

2015-2016 PERYÖN İNSAN YÖNETİMİ ÖDÜLLERİ FARK YARATAN İK PROJELERİ

4/3/2017

White Paper / PERYÖN Yayınlar 2017.03

2015-2016 PERYÖN İnsan Yönetimi Ödülleri Fark Yaratan İK Projeleri kategorisinde başarı ödülü kazanan Aras Kargo'nun ödül aldığı kategoriye yönelik sorulan sorulara cevaplarını kapsar.

Derleyen ve Yazan

Aras Kargo, PERYÖN

2015-2016 PERYÖN İNSAN YÖNETİMİ ÖDÜLLERİ FARK YARATAN İK PROJELERİ

WHITE PAPER / PERYÖN YAYINLAR 2017.03

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 2015-2016 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 olabildiğini dileriz.

PERYÖN 2015-2016 İnsan Yönetimi Ödülleri - **Başarı Ödülü**
Fark Yaratan İK Projeleri Kategorisi

Aras Kargo



1. Projeyi kurum içinde başlatan motivasyon nedir?

İçinde bulunduğumuz sektörde nitelikli mavi yakayı tutundurmak için, mesleki ve kişisel gelişimine artı değer katmak ve kariyer planlama işgücü devir oranının yüksek olması sebebiyle zor ve ekseriyetle tercih edil(-e)-meyen bir yoldur. 2014 yılında projemizi hayata geçirdiğimizde kurumumuza ait işgücü devir oranı yüzde 65 idi. Mavi yaka çalışan devir oranını ve buna bağlı maliyeti düşürmek suretiyle ülkemizde bu konuda sektöre öncülük ederek fark yaratmak bizim en büyük motivasyonumuzu oluşturdu. Aras Akademi olarak biliyoruz ve inanıyoruz ki bir kurumda çalışana yapılan yatırım, kurumun geleceğine yapılan yatırımdır. Bu inancımıza liderimiz Evrim Aras'ın "Kargocular hak ettikleri eğitimi alabilecek" hayali ve hedefi de güç verdi. Böylelikle Kasım 2014'de projenin başlangıcı için ilk adımlarımızı attık.

2. Projenizdeki yaklaşımınız ve bu kapsamda yaptığınız çalışmalar/metodolojisi hakkında bilgi verebilir misiniz?

İlk Adım Okulları projesinin kapsamı, şubelerimizde görev yapacak olan çalışanlara yönelik karma eğitim metodu ile tasarlanan bütünlük bir oryantasyon sistemi oluşturmaktır.

Şube çalışanlarının, Aras Kargo'nun müşteri karşısındaki yüzü olduğu ve marka değerini belirleyen en önemli faktör olması nedeniyle, oryantasyon eğitim paketi hazırlanırken yapılan çalışmalar ve yöntem bu odak nokta dikkate alınarak belirlenmiştir. Amaç ise çalışanlarımızın işleyişteki tüm süreçleri birebir deneyimleyerek öğrenmelerini sağlamak ve böylece gerçek saha hayatının hızlı çarkına geçtiklerinde sanki işlerini uzun zamandır yapıyormuşçasına hızlı ve rahat şekilde adapte olmalarına zemin hazırlamaktır.

Adaya iş teklifi yapıldığı anda başlayan ve tamamlanma döngüsü toplam 45 gün süren süreç; 3 adımdan oluşmaktadır:

- Birinci adım adayın kendisine yapılan iş teklifini kabul etmesi ile iş başı yaptığı gün arasında geçen "Aras'lı Olmaya Başlangıç" süresidir. Bu süreçte aramıza yeni katılan çalışma arkadaşımıza ön bilgilendirmeler yapılmaktadır.
- İkinci adım şubede yaşanan gerçek hayatın birebir, bol uygulama ve vaka çalışmaları ile çeşitlendirilmiş olan "Simülasyon" sürecidir.
- Son adım ise hem eğitimin etkinliğini ölçmek hem de eğitim sonrası çalışanın adaptasyonunun gözlemlendiği "Görev Yerinde Ziyaret" sürecidir.

Bu 3 adım ile eğitimin bütünsel döngüsü tamamlanmış olmaktadır.

Biz Aras Akademi olarak, deneyimleyerek öğrenmenin gücüne ve etkisine inanıyoruz. Yeni işe başlayan Aras'ların ilk günlerinden işlerinin başlarına geçecekleri güne kadar çalışacakları kurumu tanımalarnı, benimsemelerini, başlangıçta doğru bilgi almalarnı, şubedeki tüm süreci deneyimleterek örnek vakalarla öğrenmelerini ve gerçek saha hayatına birer kargo profesyoneli olarak geçiş yapmalarını sağlıyoruz. Böylece, "Şubemde ne ile karşılaşacağım, neyi nasıl yapacağım?" gibi endişelerini yok etmiş oluyoruz. Bu şekilde hem kendine güvenen, hem de işine hâkim Araslar yetiştiriyoruz.

Program; "Eğitimler" ve "Eğitim Destek Süreçleri" olmak üzere iki ayrı kategoriden oluşmaktadır. İlk Adım Okulu Süreç Akışı ekte bilgilerinize sunulmuştur.

- **Eğitimler – Sınıf Eğitimleri:** Sınıf eğitimleri 6 tam gün sürmektedir. Süresi, 45 saattir. Bu süre içerisinde katılımcılarımızın öğrenirken aynı zamanda keyif almaları için eğitim sınıflarımız renkli, eğlenceli, öğrenmeyi destekleyecek, ilgiyi ayakta tutacak muhtelif unsurlar ile donatılmıştır. 6 günlük sınıf içi eğitimden oluşan program gün bazı olarak aşağıda detaylandırılmıştır.



PERYÖN 2015-2016 İnsan Yönetimi Ödülleri - **Başarı Ödülü**
Fark Yaratan İK Projeleri Kategorisi



1. Gün: 8 saat

Aras'a Merhaba ve Profesyonel Olmak Eğitimi

Amaç: Kurumumuzun detaylı tanıtımının (Aras Kargo tarihçesi, kilometre taşları, organizasyon yapısı, sunulan hizmetler ve çözümler, insan kaynakları uygulamaları, çalışanların yasal ve sosyal hakları hakkında bilinçlendirme, çalışma ortamı ve alacakları eğitim...vb) ardından günümüz rekabet ortamında iş hayatında profesyonel olmanın önemini vurgulamak amacıyla profesyonel olmaya dair bilgi vermek amaçlanmıştır.

Eğitimci: Aras Akademi eğitmeni

-1.Gün "Aras'a Merhaba ve Profesyonel Olmak" eğitim akışı, katılımcılara hediye edilen kişisel bakım setleri ile desteklenmektedir.

2. Gün: 8 saat

Hizmetlerimiz ve Satış Teknikleri Eğitimi

Amaç: Aras Kargo hizmet ve çözümlerini tanıtmak ve operasyonel işleyiş hakkında bilgi aktarmak; satış hakkında temel bilgilendirme ve fiyatlandırma konularında kapsamlı bilgi vermek amaçlanmıştır.

Eğitimci: Aras Akademi eğitmeni

3. Gün: 8 saat

Müşteri İlişkileri Ve Mükemmel Müşteri Deneyimi Eğitimi

Amaç: Müşterilerle kaliteli iletişim kurmanın önemi, şirketin en iyi şekilde temsil edilmesi için hangi davranışların nasıl yapılacağı anlatılması, kişisel davranışların iş sonuçlarını nasıl etkilediği, müşteri görüşmelerinde iyi izlenim yaratmak ve ilişki yönetimi için yapılması gerekenlerin öğrenilmesi amaçlanmıştır.

Eğitimci: Aras Akademi eğitmeni

İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Eğitimi

Amaç: Yasal zorunluluk gereği çalışanlarımızı, iş sağlığı ve güvenliği konularında bilgilendirmek, bu alandaki hataları minimuma indirmek ve daha güvenli çalışmalarını sağlamak amaçlanmıştır.

Eğitimci: Anlaşmalı İSG Kurumunun konusunda uzman yetkili İSG uzmanı

4. ve 5. gün: 16 saat

Vaka Çalışmaları / Uygulamalı Teknik Eğitim - Temsilci

Eğitimci : Aras Akademi eğitmeni

Vaka Çalışmaları / Uygulamalı Teknik Eğitim - Kurye

Eğitimci : Aras Akademi eğitmeni

- 4.ve 5. Gün Uygulamalı Teknik Eğitim (Kurye / Temsilci) akışı, Aras Akademi tarafından hazırlanan "Operasyonel Taşıma Standartlarımız" kitapçığı ile desteklenmektedir.

6. gün: 5 saat

* Vaka uygulamalı esas sınavı (Temsilcilere özel)

* Mezuniyet

Vaka Uygulamalı Temsilci Sınavı: Teknik eğitim boyunca, ESAS (Entegre Servis Ağı Sağlayıcısı) ekranında yapacağı işlemleri uygulamalı öğrenen temsilci Araslar eğitim programı sonunda gerçek hayattan ve iş akışlarından esinlenerek oluşturulmuş olan çeşitli örnek vakaları içeren ESAS (Entegre Servis Ağı Sağlayıcısı) Uygulama Sınavı'na girmektedir. Sınavda başarılı olanlar İlk Adım Okulu'ndan mezun olarak profesyonel Araslı olma yolunda hazır hale getirilir.



PERYÖN 2015-2016 İnsan Yönetimi Ödülleri - **Başarı Ödülü**
Fark Yaratan İK Projeleri Kategorisi



Diğer Destek Süreçleri

- * İş teklifi kabul edildiği anda internet üzerinden eğitim
- * İlk Adım Okulu eğitimi öncesi “temsilcilerimiz” için:
 - ESAS (Entegre Servis Ağı Sağlayıcısı) ekran eğitimi
 - Telefonda müşteriyle iletişim eğitimi
 - MS Office Outlook eğitimi
- * İlk Adım Okulu eğitimi öncesi kuryelerimiz için:
 - Özel kurye oryantasyon eğitim filmini
- * Genel müdürlükteki yöneticilerden deneyim paylaşan videolar
- * Müşteri röportaj videoları
- * Oryantasyon eğitiminden sonraki 4 ila 6 haftalık haftalık süre içinde şube ziyareti

Takip Sistemi: 6 günlük eğitim programını başarıyla tamamlayıp şubelerinde çalışmaya başlayan Araslar işbaşında takip etmeye devam edilir. Oryantasyon eğitiminden sonraki 4 ila 6 haftalık süreçte katılımcılar akademi eğitmeni tarafından çalıştıkları şubelerde ziyaret edilir. Yapılandırılmış ziyaret formunda yapılan görüşmelerde, oryantasyon programı sırasında verilen eğitimlerin Arasların işlerini yaparken ne derece faydalı olduğunu ve kendilerinin işlerine uyumları gözlemlenerek raporlanır.

3. Projede karşınıza çıkan sorunlar neler oldu? Nasıl çözdünüz?

Bu projeden önce, işe yeni başlayan çalışanlar, fiilen işleyişin yapıldığı şubelerde oryantasyon eğitimi almakta idi. Bu proje ile birlikte, işe başlayacak olan çalışanların bir hafta süre ile işleyiş ortamından çekilerek simülasyon şubelerinde eğitimlerini almaya başlayacak olması, mevcut alışkanlıkların yıkılması konusunda zorlayıcı unsur olarak önümüze çıkmıştır.

Bu konuda şirket yönetiminin projeye desteği, eğitime gelen çalışanların yerine döndüğünde çok olumlu geri bildirimlerde bulunması, projenin ilk günden itibaren başarıları ile sahada adından söz ettirmesi, her şeyden önce, projeyi oluşturan eğitim ekibinin projeye inanması ve tüm detayları önceden öngörerek çok uzun süre ve zorlu bir ön çalışma ve planlama yapması, proje başlangıcında bir aksaklık yaşanmadan sürecin rahat işlenmesine vesile olmuş ve bu ön çalışmanın getirdiği başarı da bu alışkanlıkların kırılmasında ve projenin sahiplenilmesinde olumlu bir etken olmuştur. 2015 yılının sonuna gelindiğinde, İlk Adım Okullarının sayısı 5'e ulaşmıştır. Ek olarak böyle önemli ve büyük bir projenin yaratacağı maliyet de doğal olarak sorgulanacağı için proje aşamasında fayda/maliyet analizleri titizlikle yapılmış ve yönetime ilk safhada sunulmuştur.

4. Yönetim takımlarının projedeki rolleri neydi? Projenin içine nasıl dâhil olmalarını sağladınız? Katkıları ne oldu?

Proje en büyük destek Liderimiz ve Yönetim Kurulu Başkanımız Sn. Evrim Aras'tan gelmiştir. Evrim Hanım bir röportajında “Yüz bine yakın insanın çalıştığı sektörümüzde eğitime de öncülük ediyoruz. Şimdi bir ilke imza atarak yeni çalışanlara özel, ilk mesleki eğitim okulunu hayata geçirdik. Simülasyon şubelerinde uygulamalı eğitimlerin de yapıldığı İlk Adım Okulları'nda hem kurum kültürünü benimseteceğiz hem de problem çözme tekniklerinden işyeri etiğine dek geniş yelpazede eğitim sunacağız. Hayalim gerçek oldu. Kargocular hak ettiği eğitimi alacak” diyerek projeyi bizzat desteklediğini belirtmiştir.

Söz konusu oryantasyon programının başarılı olabilmesi için üst yönetim kadar farklı fonksiyonların yönetim düzeyinde desteğini alması gerekmektedir. İçerisinde satış, müşteri ilişkileri ve operasyona dair bir çok eğitim olduğu için bu departmanların yöneticileri ve ekipleri aktif olarak projeye dâhil edilmiştir. Eğitim içerikleri hakkında aktif katılımları ve geri bildirim vermeleri sağlanmıştır.

Saha yönetimi de yukarıda bahsedildiği gibi merkez yönetimle birlikte projenin içine dâhil edilmiştir. Böylece hem programın verimli bir şekilde hazırlanması sağlanmış hem de eğitim sonrası sürdürülebilirliği artırılmıştır. Yeni işe başlayacak olanların oryantasyon eğitimlerinin tamamlanması konusunda da Bölge Müdürlükleri'nde görevli İK ekiplerinin aktif desteği sağlanarak İlk Adım okulu süreçlerinin verimli işlemesine destek sağlamıştır.



PERYÖN 2015-2016 İnsan Yönetimi Ödülleri - **Başarı Ödülü**
Fark Yaratan İK Projeleri Kategorisi



5. Proje sonuçlarını nasıl değerlendirdiniz? İş hedeflerine ulaşılmasına nasıl katkı sağlıyor?
Projenin sürdürülebilir olması ile ilgili yöntemleriniz neler?

Eğitimini tamamlayan bir çalışan bir aylık süreden sonra, eğitimden kazanımları detaylı olarak incelenmekte; bu süre içerisinde hem çalışanın yorumları hem de bağlı yöneticisinin yorumları alınarak eğitimin başarısının sağlanması yapılabilmektedir. Bu ziyaretlerde elde edilen geri bildirimler, tespitler, talepler ve beklentiler birebir değerlendirilerek sürekli iyileştirme ve sahanın güncel nabzını tutma konusuna özen gösterilmektedir. "İlk Adım Okulları" eğitim program verimliliği ölçüm aşamalarından biri de "İş Sonuçlarına Etki" dir. Eğitimden kaynaklı faydanın iş sonuçlarına ne kadar yansıdığı aşağıda detay kırılımları verilen Performans Raporu ile üst yönetime çeyrek dönemlerde sunulmaktadır ve kurum içi kıyaslama yapılmaktadır.

- Çalışan Kalıcılık Oranı
- Çalışan Yansıtma Oranı
- Özel Hizmet Performans Oranı
- Şube Bazında Performans
- Birey Bazında Performans
- Eğitim Hedef Gerçekleşme Oranı (HGO)

6. Bu alanda proje geliştirmek isteyen kurumlara tavsiyeleriniz neler olur?

Her şeyden önce kurum çalışanlarının beklentilerini ve dinamiklerini çok iyi analiz etmeleri ve iyi bir ön çalışma/hazırlık süreciyle yola çıkmaları, isabetli ve öngörülü bir fizibilite çalışması yapmaları gerekmektedir.

Bunun yanı sıra bu alanda yapılacak bir projede beklentilerin ve hedeflerin de net bir şekilde belirlenmesi gerekmektedir. Söz konusu proje eğitim ve oryantasyon üzerine olacağı için bu çalışmanın doğrudan etki edebileceği alanlarla dolaylı etkilerinin olabileceği alanlar iyi ayrıt edilmeli ve beklentiler de bu şekilde şekillendirilmelidir.

Son olarak bu alanda yapılacak bir projenin eğitimlerin genelinde de olduğu gibi kısa vadede somut sonuçlarının hissedilir oranlarda olamayacağı, orta ve uzun vadeli bir yatırım olduğu mutlaka göz önünde tutulmalı ve tüm paydaşlar bu konuda mutabık olmalıdır.

