

# 2018-2019 PERYÖN İNSAN YÖNETİMİ ÖDÜLLERİ GELİŞİM & YETENEK YÖNETİMİ

1/15/2020

White Paper / PERYÖN Yayınlar 2020.01

2018-2019 PERYÖN İnsan Yönetimi Ödülleri

Gelişim ve Yetenek Yönetimi kategorisi kazananı Koçtaş'ın kendi ifadelerinden yararlanılarak hazırlanmıştır.

## **Derleyen ve Yazan**

Koçtaş, PERYÖN Yayınlar

# 2018-2019 PERYÖN İNSAN YÖNETİMİ ÖDÜLLERİ GELİŞİM & YETENEK YÖNETİMİ

WHITE PAPER / PERYÖN YAYINLAR 2020.01

## ÖNSÖZ

2008 yılında beri verilen PERYÖN İnsan Yönetimi Ödülleri'nin ana amacı, insan kaynakları yönetimi alanında yenilikçi / yaratıcı ve başarılı uygulamaları tanımak, örnek teşkil eden nitelikteki çalışmalarını sektöre kazandırmak, iyi örneklerden kazanımlar sağlayarak, sektörün ve uygulamaların gelişimine katkıda bulunmaktır.

Bilgi paylaşımı misyonumuz kapsamında hazırladığımız "White Paper"larımızda 2018-2019 PERYÖN İnsan Yönetimi Ödülü finalistleri olan ve başarı ödülü kazanan firmalarımızın süreç motivasyonlarından, ölçümlenen uygulama sonuçlarına kadar tüm detaylarını özet olarak bulacaksınız.

Kaynak dokümanımızın, kurumlarınızdaki iyileştirme planlamanız için yol gösterici olabilmesini dileriz.

**Dünya standartlarında hizmet veren uzman perakenciler yetiştirme “vizyonu” ile Temmuz 2018’de açılan “Koçtaş Kampüs”; eğitim atölyeleri, Ar-Ge merkezi, stüdyo ve mağaza planlama laboratuvarını tek çatı altında buluşturan Türkiye’nin ilk perakende okulu olma özelliği taşıyor.**

Koçtaş Kampüs’ün farklılaşma stratejisi, iş sonuçlarına ve çalışan bağlılığına katma değer katan “**Öğren, Uygula, Geliştir Atölyeleri**”nin çalışanlara sağlamış olduğu satışından sorumlu oldukları ürünlere dokunarak marka ve ürünler ile kurdukları güçlü bağda ve pratik imkanı sağlayan uçtan uca atölyelerde yatıyor.

## Standartlara uygun tasarım yapıldı.

Birbirinden öğrenme, ilham ve iş birliğini destekleyen “**Öğren, Uygula, Geliştir Atölyeleri**”nin analiz sürecinde meslek liseleri ile mesleki yeterlilik kurumu ve Milli Eğitim Bakanlığı’nın standartlarını referans alan tasarımlar yapıldı.

Mesleki Yeterlilik Kurumu’nun standartlarına uygun zemin eğimi, havalandırma, aydınlatma, uygulama alanı büyüklüğü gibi fiziksel alan koşullarını, eğitim içeriğini ve sertifika koşullarını atölyelere yansıtmak için MYK (Mesleki Yeterlilik Kurumu) eğitmenleri ile projelendirme süreci yürütüldü.

Avrupa’da ev geliştirme perakendeciliği alanındaki 7 farklı firmanın atölyeleri ve devlet destekli inşaatçılık okulları, eğitim merkezleri gezildi, eğitimlere katılındı, uygulamalar ile ilgili görüşüldü ve en iyi örneklerle benchmarklar yapıldı.

! **Öğren, Uygula, Geliştir Atölyeleri”** ile Türkiye’de öncü olma misyonu nedeniyle örnek alınacak bir vakanın olmayışı atölye kurulması, yerleşim planı, verimli kullanım alanı yaratmak ve ürünlerin ISG açısından riskleri gibi konularda güvenlik bilgi formları bazlı bir analiz gerektirdi.

## Atölyelerde teorik ve uygulamaları eğitimler veriliyor.

Koçtaş Kampüs ve **Öğren, Uygula, Geliştir Atölyeleri** proje ekibi oluşturulduktan sonra atölyelerde satış müşteri danışmanlarına kategori satın alma ekiplerinin, tedarikçilerin ve teknik eğitim uzmanının teori ve uygulama aşamasında rol aldıkları eğitimler verildi

### Atölyelerin Hedef Kitlesi

- Çalışanlar
- Ustalar
- Mağazalarda uygulamalara katılan müşteriler

## Sertifikasyonla desteklenen eğitimler.

Milli Eğitim Bakanlığı ve Halk Eğitim Müdürlüğü ile imzalanan protokol kapsamında Koçtaş Kampüs’teki kurslarda ve Hem Kendin Yap (DIY-Do It Yourself) alanında gelişim desteklenirken sektöre nitelikli iş gücü kazandırmak üzere uzmanlık alanında gelişen ustalar sertifikalandırılıyor.

Ustaların mesleki teknik bilgi ve uygulama becerilerinin geliştirilmesi yoluyla müşteri memnuniyeti amaçlanıyor.

Program, 2021 yılı sonuna kadar 300 sertifikalı usta yetiştirmeyi amaçlıyor. Ustalar sertifikalarını Ustabilir aplikasyonuna ekleyerek uzmanlıklarını da belgeleyebilecek. İleride ise Koçtaş sertifikalı 300 ustanın, 3200 çalışanı eğitmesi hedefleniyor.

#### Sayılarla DIY Hedefleri:

2012 sonunda 300 sertifikalı usta

Ardından sertifikalı ustalar tarafından eğitilen 3200 çalışan

## Kurumun ve üst yönetimin desteği nasıl alınır?

Koçtaş Kampüs ve “**Öğren, Uygula, Geliştir Atölyeleri**” proje ekibi 2017 Aralık ayında oluşturuldu. Proje ekibinin sponsoru İnsan Kaynakları Direktörü, Mali İşler ve Yatırım Genel Müdür Yardımcısı ve İş Birimi Genel Müdür Yardımcısıydı. Proje ekibi şirketin farklı iş birimlerinden pazarlama, eğitim ve gelişim, mağaza planlama, inşaat, IT ekiplerinden oluşturuldu.

Projenin KPI'ları ve yolculuğu Genel Müdür ve tüm üst yönetim ekibinin katıldığı steering commitede 2 aylık periyotlarda takip edildi ve stratejik yol haritasında makro, mikro hedefleri ve ilk kutlama noktası “Koçtaş Kampüs'ten mezun ilk usta” belirlendi.

Stratejik yol haritasında yer alan ilk kutlama noktası Şubat 2019 'da gerçekleşti.

Süreç boyunca proje ekibi içerisinde yer alan yönetim ekibi ve steering commitelerden gelen geri bildirimlerle aksiyonlar alındı.

## Uygulamanın sürdürülebilirliği

### Sürecin müşteri memnuniyeti ve satışlar üzerindeki etkisi,

Müşterilerin yaptıkları alışveriş sonrasında deneyimleri anlık olarak skorlayıp yorumlarını paylaştıkları Müşterim Platformu üzerinden NPS ve yorum takibi ile izleniyor. Bununla birlikte sürecin müşteri memnuniyeti ve satışlar üzerindeki katkılarında izleniyor.

### Sürdürülebilirlik için alınan aksiyonlar,

- Trend, teknoloji ve ürün değişimlerinin takibiyle güncellemeler yapılması
- Teknik Atölye sayısının artırılması.
- “**Öğren, Uygula, Geliştir Atölyeleri**”nin oryantasyon programına dahil edilmesi
- Eğitim katılım ve başarı puanlarının hedef kartlarına hazır olma skoru olarak eklenmesi
- Kişi bazlı eğitim karnesi oluşturulması
- Yurtdışı uzmanlarda dahil edilerek ileri seviye ustalık programı tasarlanması

### Süreklilik-Verimlilik Doğru Ön Analiz ve Planlama ile Sağlandı.