürekli Gelişme) Eğitimi

- ❖ Kaizen Nedir?
 - Koruma ve İyileştirme
 - Kaizen ve Yenilik
 - Süreçlerin PUKÖ'den SUKÖ'ye Akışı
- ❖ Toplam Kalite
 - Temel İlkeleri
- ❖ Değişim
 - Değişimin Güçlükleri
 - Değişim Nasıl Gerçekleşir?
 - Değişime Direnç
- ❖ Sürekli Gelişmede Sorumluluklar
 - Üst Yönetimin Sorumlulukları
 - Orta Kademe Yönetimin Sorumlulukları
 - Amirlerin Sorumlulukları
 - Operatörlerin Sorumlulukları
- ❖ Sürekli Gelişmede Yöntem ve Teknikler
 - Süreçler
 - Süreç Yönetimi Aşamaları
 - Uygulama Adımları
 - Öneri Sistemleri
 - Öneri Nedir, Ne Değildir?
 - Öneri Sisteminin Yararları
 - Uygulama Adımları
- ❖ Takım Olmak
 - Takım Çalışmasının Hedefleri
 - Takımın Başarı Faktörleri
 - Etkin Takımların Özellikleri
- ❖ Takım Çalışması Türleri
 - Sorun Çözme Takımları (Kalite Çemberleri)
 - Çalışma Aşamaları
 - Başarı için Gerekenler
 - İyileştirme Proje Ekipleri
 - Çalışmaların Uygulama adımları

Önerilen Eğitim Süresi: 2 Gün

Kalite Çemberleri (Sorun Çözme Grupları) Eğitimi

- ❖ Toplam Kalite
 - Temel İlkeler
 - Kuruma Kazandırdıkları
 - Yapılması Gerekenler
- ❖ Kaizen Yaklaşımı
 - Koruma ve İyileştirme
 - Kazein ve Yenilik
 - PUKÖ'den SUKÖ'ye
- ❖ Toplam Kalitede Sorumluluklar
 - Üst Yönetimin Sorumlulukları
 - Orta Kademe Yönetimin Sorumlulukları
 - Amirlerin Sorumlulukları
 - Operatörlerin Sorumlulukları
- ❖ Takım Olmak
 - Takım Çalışmasının Hedefleri
 - Takımın Başarı Faktörleri
 - Etkin Takımların Özellikleri
 - Takım Çalışması Türleri
- ❖ Kalite Çemberleri
 - Çember Uygulamalarının Aşamaları
 - Uygulamaların Yararları
 - Uygulamaların Başarısını Etkileyen Faktörler
 - Ölçme ve Değerlendirme
 - Programa Geçiş Adımları
 - Tanıtım ve Bilgilendirme
 - Grupların Etkinliği
 - Organizasyonun Oluşumu
 - Eğitim Programı
 - Başarı için Gerekenler
 - Dikkat Gerektiren Konular
 - Çalışma Aşamaları
 - Uygulama Sırasında Kullanılan Problem Çözme Teknikleri
 - Problemlerin Nedenleri
 - Çözümde Temel Adımlar
 - Çözüm Engelleri
 - 5N+1K Prensipli
 - Takımda Verimli Düşüncenin Sağlanması
 - Takım Çalışmasında En Çok Kullanılan Araçlar
 - Beyin Fırtınası
 - Neden – Sonuç Analizi
 - Pareto Analizi
- ❖ Yönetime Sunuş
 - Sunuşun Aşamaları

Önerilen Eğitim Süresi: 2 Gün

5S (Temizlik ve Düzen Yaratma) Eğitimi

- ❖ Toplam Kalite Nedir?
- ❖ Toplam Kalite Neden Önemlidir?
- ❖ Kaizen Felsefesi ve Gelişim
- ❖ Toplam kalitede 5S'in Yeri
- ❖ 7 MUDA
- ❖ 5S Nedir? Niçin Önemlidir?

- ❖ 5S'in Yararları Nelerdir?
- ❖ Uygulamaya Başlamadan Sorulması Gerekenler
- ❖ Uygulama Adımları
- ❖ Sınıflandırma
- ❖ Ayıklama
 - İşlevsel Depolama
 - Elden Çıkarma
 - Kırmızı Etiket Uygulaması
- ❖ Düzenleme
 - Birimlerde ve Genelde Düzenleme
 - Nasıl Yapabiliriz?
- ❖ Depolama
 - Mevcut Durumun Analizi
 - Uygun Depo Yeri Belirleme
 - Depolama Yöntemleri
 - Zeminler
 - Çizgiler
 - Depolama Kuralları
- ❖ Temizlik
 - Neden Gereklidir?
 - Nerede Başlar?
 - Temizliğin Adımları
 - Dikkat Edilmesi Gerekenler
- ❖ Standartlaştırma
 - Amaç
 - Kapsam
 - Yapılacaklar
 - Adımlar
 - Yaygınlaştırma
- ❖ Disiplin
 - Dikkat Edilmesi Gerekenler
 - Yönetim ve Çalışanların Rollerini

Önerilen Eğitim Süresi: 1 Gün

Hedef, Yeterlilik ve Yetkinlik Bazlı Mülakat Teknikleri

- ❖ Yetkinlik ve Yeterlilik Kavramları
- ❖ Stratejik Hedeflere Dönük İnsan Kaynakları Planlaması
- ❖ Plana Göre Gereken Mesleki Yetkinliklerin ve Yeterliliklerin Saptanması
- ❖ Mesleki Kimlik ve Liderlik Testleri
- ❖ Kısaca Departman ve/ veya Takımın Eksik İnsan Kaynağının Seçimi Süreci
- ❖ Mülakat Aşaması
 - Mülakatın Tanımı ve Amacı
 - Mülakat Çeşitleri
 - Biyografik Mülakat
 - Yetkinlik Bazlı Mülakat
 - Toplu Mülakat / Grup Çalışması
 - Mülakat Öncesi Hazırlık
 - Mülakat Sorularının Önceden Hazırlanması
 - Soru Çeşitleri (Kariyer Planı Odaklı, Teknik Bilgi Odaklı, Kişisel Kalite Odaklı)
 - Değerlendirme Formlarının Hazırlanması

- Mülakat Öncesinde Adayın CV'sinin Detaylı İncelenmesi
- Mülakat Sırasında
 - Adayın Karşılması ve İlk İzlenimler
 - Kısaca Departmanın / Takımın ve Pozisyonun Tanıtımı
 - Seçim Sürecinin Departman / Takım Bazında Adımlarının Tanıtımı
 - Mülakata Başlamak
 - Mülakatı Yönetmek
 - Mülakatlarda Soru Sorma ve Dinleme Metotları (Örnek Sorular)
 - Görüşmelerde Yetkinlik Tespiti
 - Adaylardan Beklenen Davranış Özellikleri ve Değerlendirme Kriterleri
 - Mülakatı Sonlandırmak
- Mülakat Sonrasında
 - Mülakatın Değerlendirilmesi
 - Adayın Kurum Kültürüne, Değer ve İlkelerine Uygunluğunun Değerlendirilmesi (Departman / Takım Bazında)
 - Adayın Yeterlilik ve Yetkinliklerinin Pozisyona Uygunluğunun Değerlendirilmesi
 - Uygun Adaylara Teklif Götürülmesi için İnsan Kaynakları Departmanının Yönlendirilmesi (Ücret, Prim, Performans Sistemlerinin Tanıtılması)
 - Uygun Görülmeyen Adaylara Geri Dönülmesi için İnsan Kaynakları Departmanının Yönlendirilmesi
- Etkin Bir Mülakat İçin Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar
 - Hedef Belirlenmesi
 - Kurumun/ Departmanın veya Takımın Beklentileri
 - Adayın Beklentileri
- ❖ Örnek Mülakatlar ve Uygulamalar

Önerilen Eğitim Süresi: 2 Gün

İnsan Kaynakları Performansı Ölçme Sistemleri ve Çıktılarının Analizi

- ❖ Kısaca Stratejik Yönetim ve Hedef Belirleme
 - Yönetimsel Trendler ve Yönetişim
 - Yönetişimin 4 Fazı; Strateji, Operasyon, Ölçme Değerlendirme, Açıklıkları Yönetme
- ❖ Kısaca Ana Yol Haritasının Netleşmesi ve Senaryo Planlama ve Hedefler SMART
 - Senaryo Çerçevesinde Kişilerin Ölçülebilir Hedeflerinin Belirlenmesi
 - Bu Senaryonun Başarılı Olabilmesi İçin Kurumun Yönetim Biçiminin ve Kültürünün Belirlenmesi
- ❖ Kısaca Kurumsal Hedeflerin Ölçümlenmeleri ve Kurumsal Performans Yönetimi
 - Stratejik Yönetimin Ölçme Sistemleri (Kurumsal Karne, Bütçe Kontrol Teknikleri)
 - MIS, Raporlama Sistemleri (Günlük, Haftalık, Aylık, 3 Aylık, 6 Aylık, Yıllık)
 - Departman Proses Ölçerleri (Özdeğerleme, Yönetişim Endeksi, Kalite Denetimi)
 - Proje Ölçeri (Balanced Score Card)
 - Sonuç Ölçerleri (Mali Tabloların Analizi, Mali İç Denetim)
- ❖ İnsan kaynakları Performans Ölçerleri
 - Ölçülebilir Hedefler Objektif Sistem

- Senaryo Planlama ve Kişisel Hedeflerin Aylık Olarak Planlanması
- Hedeflerin Sayısal Verilere Dönüştürülmesi
- Verilerin Başarı Kriter Aralıklarının ve Performans Puanlarının Belirlenmesi
- Dönemsel Puanlama (Aylık, 3 Aylık, Yıllık)
- ❖ Subjektif Sistem (360 Derece)
 - Kişisel Davranışsal / Sosyal Davranışsal / Düşünsel Yeterlilikler
 - Mesleki Yeterlilikler / Liderlik Yeterlilikleri
 - Kurumsal Disiplin Yeterlilikleri
 - Kurumsal Değerler, İlkeler, Kurum Kültürü Yeterlilikleri
 - Fiziksel Yeterlilikler
- ❖ Performans Yönetim Sistem Takvimi ve Hesaplama
 - Yıllık Performans Süreç Takvimi
 - Performans Sistemi Hesaplama Yöntemleri
 - Kurumsal Performansın Etkisi
 - Departman Performansının Etkisi
 - Proje Performansının Etkisi
 - Objektif Performans Etkisi
 - Subjektif Performans Etkisi
- ❖ Performans Görüşmeleri, Performans Yönetim Sistem Çıktıları
 - Görüşme Prosedürü ve Tutanak
 - Eğitim Çıktısı
 - Kariyer Çıktısı
 - Değişebilir Ücret Çıktısı
- ❖ Performans Yönetim Sistem Uygulamaları

Önerilen Eğitim Süresi: 2 Gün

İş Analizi ve İş Değerleme, Ücret Yönetimi Sistemi

- ❖ Yönetimsel Trendler Yönetişim ve İlkeleri
 - Sosyal Sorumluluk
 - Şeffaflık
 - Hesap Vericilik
 - Kurumsal Adalet
- ❖ Stratejik Yönetim, Kurumsal Performans, Kişisel Performans, Kurumsal Adalet İlişkisi
- ❖ Kurumsal Adalet
- ❖ İş Analiz Sistemi
 - İş Analizinde Toplanan Bilgiler ve Kullanım Alanı
 - İş Analistlerinin Seçimi
 - Bilgi Toplama Yöntemi
 - İş Analizi Aşamasında Kullanılan Teknikler
 - İş Analiz Bilgilerinin Düzenlenmesi
 - Görev Tanımları
- ❖ İş Değerlendirme Sistemi
 - Kademe Yapılarının Oluşturulması

- Kıyaslama Yapılması
- Piyasa Konumlandırılması
- Ücret Sisteminin, Performans, Kariyer, Yetenek Yönetimi, Seçme Yerleştirme Süreçleri ile Entegrasyonu
- Yetkinlik ve Yeterliliklerin Tespiti ve Ücret Sistemine Baz Oluşturma
 - Mesleki Kimlik ve Liderlik Analizleri
 - Mesleki Bilgi Analizleri
 - Mesleki Beceri Analizleri
 - Dil ve Bilişim Yetkinlik Yeterlilikleri
- ❖ Ücret Sistemleri
 - Baz Ücretler
 - Ek Ücretler ve Fayda Paketleri
 - Ek Sorumluluk / Lokasyon / Tecrübe / Lisan / Stratejik Önem ve Diğerleri
 - Değişebilir Ücret
 - Tam Performansa Dayalı Ücret
 - Sektörel Farklılıklar
 - Mesleki Farklılıklar
 - Ücret Sistem Uygulamaları
- ❖ Ödül ve Prim Sistemleri
 - Merkezi Organizasyonlarda Prim Sistemleri
 - Öneri Ödül Sistemleri
 - Proje Matriks Organizasyonlarda Prim Sistemi

Önerilen Eğitim Süresi: 2 Gün

Performansa Bağlı Kariyer ve Eğitim Yönetimi Sistemleri

- ❖ Kısaca Stratejik Yönetim ve Hedef Belirleme
 - Yönetimsel Trendler ve Yönetişim
 - Yönetişimin 4 Fazı; Strateji, Operasyon, Ölçme Değerlendirme, Açıklıkları Yönetme
- ❖ Kurumlarda Kişilerin Ölçülebilir Hedeflerinin Belirlenmesi
 - Senaryo Planlama ve Kişisel Hedeflerin Aylık - Yıllık Olarak Planlanması
 - Kişilerin Kurumlarda Gelecek Değeri Nasıl Yaratılır?
- ❖ Kariyer Geliştirme
 - Organizasyon Yapısı ve Kurum Kültürü içinde Kariyer Planlama Sistemi
 - Performans Görüşmeleri Sırası yada Sonrasında Zayıf Alanların Geliştirilmesi
 - Dönem İçi İzleme ve Geliştirme
 - Merkezi Sistemlerde Kariyer Planlama ve Güçlükler
- ❖ Eğitim ve Çalışanların Sürekli Geliştirilmesi
 - Eğitim İhtiyaç Analizleri
 - Kurum İçi Toplu Kurumsal Eğitim Tespitleri ve Programı
 - Kurumsal Eğitimlerin Konu ve İçeriklerin Tespiti
 - Eğitimi Verebilecek Kurum İçi Eğitimci Tespiti / Profesyonel Eğitimci Seçimi
 - Eğitimin Yapılacağı Yer ve Organizasyonu
 - Kurum Dışı Bireysel Katılım Eğitimleri Tespiti
 - Eğitim Değerlendirme, Eğitimci Değerlendirme

- Eğitim İzleme ve Alınan Eğitimin İş Proses ve Süreçlerine Katkısının İzlenmesi
- Cuma Öğleden Sonra Konferansları, Cumartesi Sunumları

Önerilen Eğitim Süresi: 2 Gün

Yetenek Yönetimi

- ❖ Bilgi Süreçlerinde İnsan Kaynaklarının Stratejik Rolü
- ❖ İnsan Kaynakları Yönetimini Stratejilerinden Vizyon Beklentisi
 - Yönetişim ve İnsan Kaynakları Yönetimi Stratejileri
 - Kurumsal Olma ve Yönetişime (Corporate Governance) Geçiş
 - Yönetişim İlkeleri (Sosyal Sorumluluk, Şeffaflık, Bilgilendirme, Hesap Vericilik, Bilgilendirme, Kurumsal Adalet)
 - Glocal Olmak
 - Değişim Yönetimi
 - Verilerle Konuşabilmek
 - İnovatif İnsan Kaynakları Uygulamaları
- ❖ Yetenek Yönetimi
 - Yetenek Kavramı
 - Yetenek Tanımı
 - Yetenek - Beceri İlişkisi
 - Yeteneğin Performans Açısından Önemi
 - Kritik Yetenek
 - Yetenekli Çalışan
 - Yetenekli Çalışanların Özellikleri
 - Pareto Kuralı ve Yetenekli Çalışanlar
 - Yetenek Savaşları
 - Yönetim Teorileri ve Çalışma Yaşamında İnsan
 - Bilgi Toplumu ve Yetenek Savaşlarının Doğuşu
 - Küreselleşme, Rekabet ve Değişen Kurum ve İş Yapıları
 - Bilişim Teknolojilerindeki Gelişmeler
 - İşgücü Hareketliliği
 - Demografik Değişimler
 - İşgücünün Değişen Profili
 - Değişen Kariyer Anlayışı: Geleneksel Kariyere Sınırsız Kariyere
 - Kurumsal Bağlılığın Zayıflaması
 - İş-Yasam Dengesine Artan Talep
 - Türkiye’de Yetenek Savaşları
 - Bilgi Ekonomisinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve İnsan Kaynaklarında Yeni Bir Bakış Açısı : Yetenek Yönetimi
 - Yetenek Yönetimi Kavramı
 - Yetenek Yönetiminin İlişkili Olduğu Yönetim Kavramları
 - Stratejik Liderlik
 - Yönetişim (Corporate Governance)
 - Müşteri İlişkileri Yönetimi

- Yetkinliklere Dayalı İnsan Kaynakları Yönetimi
- Yetenek Yönetiminde Sorumluluk Dağılımı
- Tepe Yönetimin Sorumluluğu
- İnsan Kaynakları Departmanının Sorumluluğu
- Orta Kademe Yöneticilerin Sorumluluğu
- Yetenek Yönetimi Sisteminin Tasarımı
 - Yetenek Bakış Açısının Benimsenmesi
 - Yetenek Yönetimi Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi
 - Yetenek Stratejisinin Belirlenmesi ve Genel İşletme Stratejisine Uyumlaştırılması
 - Yetenek Yönetimi Uygulamaları
 - Kritik Pozisyonların ve Gerekli Yetkinliklerin Belirlenmesi
 - Performans ve Potansiyel Değerlendirme
 - Yeteneklerin Tanınması ve Personel Sınıflandırması
 - Yeteneklerin Cezbedilmesi (Attraction) ve Çalışan Değeri Yaratma
 - Çalışan Değeri Yaratmada Kurumsal İtibar
 - Çalışan Değeri Yaratmada Yüksek Performansa Dayalı Kurum Kültürü Oluşturmak
 - Çalışan Değeri Yaratmada İç Marka Yaratma
 - Yeteneklerin Seçilmesi
 - Kariyer Sistem Tipolojisi
 - Yetenek Havuzu Yaklaşımı
 - Değerlendirme Merkezi Uygulamaları
 - Yeteneklerin Elde Tutulması (Retention)
 - Çalışanı Kaybetme Maliyeti
 - Kariyer Yönetimi ve Kişisel Kariyer Gelişim Planları
 - Yeteneklerin Eğitimi ve Geliştirilmesi, Koçluk Ve Mentorluk
 - 360 Derece Geri Bildirim
 - İş-Yasam Dengesi Programları
 - Yeteneklerin Ücretlendirilmesi
 - Performansa Dayalı Ücret (Yüksek Performansın Ödüllendirilmesi)
 - Kar Paylaşımı, Hisse Senedi Opsiyonları, Yan Ödemeler
 - Örnek Yetenek Yönetimi Uygulaması

Önerilen Eğitim Süresi: 2 Gün

Kurumsal Performans Ölçme Sistemleri

❖ **Stratejik Yönetim ve Hedef Belirleme**

- Yönetimsel Trendler ve Yönetişim
- Yönetişimin 4 Fazı; Strateji, Operasyon, Ölçme Değerlendirme, Açıklıkları Yönetme
 - Planla (Strateji, Senaryo, Bütçe)
 - Uygula (Altyapı Sistemleri, Müşteri Değer Zinciri, IT, ERP, MIS, İnsan Kaynakları Yönetimi)
 - Kontrol Et (Ölçme, Denetleme Sistemleri)
 - Önlem Al, Öneri Getir (Açıklıkların Yönetimi, Süreç Yönetimi, 6 Sigma)

❖ **Ana Yol Haritasının Netleşmesi ve Senaryo Planlama ve Hedefler**

- Senaryo Çerçevesinde Ölçülebilir Kurumsal Hedeflerin Belirlenmesi
- Senaryo Çerçevesinde Departmanların Ölçülebilir Hedeflerinin Belirlenmesi
- Senaryo Çerçevesinde Kişilerin Ölçülebilir Hedeflerinin Belirlenmesi
- Bu Senaryonun Başarılı Olabilmesi İçin Kurumun Yönetim Biçiminin ve Kültürünün Belirlenmesi

❖ **Strateji, Senaryo ve Hedef Analizi SMART**

- S Specific (Süreçlere ve Kişilere Doğru İndirgenmiş mi?)
- M Measurable (Ölçülebilir mi?)
- A Achievable (Başarılabilir mi?)
- R Related (Kurumsal Karne ve Kişisel BSC Hedeflerle İlişkili mi?)
- T Time-Bound (Zamanla Sınırlı mı?)

❖ **Hedeflerin Ölçümlenmeleri ve Performans Yönetimi**

- Stratejik Yönetimin Ölçme Sistemleri
 - Kurumsal Karne
 - Bütçe Kontrol Teknikleri
- Altyapı Ölçme Sistemleri
 - MIS, Raporlama Sistemleri (Günlük, Haftalık, Aylık, 3 Aylık, 6 Aylık, Yıllık)
 - İnsan Kaynakları (Subjektif / Objektif Performans Yönetim Sistemleri)
- Operasyonel Ölçme Sistemleri
 - Departman Ölçeri Özdeğerleme
 - Yönetişim Endeksi
 - Proje Ölçeri Balanced Score Card
 - Kalite Denetimi
- Sonuç Ölçerleri
 - Mali Tabloların Analizi
 - Mali İç Denetim
- Süreç Yönetimi Ölçerleri
 - 6 Sigma

Önerilen Eğitim Süresi : 2 Gün

Kurum Kültürü ve Kurumsal Farkındalık

- ❖ Kısaca Merkezi Yönetim Süreçlerinde Yönetim Vizyonu, Yönetim - Organizasyon Yapıları (Sermaye Süreçleri Organizasyonel Yapıları) ve İletişim Hiyerarşisi
- ❖ Kısaca Yönetişim Süreçlerinde Organizasyon Yapıları (Bilgi Süreçleri Organizasyonel Yapıları) ve İletişim Hiyerarşisi
- ❖ Kurum içi Başarılı İletişimin Kurum Kültürüne Katkısı (Kaliteli İletişim, Sürdürülebilir İlişki İlkesi)
 - Demokratik Platform
 - Kurum içi İletişim Kanallarının Oluşturulması
 - Değer, Değer Yaratma, Değer Zinciri, Değer Yaratan, Faydalanıcı Kavramları
 - Kurum Hafızası – Bilgi Yönetimi Sistemi
 - Kurum içi İletişim – Verimlilik – Maliyet Yönetimi Kavramları
 - Kurum içi İletişim – Risk – Kriz / Problem / Süreç Yönetimi Kavramları
- ❖ Kurum Kültürünün Oluşumunu Etkileyen Süreçler

- Kurum Olarak Biz Kimiz?
- Müşteri Beklentileri Karşısında Pozisyonunuz? Beklentileri Ne Oranda Karşılıyabiliyoruz?
- Müşteri Hizmet Seviyemiz Yeterli mi?
- İnsan Kaynağımız Ne Durumda Geliştirilebilir Alanlarımız Ne?
- Kurum, Girişimci, Üst Yönetim Beklenti SWOT'u ve Hedeflerin Ortaya Konması
- Operasyonel SWOT'lar (Müşteri Segment SWOT'ları / Paydaş Müşteri SWOT'ları / Tedarik Zinciri SWOT'u / Hizmet SWOT'ları / Mali SWOT)
- Kurumsal SWOT
- Değişim Süreci
- Kurumsal Hedeflerin Belirlenmesi
- Hedeflere Ulaşma Stratejilerinin Belirlenmesi
- ❖ Kurum Kültürünün Oluşturan Ortak Değer ve İlkeler Nereden Kaynaklanır? Nereden Kaynaklanmalıdır?
- ❖ Kurum Kültürünün Kurumsal Hedeflere Ulaşmadaki Olumlu Katkısı
- ❖ Kurum Kültürü – Kurum İtibarı İlişkisi
- ❖ Kurum Kültürünün Kurumdaşlarca İçselleştirilebilmesi için
 - Sosyal Sorumluluk
 - Şeffaflık, Bilgilendirme
 - Hesap Vericilik, Bilgilendirme
 - Kurumsal Adalet
- ❖ İnovatif Kurum Kültürü
 - İnnovasyon Çeşitleri (Ürün İnnovasyonu, Hizmet İnnovasyonu, Süreç İnnovasyonu, Orgaizasyonel İnnovasyon, Pazarlama İnnovasyonu, Toplumsal İnnovasyon)
 - Müşteri Odaklı İnnovasyon
 - İnnovatif Organizasyonların Özellikleri
- ❖ Kurum Kültürünün Oluşturan Yazılı ve Yazılı Olmayan Kuralları
- ❖ Kurum Kültürünün Kişisel Gelişim ve Kariyerle İlişkisi

Önerilen Eğitim Süresi : 1 Gün

Eğitimcinin Eğitimi ve Etkin Sunum Etkileri

- ❖ Tanışma ve İlk Uygulama
- ❖ İletişimde Başarı
 - Kişisel Kalite - Bilgi İlişkisi
 - Bilgi - Risk İlişkisi
 - Risk - İnisiyatif Kullanma İlişkisi
 - İnisiyatif Kullanma - Karar Alma İlişkisi
 - Karar Alma – Süreç Yönetimi İlişkisi
- ❖ Sunuşta İletişim Unsurlarının Kullanımı
 - Duruş
 - Jestler
 - Yüz İfadesi - Göz Teması
 - Giyim ve Dış Görünüş
 - Ses Hazırlığı
 - Dil ve Anlatım

- Doğallık
- Heyecanı Kontrol Altına Alma
- ❖ Sunum Çeşitleri
- ❖ Sunuşun Altın Kuralları
 - Genel Hazırlık
 - Sunuş Öncesi Hazırlık
 - Sunumda Plan
 - Sunumun Hedefi
 - Sunucunun Hedefi
 - Sunum Yapılan Profilin ve Beklentilerinin Analizi
 - Dinleyici Profiline Uygun İletişim Dilinin Saptanması
 - Sunucunun Tutumu
 - Sunum Cihazlarının Kullanımı ve Kontrolü
 - Dikkatleri Yakalamak
 - Kontrolü Elde tutmak
 - Olumlu Hava Yaratmak
 - Açık İletişim Kurmak
 - Tanışma ve Kimlik Soyunması, Buzların Eritilmesi
- ❖ Soru ve Cevaplar Bölümü
 - Soru ve Cevaplar için İpuçları
 - Engelleyicilerle Başa Çıkma Yöntemleri
- ❖ İzleyiciyi Katma Tekniklerinin Kullanılması
- ❖ Sunu Oluşturma
 - Sununun Köşe Taşlarını Belirleme
 - Uygun Giriş için Gerekenler
 - Uygun Gelişimi Oluşturma
 - Akışın Düzenlenmesi
 - Etkileyici Final için Öneriler
- ❖ Görsel malzeme Hazırlamanın Esasları
- ❖ Uygun Mekan Düzei
- ❖ Geribildirimlerin Alınması ve İyileştirme
- ❖ Uygulamalar

Önerilen Eğitim Süresi: 2 Gün

Süreç Yönetimi

- ❖ Süreç Yönetimi Teknikleri
 - Strateji, Senaryo ve Hedef Oluşturma
 - Hedef Süreç İlişkisi
 - Sorgulama
 - Süreci Kontrolde Tutma, Süreci Sonsuza Kadar İyileştirme
 - Süreci Yönetememe ve Sürecin Problem Dönüşmesi
- ❖ Değer Zinciri
 - Değer ve Katma Değer
 - Değer Zinciri Kavramı

- Değer Zinciri Süreç İlişkisi
- ❖ Süreç Yönetimi
 - Kişisel Süreç ve Yönetimi
 - İş Süreçlerimiz ve Yönetimi
 - Takım Süreci Yönetme ve Liderlik
- ❖ Problem Çözme Teknikleri
 - Bu Alanları Sorgulama ve Veri Toplama (İş Çevre, Yakın Çevre, İçsel Sorgulama)
 - Verileri Ölçeklendirme
 - Problemi Doğru Tespit Etmek İçin Verileri Analiz Etme (Bütünü İçinde, Tarihsel Gelişimi İçinde, Limitlerinde ve Sıra Dışı Bakarak, Bilimsel Ve Ölçülebilir Şekilde, Diğer Alanlarla İlişkilendirerek)
 - Alternatif Sentez ve Ölçümlemeye Geçme
 - Sentezlerini Modelleme, Ekibinle Kontrol Etme ve Tartışarak Risklerini Yönetme
 - Uygun Sentezi Seçme
 - Tez (Karar) Sürecine Sokma
 - Kararı / Tezi Üst Kabul Kişi veya Kuruluşlarıyla Paylaşarak Onay Alma
 - Kararı/ Eylemi Planlama, Zamanlama, Uygulama, Kontrol Etme
 - Açıklıkları Yönet
- ❖ Süreç Yönetimi Uygulama Tiyatrosu
- ❖ Süreci Projeye Çevirme
 - Kısaca Proje Yönetimi Mantığı
 - Proje Başarı ve Başarısızlık Faktörleri
 - Proje Performans Ölçeri _Balanced Score Card
 - Kısaca MS Project
 - Proje Bilgilerini Görmek ve Paylaşmak
 - Süreci İzlemek ve İncelemek

Önerilen Eğitim Süresi: 1 Gün

Motivasyon Yönetimi

- ❖ Motivasyon Tanımlamaları
- ❖ Motivasyonun Ana Amacı
 - Harekete Geç, Harekete Geçir
- ❖ Motivasyon Türleri
 - İç ve Dış Motivasyon
 - Uygulamalar
 - Test-Motivasyon Yönüm Nedir?
 - Motivasyon Yönüme Göre Daha Fazla Motive Olmak İçin Ne Yapmalıyım?
 - Kısa Video Gösterimleri ve Tartışma
- ❖ Motivasyon Tekniklerinin Kullanımı
 - Bireysel Motivasyon, Grup Motivasyonu, Kurumsal Motivasyon
 - Motivasyonda Roller
- ❖ 1990 Öncesi Sermaye Süreçlerinde Veya Yöneten Şirketlerde Motivasyon Araçları
 - Maslow ve İhtiyaçlar Hiyerarşisi

- Ödüllendirme İle Motivasyon
- Ceza ve Korkutmayla Motivasyon
- Kurum İçi Hiyerarşik Rekabetle Motivasyon
- ❖ 1990 Sonrası Bilgi Süreçlerinde veya Yönetişen Şirketlerde Motivasyon Araçları
 - Kurum Kültürü
 - Hedef Paylaşımı
 - Karar Süreçlerinde Yer Almak
 - Kurumsal Adalet
 - Performansa Dayalı Ücret
 - Performansa Dayalı Eğitim Ve Kariyer Sistemleri
 - Sürekli Öğrenme Ve Kendini Gerçekleştirme Ortamı
- ❖ Kurum Liderliğinde Kurumsal Motivasyon
- ❖ Takım Liderliğinde Takım Motivasyonu
- ❖ Kişinin Kendine Liderliği ve Kişisel Motivasyon
- ❖ Neler Bizi Demotive Yapar
- ❖ Hangi Kurumlar Hangi Nedenlerle Hangi Tür Motivasyon Araçlarını Kullanmalıdır?
- ❖ Başarıya Götüren Tek Yol "Pozitif Düşünce"
 - Özgüven ve Pozitif Düşünce İlişkisi
 - Farklı Görüş Açılarının İdrak Edilmesi
 - Pozitif Düşüncenin Ayırt Edilmesi
 - Yaratıcılıkta Pozitif Düşüncenin Yeri
 - Örgüt içi İletişimde Pozitif Düşünce ile Etkinlik Nasıl Arttırılır?
 - Düşünme Sistemindeki Çok Alternatiflilik
 - Takım Çalışmasında Birey ve Pozitif Düşüncenin Katkısı
 - Kendi Kendini Motive Etmede Pozitif Düşüncenin Yeri

Önerilen Eğitim Süresi: 1 Gün

Benchmarking (Kıyaslama)

- ❖ Kısaca Trendler
 - 1990 Öncesi Sermaye Süreçleri Ve Şirket Yönetim Süreçleri
 - 1990 Sonrası Bilgi Süreçleri Şirket Yönetişim Süreçleri
- ❖ Kısaca 1990 Sonrası Yönetişim Süreçlerinde İşletme Temel Süreçleri
 - Stratejik Yönetim
 - Operasyonel Yönetim
 - Ölçme Değerlendirme
- ❖ Ölçme Değerlendirme
 - Mali Hedef Ölçerleri (Bütçe Kontrol Teknikleri, Mali Tablo Analizleri)
 - İnsan Kaynakları Ölçerleri (Performans Yönetim Sistemi)
 - Proje Ölçerleri (B.S.C)
 - Departman Ölçerleri (Öz Değerlendirme)
 - Proses Ölçerleri (Kalite Yönetim Sistemi)
 - Sonuç Ölçerleri (İç Dış Memnuniyet Analizleri)
 - Kıyaslama (Benchmarking)
- ❖ Kıyaslama

- Kurum İçi Takımsal Kıyaslama
- Kurum Dışı Kıyaslama
- ❖ Takımsal Kurum İçi Kıyaslama
 - Stratejik Düşünce Kıyaslaması
 - Hedefleri Hayata Geçirme Ve İş Yapma Biçimi Kıyaslama
 - Verimlilik Kıyaslaması
 - Raporlama Kıyaslaması
- ❖ Kurum Dışı Kıyaslama
 - Rakip Analizi
 - Segment Beklenti Analizi
 - Bu Beklentilere Bizim Ve Rakiplerimizin Müşteriyi Tatmin Etme Puanları
 - Bizim Ve Rakiplerimizin Birlikte Tatmin Edemediğimiz Müşteri Beklentileri
 - Farkın Yönetimi Stratejisi
- ❖ Benchmarking Sözleşmeleri
 - Farklı İş Ve Sektörde Çalışan Farklı Kabiliyetleri Olan Firmaların Seçimi
 - Sözleşme Süreci
 - Karşılıklı Departman Düzeyinde Teşhis Ve SWOT Çalışmaları
 - Karşılıklı Bilgi Ve Tecrübe Paylaşımı

Önerilen Eğitim Süresi: 1 Gün

Stratejik Planlama

- ❖ Tanımlar ve Kavramlar
- ❖ Stratejik Planlama
- ❖ Başarılı Bir Stratejik Planın Özellikleri
- ❖ Stratejik Planlama Sürecinin Aşamaları
- ❖ Bilgi Toplama Yöntemleri
- ❖ Strateji Yönetimi
- ❖ Hedef Belirleme
- ❖ Hedef Yayılımı

Önerilen Eğitim Süresi: 1 Gün

Analitik Düşünme ve Karar Verme

- ❖ Düşünme Nedir?
- ❖ Düşünme Türleri
- ❖ Analitik Düşünme
- ❖ Analitik Düşünmenin Aşamaları
- ❖ Analitik Düşünmeyi Etkileyen Faktörler
- ❖ Analitik Düşünmenin Kapsamı
- ❖ Analitik Düşünme Nasıl Yapılmalıdır?
- ❖ Analitik Düşünebilen Kişiler....
- ❖ Analitik Düşünmenin Kazandırdıkları
- ❖ Karar Verme
- ❖ Karar Teorisi

- ❖ Karar Analizi Kapsamında Kullanılan Kavramlar
- ❖ Karar Verme Süreci
- ❖ Karar Vermede Karar Ortamları
- ❖ Daha İyi ve Daha Doğru Karar Verme

Önerilen Eğitim Süresi: 2 Gün (1 Günü Opsiyonel)

Kriz Yönetimi

- ❖ Kriz Kavramı Nedir?
- ❖ Krizin Nedenleri
- ❖ Krizin Çeşitleri
- ❖ Kriz Yönetimi Teknikleri
- ❖ Kriz Yönetimi Aşamaları
- ❖ Kriz Ortamlarında Analitik Düşünce
- ❖ Kriz Ortamlarında Karar Verme
- ❖ Krizi Yönetmek İçin İletişim ve Takım Çalışması
- ❖ Kriz Senaryosu Hazırlama
- ❖ Kriz Planı Oluşturma
- ❖ Krizi Fırsata Dönüştürmek
- ❖ Kriz Yönetimi Vaka Analizleri

Önerilen Eğitim Süresi: 1 Gün

SA 8000 Sosyal Sorumluluk Yönetim Sistemi

- ❖ Modern Çalışma Kavramları ve Yönetim Teknikleri
- ❖ ILO Uygulamaları
- ❖ Sosyal Sorumluluğa Sahip Yönetimlerin Prensipleri
- ❖ SA 8000:2008 Standardı Gereklilikleri
- ❖ Standart Gerekliliklerinin Yorumlanması
- ❖ Sistem Dokümantasyonu

Önerilen Eğitim Süresi: 1 Gün

ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetimi

- ❖ ISO 9001 ve ISO 9004 ile bağlantısı
- ❖ Temel esasları
- ❖ Planlanması ve kurulumu
- ❖ Uygulama esasları
- ❖ Sürdürülmesi ve geliştirilmesi
- ❖ ISO 10002 İç ve Dış Tetkikleri

Önerilen Eğitim Süresi: 1 Gün