



Mobilya Sektöründeki İşletmelerde Hizmet İçi Eğitim Uygulanmasına Yönelik Mevcut Durum Tespiti

Levent GÜRLEYEN¹, Nevzat ÇAKICIER², Göksel ULAY³

Özet

Bireyin işinin gerektirdiği bilgi, beceri ve davranışları kazandıracak ve kendini devamlı olarak geliştirecek olan hizmet-içi eğitim ihtiyacı, günümüz rekabet ortamında işletmelerin karşısına kaçınılmaz bir gerçek olarak çıkmaktadır. Bu çalışmada, CNR fuar organizasyonunca İstanbul'da düzenlenen Uluslararası İMOB Mobilya Fuarı'na katılan ve Mobilya Sektöründe faaliyet gösteren toplam 156 işletme araştırma kapsamına alınmıştır. Mobilya Sektöründe üretim yapan işletmelerde hizmet-içi eğitim faaliyetlerine yönelik durum tespiti yapılmaya çalışılmıştır. Bunun için, işletme sahibi ve yöneticilerine anket ve röportaj yöntemleri uygulanmıştır. İşletmelerde yürütülen eğitim faaliyetlerinin durumu ve ortaya çıkan problemlere yönelik çözüm önerileri verilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; hizmet-içi eğitim faaliyetleri hakkında işletmelerin yeterli bilgiye sahip olmadıkları belirlenmiş; bunun yanında, eğitim veren kuruluşların yeteri kadar bilinmemesi ve eğitim verecek olan personelin bulunmaması da dikkat çekmektedir. Zaman kaybı, eğitimin maliyeti, eğitimin gereksiz görülmesi, hizmet içi eğitim veren şirketlere ulaşım sorunu ve eğitimde denetim eksikliği gibi faktörlerin işletmelerde problem olarak yaşandığı ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler : Hizmetiçi eğitim, eğitim, toplam kalite yönetimi, işletmeler

Current Situation Analysis of In-Service Training Activities in Furniture Industry

Abstract

The need for the in-service training which provide employees the required knowledge, skills and behaviors and enable the ongoing employee development, is an essential fact in the competitive business for the companies. In this study, it is aimed to analyze the current situation of furniture industry regarding the in-service training activities. For this aim, questionnaires and interviews were conducted with the people in charge. As a result, the current situation was determined about the in-service training and some suggestions are made according to the problems.

At the end of the study, it can be concluded that the owners of the companies do

¹ Adyton Büro Sistemleri Tasarımı San. ve Tic. Ltd. Şti., Gümüşova, Düzce

² Düzce Üniversitesi Orman Fakültesi Orman Endüstri Mühendisliği Bölümü Konuralp Yerleşkesi, Düzce

³ Numarine Denizcilik San. ve Tic. A. Ş., Gebze- Kocaeli

not have enough information about in-service training. Besides, the companies which conduct in-service training are not known sufficiently and the company staffs do not include trainers. The time loss, cost of the training, considering training unnecessary, location problems with the companies conducting these services and the lack of control are the main problems for in-service training.

Key words : In-service training, Total quality management, companies.

1. GİRİŞ

Kalkınma sürecini tamamlama ve küreselleşmeye katılım çabası içerisinde olan ülkelerin en önemli sorunu sermaye, nitelikli eğitimi olan insan gücü ve teknik bilgi yetersizliğidir. Bunun yanı sıra söz konusu ülkeler, hızla artan nüfusa yeni iş ve eğitim imkânları sağlamak, hayat standardını yükseltmek, geleneksel düşük talep - düşük verim çemberini kırmak zorundadırlar. Bu ülkelerin çabalarını olumsuz yönde etkileyen problemlerin çözülebilmesi ellerindeki kıt kaynakları en yüksek üretimi sağlayacak şekilde kullanmalarına bağlıdır. Başka bir deyişle, kaynakları tutumlu ve akılcı bir şekilde kullanmak ve bu şekilde üretim giderlerini düşürmek dışında başka bir yol yoktur. Bu kaynaklardan en önemli olanı ise insan kaynağı, dolayısıyla alanında uzmanlaşmış teknik insan gücüdür (Aliyeva, 2001).

Eğitim, bireyin doğumundan başlayarak, ölümüne kadar devam eden bir süreçtir. Kişi bu süreç içerisinde bir şeyler öğrenir. Bu öğrenme okul çağlarında planlı ve programlı bir şekilde yürür. Bireyin iş hayatına atılmasıyla eğitimi son bulmamaktadır. Çünkü günümüzde bilim ve teknolojideki gelişmeler toplumun kültürel, sosyal ve ekonomik alanlarında yeni bilgi beceri, teknik ve araçları gündeme getirmekte; çalışan kişileri sürekli öğrenmeye ve yetiştirmeye zorlamaktadır. Zira birey, daha önce kazandığı bilgi ve becerilerinin meslek hayatının sürekli değişmesi nedeni ile geçersiz kaldığını görmekte; kendinden beklenen görev ve fonksiyonların değişmesi çağdaş koşullara ayak uydurabilmesi için yeniden eğitim görmesi gerekliliğini duymaktadır. Bu noktada bireyin işinin gerektirdiği bilgi, beceri ve davranışları kazandıracak ve kendini devamlı olarak geliştirecek hizmet-içi eğitim ihtiyacı ortaya çıkmaktadır. Hizmet-içi eğitim ihtiyacı bireyler yanında kurumlar için de söz konusudur. Dolayısıyla kurumlar da gelişen ve değişen koşullar karşısında ürettiği mal ve hizmetin niteliğini artırabilmek, amaçlarını gerçekleştirebilmek, personelini bilgilendirmek, çağdaş teknik ve yöntemleri kullanabilmek amacıyla hizmet-içi eğitime ihtiyaç duymaktadır (Armutçuoğlu, 1992).

Hizmet-içi eğitim, sektör ayrımı yapmaksızın özel ve tüzel kişilere iş yerlerinde belirli bir maaş veya ücret karşılığında işe alınmış ve çalışmakta olan bireylerin görevleri ile ilgili gerekli bilgi, beceri ve tutumları kazanmalarını sağlamak üzere yapılır (Taymaz, 1992). Türk Dil Kurumunun tanımına göre, hizmet içi eğitim; kişilerin hizmetteki verim ve etkinliklerinin artırılmasını, gelişmeye yol açan bilgi, beceri ve tutumların zenginleştirmesini amaç edinen

ve kurumların genel çalışma düzenini sürekli olarak etkileyen bir eğitimidir (TDK, 1974). Aynı zamanda hizmet içi eğitim, kişilerin hizmetteki verim ve etkinliklerini, gelişmeye yol açan bilgi beceri ve çalışma düzenini de etkiler (Koçak, 1997). Ayrıca bireylere mesleklerinde daha başarılı olmalarını sağlayacak gerekli bilgi, beceri ve tutumlar kazandırır (Yalın, 1997).

Hizmetin daha iyi yürütülmesini ve bireyin kendisini geliştirmesini amaçlayan hizmet- içi eğitim faaliyetlerinde öncelikle eğitim ihtiyacının belirlenmesi, daha sonra da bu ihtiyaçlar doğrultusunda plan ve programların hazırlanması gerektiği bildirilmiştir. Bir kurumun, gelişebilmek için bireylerini amaçlarına göre yetiştirmek zorunda olduğu, bu durumun bireylerde çalıştıkları kurum yasalarına uyma ve hizmet gerektirdiği, hatalarını düzeltme, morallerini yükseltme, kişiliklerini geliştirme, mesleki yeterliliklerini artırma ve yükseltme gibi gereksinimleri kapsamına alması gerektiği ifade edilmiştir. Bu gereksinimler kurumun eğitim politikası, personel politikası ve kurumun var olan olanakları doğrultusunda hazırlanan ve planlanan eğitim programları ile karşılanabileceği önerilmiştir (Gürsoy, 1997).

Aliyeva, (2001) tarafından yapılan çalışmada; iş hayatında yaygın bir şekilde uygulama alanı bulan TSE - ISO 9000 Toplam Kalite Yönetim Sisteminde (TKY) hizmet içi eğitim uygulamaları ile iş kazalarının önlenmesi üzerindeki etkileri araştırılmıştır. Araştırmada öncelikle konu sistematik olarak ele alınmış ve TKY sistematığı ile iş güvenliğine ilişkin mevzuat incelenmiş, her iki yaklaşım analiz edilerek birbiri ile kıyaslanmıştır. TKY sistemi uygulanan işyerindeki çalışmalar izlenmiş, TKY uygulaması öncesi yalnızca yasal şartlar varken işyerinin iş sağlığı ve güvenliğine yaklaşımı ile uygulama sonrası yaklaşımlar karşılaştırılmıştır. İşyerinde uygulama sonrası iş kazalarının izlenmesi çalışmalarının sonuçları değerlendirilmiştir ve durum tespiti yapılmıştır. TKY uygulamaları ile yapılan hizmet içi eğitim çalışmalarının sonuçları kayıtlar üzerinden izlenerek sonuçları ortaya konulmuştur ve TKY'nin önemi vurgulanmaya çalışılmıştır (Aliyeva, 2001).

Taşkın (1993) yaptığı çalışma ile; iş kazalarını hangi faktörlerin etkilediğini ve bunların olumsuzluklarını azaltmak için hizmet içi eğitim adı altında neler yapılması gerektiğini ortaya koymaya çalışmıştır. Bunun için işçi, işveren, işletme yöneticileri, işçi ve sendika temsilcilerinin görüşlerini, anket ve mülakat yöntemlerini kullanarak almış ve çözüm önerileri sunmuştur (Taşkın, 1993).

Çağımızın gelişmiş ülkelerinin gelişmişlik ölçütü olarak kabul ettikleri bilgi toplumu olma yarışında eğitim; yine aynı toplumlar tarafından eğitimin sürekli talep edilir olması ile de hizmet-içi eğitim tüm gelişmiş ülkelerde olduğu gibi ülkemizde de önemli bir konuma gelmiştir.

Bu çalışmada, Türkiye Mobilya Endüstrisindeki işletmelerde hizmet-içi eğitim faaliyetlerinin işletmeler üzerine etkisi ortaya konmaya çalışılmıştır. Böylelikle işletmelerde yürütülen eğitim faaliyetlerine yönelik mevcut durum belirlenerek, ortaya çıkan problemlere çözüm önerisi getirilmeye çalışılmıştır.

2. MATERYAL VE YÖNTEM

2.1 Araştırmanın Kapsamı

Çalışmada, CNR fuar organizasyonunca İstanbul'da düzenlenen Uluslararası İMOB Mobilya Fuarı'na katılan ve Mobilya Sektöründe faaliyet gösteren toplam 156 işletme araştırma kapsamına alınmıştır.

Araştırmada anket sorularının ortaya çıkartılmasında ön anket ve röportaj yöntemi uygulanmış. Değerlendirmelerden elde edilen bilgilere göre anket formu oluşturulmuştur. Anket tüm işletme sahiplerine ve/veya işletmede yöneticilik yapan görev mensuplarına uygulanmıştır. Araştırma, Türkiye Mobilya Sektöründe faaliyet gösteren toplam 46 işletmeye uygulanmıştır. İşletme sayısı ise aşağıda verilen formüle göre hesaplanmıştır.

Anket uygulamasında örnek sayısı (n);

$n = Z^2 * N * P * Q / N * D^2 + Z^2 * P * Q$ Eşitliğinden hesaplanmıştır (Pircioğlu, 2001).

$$n = 1.96^2 * 100 * 0,95 * 0,05 / 100 * 0,05^2 + 1.96^2 * 0,95 * 0,05 = 42$$

P= Ölçmek istediğimiz özelliğin ana kütlede bulunma ihtimali (kutu mobilya için)

Z= Güven kat sayısı (%95'lik güven için 1,96 alınmaktadır)

N= Ana kütle büyüklüğü. .

Q= 1-P (ölçmek istenilen özelliğin ana kütlede bulunmama ihtimali)

D= Kabul edilen örnekleme hatası (%5)

En az araştırma yapılması gereken işletme sayısının 42 olması gerektiği ortaya çıkmıştır. Ancak yapılan araştırmanın güvenilirliğini artırmak amaçlı örnekleme sayısı 46 işletmeye çıkartılmıştır. Yapılan çalışmanın kolay anlaşılmasını sağlamak ve içeriğe vurgu yapmak için kısa bilgiler verilmeye çalışılmıştır.

2.2 Verilerin Değerlendirilmesi

Araştırma bulgularının değerlendirilmesinde, aritmetik ortalamalar ve yüzde frekans dağılımlarından yararlanılmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde ise "SSPS" istatistik paket programı kullanılmıştır.

3. BULGULAR

Mobilya üretimi yapan işletmelerin ISO 9001,2000: Kalite Yönetim Sistemi (ISO) belgelerinin bulunma durumlarına ilişkin sonuçlar aşağıdaki çizelgelerde verilmiştir.

Çizelge 1. Mobilya üretimi yapan işletmelerin ISO belgelerine sahip olma durumları

Dağılım	Frekans	Yüzde (%)
ISO var	21	45
ISO yok	25	55
Toplam	46	100

Mobilya üretimi yapan küçük orta ve büyük ölçekli işletmelerin %45'inde ISO belgesinin bulunduğu, %55'inde ise bulunmadığı tespit edilmiştir.

Çizelge 2. Mobilya üretimi yapan ve ISO belgesine sahip işletmelerin, ISO belgesi zorunlulukları dışında hizmet içi eğitim verip, vermeme durumları

Dağılım	Frekans	Yüzde (%)
Evet veriliyor	21	45
Hayır verilmiyor	25	55
Toplam	46	100

Mobilya üretimi yapan işletmelerin %45'inde ihtiyaç duyduğundan hizmet-içi eğitimin verildiği, %55'inde ise ISO'nun zorunlu kıldığı için bu eğitimi verdikleri tespit edilmiştir.

Çizelge 3. Mobilya üretimi yapan işletmelerin eğitimci personel istihdam etme durumu

Eğitimci personel istihdamı	Frekans	Yüzde (%)
Evet ediliyor	15	32
Hayır edilmiyor	31	68
Toplam	46	100

Mobilya üretimi yapan işletmelerin % 32'sinde eğitimci personel istihdam ettiği, %68'inde eğitimci personel istihdam edilmediği tespit edilmiştir. Ancak bunun yanında istihdam edilen personellerin de formasyon sahibi olmadıkları anlaşılmıştır.

Çizelge 4. Yöneticilerin, hizmet içi eğitim hakkında bilgilerinin olup olmadığı

Üst düzey yöneticilerin hizmet içi eğitim hakkındaki bilgileri	Frekans	Yüzde (%)
Var	29	63
Yok	17	37
Toplam	46	100

İşletme yöneticilerinin %63'ü hizmet içi eğitim hakkında bilgi sahibi olduklarını bildirirken, %37'sinin bilgi sahibi olmadığı tespit edilmiştir.

Çizelge 5. İşletme çalışanlarına yönelik hizmet içi eğitim verilme durumu

Hizmet içi eğitim	Frekans	Yüzde (%)
Veriliyor	20	45
Verilmiyor	24	55
Toplam	46	100

Mobilya üretimi yapan işletmelerin % 45'inin çalışan personeline yönelik hizmet içi eğitim verdikleri, %55'inin ise hiçbir vermedikleri tespit edilmiştir.

Çizelge 6. İşletmelerde iş kazalarının ne sıklıkta yaşandığını ortaya koyan çizelge aşağıda verilmiştir

İşletmelerde iş kazalarının ne sıklıkta yaşandığı	Frekans	Yüzde (%)
Çok Az	23	74
Orta sıklıkta	6	21
Çok Fazla	0	0
Hiç Yaşanmadı	2	5
Toplam	31	100

Mobilya üretimi yapan işletmelerin %74'ünde çok az sıklıkta iş kazası yaşandığı, %21'inde ise orta sıklıkta iş kazası yaşandığı, %5'inde ise hiç iş kazası yaşanmadığı tespit edilmiştir.

Çizelge 7. Eğitim verildikten sonra işletmede yaşanan iş kazalarında azalmasına ilişkin durum

Eğitim sonrası işletmede yaşanan iş kazalarında azalmasına ilişkin durum	Frekans	Yüzde (%)
Azalma Var	42	91
Azalma Yok	4	9
Toplam	46	100

Mobilya üretimi yapan işletmelerin % 91'inde çalışanlarına yönelik verilen hizmet içi eğitim den sonra iş kazalarında azalma olmuştur ve % 9'unda ise azalma olmamıştır.

Çizelge 8. Hizmet içi eğitim veren kuruluşlardan haberdar olmasına ilişkin durumlar

Hizmet içi eğitim veren kuruluşlardan haberdar olmasına ilişkin durum	Frekans	Yüzde (%)
Evet haberdarız	19	42
Hayır haberdar değiliz	24	58
Toplam	43	100

Mobilya üretimi yapan işletmelerin %42'si hizmet içi eğitim veren kuruluşlardan haberdarken, %58'i bu kuruluşlardan haberdar olmadıkları tespit edilmiştir.

Çizelge 9. Yöneticilerin eğitim faaliyetlerinin maliyetini bilinmesine ilişkin durumları

Hizmet içi eğitim faaliyetlerinin maliyetini bilinmesi	Frekans	Yüzde (%)
Biliyorum	15	32
Bilmiyorum	29	63
Toplam	46	100

Mobilya üretimi yapan işletme yetkililerinin %32'si hizmet içi eğitimin maliyetinden haberdar iken, %63'ü bu konudan haberdar olmadığı tespit edilmiştir. Maliyet hakkında bilgisi olmayan yöneticiler eğitimi çok pahalı varsayarak uygulanmadığı düşünülmektedir.

Çizelge 10. Mobilya sektöründeki eğitim faaliyetlerinin yeterlilik durumu

Mobilya sektöründeki eğitim faaliyetlerinin yeterlilik durumu	Frekans	Yüzde (%)
Evet(yeterli)	13	28
Hayır (yetersiz)	31	68
Toplam	44	100

Mobilya Sektöründeki yönetici ve firma sahiplerinin % 28'ine göre işletmelerde eğitimin yeterli olduğu, %68'ine göre ise yetersiz olduğu bildirilmiştir.

Çizelge 11. İşe yeni başlayan personele oryantasyon eğitimi uygulanma durumu

Dağılım	Frekans	Yüzde (%)
Evet veriliyor	11	24
Hayır verilmiyor	28	60
Toplam	39	100

Mobilya sektöründe söz sahibi olan yönetici ve firma sahiplerinin % 60'ına göre mobilya sektöründe çalışmaya yeni başlayan personele oryantasyon eğitimi verildiği, %24'üne göre ise oryantasyon eğitimi verilmediği tespit edilmiştir.

Çizelge 12. İşletme herhangi bir eğitim kurumu ile koordinasyon halinde olup olmadığına dair durumu

Dağılım	Frekans	Yüzde (%)
Evet / Var	25	55
Hayır / Yok	12	26
Toplam	37	100

Mobilya sektöründe söz sahibi olan yönetici ve firma sahiplerinin % 55'i İşletme herhangi bir eğitim-öğretim kurumu ile koordinasyon içinde olduğu, %26'sının olmadığı tespit edilmiştir.

Çizelge 13. Hizmet içi eğitim konusunda işletmenin üniversitelerden danışmanlık ihtiyacı durumu

Hizmet içi eğitim konusunda işletmenin üniversitelerden danışmanlık hizmetine ihtiyacı	Frekans	Yüzde (%)
İhtiyacı Var	35	76
İhtiyacı Yok	6	13
Toplam	41	100

Mobilya sektöründe söz sahibi olan yönetici ve firma sahiplerinin % 76'sına göre Hizmet içi eğitim konusunda işletmenin üniversitelerden danışmanlık hizmetine ihtiyacı duyulduğu, %13'üne göre ihtiyacı duyulmadığı tespit edilmiştir.

Çizelge 14. İşletmeniz de çalışan personelin hangi konuda hizmet içi eğitim almasını isteme durumları

Eğitim Konusu Dağılımı	Frekans	Yüzde (%)
Makine bakım onarım	7	15
Satış- Pazarlama	13	28
İş güvenliği	8	17
Motivasyon	1	3
Verimlilik	2	6
Toplam	37	100

Mobilya sektöründe çalışan personelin hangi konularda hizmet içi eğitim almaları gerektiğini gösteren veriler % 15'ine makine bakım onarım,%28'ine satış pazarlama , %17'sine göre iş güvenliği, %3'ne göre motivasyon, %6'sına göre de verimlilik konularında eğitim almaları gerektiği tespit edilmiştir.

Çizelge 15. İşletmede hizmet içi eğitim faaliyetlerinin yürütülmemeye nedenleri sebepleri

Eğitim verilmeme nedeni	Frekans	Yüzde (%)
Bilinmemesi	20	65
Maliyet	3	8
Gerekli görülmemesi	8	22
Diğer	2	5
Toplam	33	100

İşletmelerde hizmet içi eğitim faaliyetlerinin yürütülmemeye nedenlerini %65'ine göre bilmemek, %8'ne göre yüksek maliyet, %22'sine göre eğitime gerek görülmemesi, %5'ine göre de diğer nedenler olarak tespit edilmiştir.

Çizelge 16. İşletmede çalışan personelin hangi konularda hizmet-içi eğitim alma istek durumları

İşletme Büyüklüğü	Verimlilik		Çalışma Güvenliği		Satış Pazarlama		Bakım Onarım		Diğer	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1-49 kişi	4	22.2	4	36	4	44	3	33	5	23
50-149 kişi	6	33.3	4	36	1	12	2	22	7	32
150 kişi üstü	8	45	3	28	4	44	4	45	10	45
Toplam	18	100	11	100	9	100	9	100	22	100

Büyük, orta ve küçük ölçekli işletmelerin ortak görüşleri verimlilik, çalışma güvenliği, satış pazarlama, bakım onarım olarak belirtilmiştir. Bu alanlarda eğitim verilmesi gerektiği tespit edilmiştir.

Çizelge 17. Mobilya Sektöründe hizmet-içi eğitim veren kuruluşlardan yeteri kadar yararlanma durumu

Dağılım	1-49 kişi çalıştıran işletme		50-149 kişi çalıştıran işletme		150 kişi veya üstü personel çalıştıran işletme	
	f	%	f	%	f	%
Evet	1	10	1	5	8	54
Hayır	10	90	17	95	7	46

Toplam	11	100	18	100	15	100
--------	----	-----	----	-----	----	-----

Büyük ölçekli işletmelerin eğitim veren kuruluşlardan yeteri kadar yararlandıkları, orta ölçekli işletmelerin yararlanmadıkları, küçük ölçekli işletmelerin ise yararlanmaya çalıştıkları tespit edilmiştir.

Çizelge 18. Kurumunuzda yıllık bütçe giderlerinden eğitim giderleri adı altında kaynak ayrılma durumu

Dağılım	1-49 kişi çalıştıran işletme		50-149 kişi çalıştıran işletme		150 kişi veya üstü personel çalıştıran işletme	
	f	%	f	%	f	%
Evet	2	16	3	18	13	81
Hayır	10	84	14	82	3	19
Toplam	12	100	17	100	16	100

1-49 kişi çalıştıran işletmelerin %84'ünde eğitim adı altında kaynak ayrılmadığı, 50-149 kişi çalıştıran işletmelerin %82' sinde kaynak ayrılmadığı, 150 ve üstü kişi çalıştıran işletmelerin %81'inde ise eğitim adı altında kaynak ayrıldığı tespit edilmiştir.

Çizelge 19. İşletmede hizmet içi eğitim faaliyetlerinin yürütülemede nedenleri

İşletme Büyüklüğü	Haberdar olma		Gerek duymama		Maliyet		Zaman sıkıntısı		Belirsizlik	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1-49 kişi	5	45	5	45	5	45	3	27	6	55
50-149 kişi	5	28	4	22	7	39	2	11	4	22
150 kişi	-	-	2	23	-	-	1	1	-	-
Toplam	10	73	11	100	12	100	6	39	22	77

Küçük işletmelerin haberdar olmama, gerek duyulmama, maliyet, zaman sıkıntısı, belirsizlik ve diğer faktörlerden dolayı hizmet-içi eğitim faaliyetlerini işletme bünyesinde yürütmedikleri tespit edilmiştir.

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Mobilya Sektöründe yer alan işletmelerin büyük çoğunluğunun ISO belgesine sahip oldukları tespit edilmiştir. ISO belgesine sahip olan işletmeler, hizmet-içi eğitime verilmesi gereken önemin farkında oldukları ve işletme bütçesinden kaynak ayırdıkları, orta ölçekli işletmelerin ise bu tür bir ödenek ayırmadıkları belirlenmiştir. Küçük ölçekli işletmelerin büyüyebilmek için hizmet-içi eğitim alma çabası içerisinde oldukları ve bunu için kaynak ayırmaya

çalıştıkları ortaya çıkmıştır. Ancak; küçük ve orta ölçekli işletmelerin hizmet-içi eğitimi nasıl alacaklarını, resmi kuruluşların ilgili birimlerinden nasıl faydalanacaklarını bilmedikleri görülmüştür. İşletmelerin bu konularda üniversiteler ve özel danışmanlık şirketlerinden ön bilgi alarak ihtiyaç duydukları konularda yardım almaları önerilmektedir.

İşletmeler, verimliliği artırma teknikleri, bakım-onarım planlama, iş güvenliği, satış ve pazarlama, ihracatı geliştirme, üretim planlama gibi konularda eğitim almak istediklerini bildirmişlerdir. Özellikle büyük ölçekli işletmelerde verimlilik konusunda; orta ve küçük ölçekli işletmelerde ise daha çok bakım-onarım, iş güvenliği, satış ve pazarlama konularında eğitimi alınması gerektiği tespit edilmiştir. Hizmet içi eğitimin işletmelerde geliştirilmesi adına ilgili kurum ve kuruluşlardan alınan eğitimlerin, işletmelerde daha da geliştirilerek kendi kurumlarında periyodik olarak bu eğitimleri devam ettirmeleri önerilmektedir.

İşletme sahiplerinin, büyük bir çoğunluğunun hizmet-içi eğitim faaliyetlerinden haberdar olmasına rağmen; işletmede yeterince eğitimin öncüsü olmadıkları ortaya çıkmıştır. Bu durumun işletme yetkililerinin konunun önemini yeterince bilmemelerinden ve daha önce kendilerinin bu konuda bir eğitim almamalarından kaynaklandığı düşünülmektedir. Hizmet içi eğitimin önemini farkına varıldığında personelin ve kurumun teknolojik gelişmelerden haberdar olması, çalışanların motivasyonunun yüksek tutulması, verimliliğin artırılması ve kurumsallaşma yolunda mesafe kat edebileceği tahmin edilmektedir. Yönetici pozisyonundaki kişilerin hizmet-içi eğitimin önemini bilen ve bu tür etkinliklere sıcak bakan kişilerden oluşmasına dikkat etmesi gereği göz önünde bulundurulmalıdır. İşletmede görev alan yönetici ve yetkili kişilerin eğitime daha fazla önem vermeleri ve işletmede uygulanabilmesi için uygun şartları sağlamaları gerekmektedir. 21. yüzyılda insana yatırımın en değerli yatırım olduğu unutulmamalı ve işletme yöneticilerinin eğitimi desteklemeleri önerilmektedir.

Mobilya Sektöründe hizmet-içi eğitimin uygulanması konusunda temelde bir belirsizlik olduğu ortaya çıkmıştır. İşletme yetkililerinin hizmet içi eğitimin önemini uygulamama gerekçesi olarak; yüksek maliyet, tedarik sorunu, zaman kaybı, uygun şartların oluşmaması gibi nedenlerden dolayı uygulanmasında güçlükler yaşandığı tespit edilmiştir. Bu problemler kararlı yönetici ve idarecilerin alacağı önlemler ve yapacağı girişimler sayesinde önlenabilir.

Hizmet içi eğitimin işletmede verimlilik, motivasyon, iletişim, iş ahlakı gibi konularda etkili olduğu belirlenmiştir. Hizmet içi eğitim ile personelin kontrolü daha kolay sağlanmış ve verimliliğe etkisi daha fazla artmıştır. Bunun yanında işletmeye yeni başlayan personel için oryantasyon eğitim programı düzenlendiği, bunun sonucu olarak personelden yana herhangi bir uyum sorunu yaşanmadığı ve kısa sürede işletme için fayda sağladığı tespit edilmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda işletmelerin eğitim faaliyetlerini daha etkin bir şekilde kullanılmaları ve bu birimi kendi bünyelerinde oluşturmaları önerilmektedir.

Orta ve küçük ölçekteki işletmelerin büyük ölçekli işletmelere oranla, eğitim kurumları ve üniversiteler ile koordinasyonlarının daha zayıf olduğu görülmüştür. İlgili Resmi Kurum ve Kuruluşlar aracılığı ile hizmet-içi eğitimin önemi, seminerler, paneller, sempozyumlar ve kongreler düzenlenerek vurgulanmalıdır. Böylelikle, bireylerin kendilerini sürekli geliştirmek zorunda olduğu fikri yerleştirilmeli, küçük ve orta ölçekli işletmelerde kurumsallaşmanın önemi benimsetilerek, gelişen teknolojiyi takip etme hususunda üniversitelerden yardım alınması gerekmektedir. Üniversite-Sanayi işbirliği sağlanmalı ve sektörün ihtiyacı olan nitelikli insan tipi belirlenmeli, bu konularda Üniversitelerin ilgili Bölümlerinden yardım alınması önerilmektedir.

Kurumsallaşmış büyük ölçekli işletmelerin, eğitim faaliyetleri rutin bir şekilde planlı olarak yürütülebilirken, küçük ve orta ölçekli işletmelerin eğitim faaliyetlerinin planlı bir şekilde uygulanmadığı görülmüştür. Eğitim faaliyetleri kurumsal işletmelerde insan kaynakları departmanı bünyesinde bulunurken, küçük ve orta ölçekli işletmelerde ihmal edildiği görülmüştür. Kurumsallaşma yolunda olan işletmelerin ise, personel eğitimine daha çok önem verdikleri anlaşılmıştır. Eğitim faaliyetlerini gerektiği gibi düzenleyemeyen işletmelerin, kurumsal işletmelerle dönemsel toplantılarda bulunmaları ve eksikliklerini giderebilme konusunda bilgi alış-verişinde bulunmaları önerilmektedir.

Mobilya Sektörünün bu konuda yetişmiş nitelikli insan gücü ihtiyacı olduğu ortaya çıkmıştır. Meslek okulları mezunlarının ise Mobilya Sektörünün ihtiyaçlarını karşılayamadıkları ya da yeterince bu konuda faydalı olabilecekleri konusunda kendilerini tanıtamadıkları ortaya çıkmıştır. Bunun nedeni ise, özel sektör ile eğitim kurumlarının koordineli bir şekilde çalışmadıklarından kaynaklandığı düşünülmektedir. Bu konuda Sektörün istihdam analizinin gerçekçi bir şekilde yapılması önerilmektedir. Sektörün ihtiyaç duyduğu nitelikli insan tipi belirlenmesi ve eğitim kuruluşlarının müfredatlarının bu doğrultuda değiştirilmesi önerilmektedir.

Kurumsallaşmış işletmeler hizmet-içi eğitim giderleri hakkında yeterince bilgiye sahipken, küçük ölçekli işletmelerin bu durum hakkında bilgili olmadıkları, maliyetlerinden de kaçmak istercesine bu konudan uzak kalmaya çalışarak para ve zaman ayırmadıkları tespit edilmiştir. Bu problemin çözümü olarak, ilgili Kurum ve Kuruluşların hizmet içi eğitimi bilmeyen ve öğrenmek isteyen işletmelere çeşitli kitle iletişim araçları (internet, televizyon, gazete, dergi) kullanarak tanıtımları, özellikleri, amaçları, faydaları ve içeriği hakkında bilgilendirmeleri önerilmektedir.

5. KAYNAKLAR

- Aliyeva S 2001.** Tekstil Sektöründe bir Araştırma Hizmet İçi Eğitim Programlarının Çalışanların İş Tatmini ve İş Stresi Üzerindeki Etkisi.Marmara Ün. Eğitim Bilimleri Enst. Kütüphanesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Armutçuoğlu G 1992.** Hizmetiçi Eğitimde Görev Alan Öğretmenlerde Bulunması Gereken Nitelikler. Eğitim dergisi, cilt.1, sayı.2, Ankara.
- Gürsoy G 1997.** Hizmet-İçi Eğitimin İşlevselliği Verimlilik Olmalıdır”. Milli Eğitim, Sayı.133, Ankara.
- Koçak N 1997.** Okul Öncesi Eğitimde Hizmet-İçi Eğitim. MEB Basımevi, sayı:133,Ankara.
- Pirecioğlu T, Koç K H 2001.** Toplam Kalite Yönetimine Geçiş Sürecinde Türkiye Mobilya Endüstrisinin Kalite Alt Yapısı. İ.Ü. Orman Fakültesi Dergisi, A51:2 117-130, İstanbul.
- Taşkın E 1993.** İşletme Yönetiminde Eğitim Ve Geliştirme, Der Yayınları, İstanbul.
- TDK Sözlüğü, 1974.** Türk Dil Kurumu Yayınları, Ankara.
- Taymaz H 1992.** Hizmet-İçi Eğitim, PEGEM Yayınları, No: 3, Ankara.
- Yalın H İ 1997.** Hizmetiçi Eğitim Varolan veya İlerde Çözülmesi Gerekecek Bir Problem için Yapılır.MEB Basımevi, sayı:133, Ankara.