

## İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ DERSİ

### ÖRNEK OLAY: 4

#### BAĞLAM: EĞİTİM VE GELİŞTİRME

#### YANLIŞ BİR EĞİTİM İHTİYACI

Hizmet sektöründe faaliyet gösteren büyük bir örgütün bölgesel ofisinde eğitim görevlisi olan Suzan Yurt, yeni bir eğitim programı konusunda oldukça heyecanlı idi. Merkez ofisindeki İnsan Kaynakları Departmanı ona 6 ay önce çok ünlü bir firmadan hızlı okuma programının satın alındığını bildirmiş ve bu programı uygulayan diğer şirketlerin çok etkili sonuçlar elde ettiğini gösteren istatistiklerden bahsetmişti.

Suzan Hanım bölgesel ofisteki çalışanların çoğunun her gün yüzlerce mektup, not, yeni veya yenilenmiş politika ve işlemlerin duyurulması ve müşterilerden gelen mektuplar nedeni ile büyük bir okuma yüklerinin olduğu u biliyordu. Ona göre böyle bir durumda hızlı okuma eğitim programı birçok çalışana önemli ölçüde yardımcı olabilirdi.

Merkez ofis, bölgesel eğitim sorumlularını eğitim programının nasıl uygulanacağını tartışmak amacıyla bir oturum yapmaları için toplamıştı ve Suzan Hanım bu yüzden bölgesel ofiste eğitim programını bir güven ile başlatmıştı. Suzan Hanım, 5 gruba –her grupta 30 çalışan bulunmaktaydı- 9 adet iki saatlik eğitim kursu vermeyi planlamakta idi. Toplam olarak 1200 çalışan eğitim programına katılmış ve programın firmaya maliyeti -eğitim materyalleri ve kaybolan işgücü zaman maliyeti de hesaba katıldığına- kişi başına yaklaşık 500 lira olmuştu. Program katılımcılar tarafından iyi bir şekilde anlaşılmış ve eğitim programının uygulanmasından önce ve sonra yapılan testler ortalama olarak, anlamada herhangi bir kayba neden olmadan, okuma hızının yüzde 250 arttığını göstermişti.

Son dersin tamamlanmasından birkaç ay sonra Suzan Hanım hızlı okuma eğitim programına katılan bazı çalışanlara hızlı okumanın iş yüklerini hafifletip hafifletmediğini sordu. Çalışanlar, hızlı okumayı işte kullanmadıklarını, iş dışındaki zamanlarda kullandıklarını söylediler. Suzan Hanım birkaç katılımcıya daha aynı soruyu sordu ve aynı cevabı aldı. Çalışanlar hızlı okuma tekniklerini evde ve okul programlarında kullanıyorlardı fakat işte kullanmıyorlardı. Suzan Hanım çalışanlara “Peki önünüze her gün gelen duyular, memolar, raporlar, müşteri mektupları gibi okuma materyallerini ne yapıyorsunuz?” diye sorduğuna aldığı cevap, “Ben asla bu memoları ve diğer duyuruları okuma” oldu. Aldığı bu bilgi Suzan Hanımın ilgisini çekti ancak ne yapması gerektiğini bilmiyordu.

#### Tartışma Soruları:

1. Sizce Suzan Yurt, bu derece değerli eğitim fonlarını israf etti mi?
2. Suzan Yurt, çalışanların önlerine gelen okuma materyallerini okumalarını sağlamak için yeni bir eğitim programı başlatmalı mıdır?
3. Suzan Yurt, şu an karşı karşıya kaldığı durumu yaşamamak için başlangıçta ne yapmalı idi?
4. Sizce örgütler, işte kullanılmayan becerileri geliştirmek için eğitim programları uygulamalı mıdır?

Kaynak: Dursun Bingöl (2014). İnsan Kaynakları Yönetimi, Beta: Ankara. ss. 322-323.