

**İBN HALDUN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**İSTANBUL İTFAİYESİNDE HİZMETİÇİ EĞİTİM
UYGULAMALARI, PERSONEL NİTELİĞİ VE
VERİMLİLİĞİ ÜZERİNDE ETKİLERİ**

HIZIR AKYOL

TEZ DANIŞMANI: DOÇ. DR. MUSTAFA BÜTE

İSTANBUL, 2020

**İBN HALDUN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**İSTANBUL İTFAİYESİNDE HİZMETİÇİ EĞİTİM
UYGULAMALARI, PERSONEL NİTELİĞİ VE
VERİMLİLİĞİ ÜZERİNDE ETKİLERİ**

HIZIR AKYOL

TEZ DANIŞMANI: DOÇ. DR. MUSTAFA BÜTE

İSTANBUL, 2020

TEZ ONAY SAYFASI

Bu tez tarafımızca okunmuş olup kapsam ve nitelik açısından, İşletme alanında Yüksek Lisans Derecesini alabilmek için yeterli olduğuna karar verilmiştir.

Tez Jürisi Üyeleri

Unvanı – Adı Soyadı

Kanaati

İmza

_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Bu tezin İbn Haldun Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü tarafından konulan tüm standartlara uygun şekilde yazıldığı teyit edilmiştir.

Teslim Tarihi

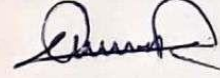
Mühür/İmza

AKADEMİK DÜRÜSTLÜK BEYANI

Bu çalışmada yer alan tüm bilgilerin akademik kurallara ve etik ilkelere uygun olarak toplanıp sunulduğunu, söz konusu kurallar ve ilkelerin zorunlu kıldığı çerçevede, çalışmada özgün olmayan tüm bilgi ve belgelere, alıntılama standartlarına uygun olarak referans verilmiş olduğunu beyan ederim.

Adı Soyadı: Hızır AKYOL

İmza:



ÖZ

İSTANBUL İTFAİYESİNDE HİZMETİÇİ EĞİTİM UYGULAMALARI, PERSONEL NİTELİĞİ VE VERİMLİLİĞİ ÜZERİNDE ETKİLERİ

Akyol, Hızır

İşletme Tezli Yüksek Lisans Programı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Mustafa BÜTE

Mayıs 2020, 93 sayfa

Hizmet içi eğitim gerek mevcut bilgilerin tazelenmesi gerekse yeni bilgi ve becerilerin personele kazandırılması açısından kurumlar için önem arz etmektedir. Hizmet içi eğitimlerin personel açısından daha verimli performans yükseltici etkiye sahip olabilmesi için bu eğitimlere aktif katılım sağlayan personelin görüş ve önerileri önemli görülmektedir. Bu çalışmada hizmet içi eğitimin tanımı türleri İstanbul büyük şehit belediyesi itfaiye daire başkanlığı tarafından düzenlenen eğitimlerin türleri ve niteliği kavramsal çerçevede işlendikten sonra personelle yapılan mülakatlar çerçevesinde hizmet içi eğitimin etkileri ve daha etkili olabilmesi için personelin görüşleri sonuç kısmında değerlendirilecektir.

Anahtar kelimeler: İtfaiye, hizmet içi eğitim, İstanbul Büyük Şehir Belediyesi, teorik ve pratik eğitim.

ABSTRACT

THE EFFECTS OF IN-SERVICE TRAINING APPLICATIONS, QUALITY OF STAFF AND PRODUCTIVITY IN THE FIRE DEPARTMENT OF ISTANBUL METROPOLITAN MUNICIPALITY

Akyol, Hızır

MA in Management

Thesis Supervisor : Assoc. Prof. Mustafa BÜTE

May 2020, 93 Pages

In service training plays a significant role for the constitutions in terms of renewing the knowledge and increasing the skills. It is important to get the opinion of active staff to make training more efficient and motivating. In this study, the types of in-service training, the description, types and quality of the training given by Metropolitan Municipality examined in conceptional frame and the interviews with the staff will show the effects of training. In order to make it efficient, the opinions of the staff also will be evaluated.

Keywords: The orical and practical education, in service training of Metropolitan Municipality

İTHAF SAYFASI

Osmanlı Devletinden günümüze kadar yaklaşık 500 yıldır yaşadıkları dönemde adı itfaiyeci, tulumbacı vs. adları ile yangın ve itfai olaylarla mücadele eden insanlara ve özellikle bu olaylara müdahale esnasında insanların mal ve can güvenliği için mücadele ederken şehit olan meslektaşlarıma ithaf olunur...



TEŞEKKÜR

Bu araştırma için beni yönlendiren, karşılaştığım zorlukları bilgi ve tecrübesi ile aşmamda yardımcı olan değerli Danışman Hocam Doç. Dr. Mustafa BTE'ye, teŐekkürlerimi sunarım. Araştırmanın yürütülmesinde maddi ve manevi yardımlarını gördüğüm Abit AKYOL ve Adem KARATAŐ'a, tez çalışmam için zaman ayıran itfaiyeci kardeŐlerime Tuzla İtfaiye Grup Amirliği olmak üzere tüm İtfaiye personeline teşekkür ederim.

Tezimin her aşamasında beni yalnız bırakmayan aileme sonsuz sevgi ve saygılarımı sunarım.

Hızır AKYOL
İSTANBUL, 2020

İÇİNDEKİLER

ÖZ.....	iv
ABSTRACT.....	v
İTHAF SAYFASI.....	vi
TEŞEKKÜR	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xi
BÖLÜM I GİRİŞ.....	1
1.1 Araştırmanın Konusu	2
1.2. Araştırmanın Önemi ve Amacı	2
1.3. Araştırmanın Yöntem ve Teknikleri	3
BÖLÜM II KAVRAMSAL ÇERÇEVE.....	4
2.1.Hizmet içi Eğitimin Tanımı ve Gelişim Süreci.....	4
2.1.1. Hizmet içi Eğitimin Tanımı	4
2.1.2. Hizmet içi Eğitimin Gelişimi	8
2.2. Hizmet içi Eğitimin Yöntemleri.....	9
2.2.1. İş Başında Eğitim	9
2.2.1.1. Yönetici Gözetiminde Eğitim	10
2.2.1.2. Yönlendirme (Formen Aracılığı) Yöntemi ile Eğitim.....	10
2.2.1.3. Yetki Göçerimi (Yetki Devri) ile Eğitim	11
2.2.1.4. Takım Çalışması ile Eğitim.....	11
2.2.1.5. Oryantasyon (İşe Alıştırma) Eğitimi	12
2.2.1.6. Rotasyon (İş Değiştirme) Eğitimi	13
2.2.1.7. Staj Yoluyla Eğitim.....	14
2.2.2. İş Dışında Eğitim	14
2.2.2.1. Vak'a Çalışmaları (Örnek Olay) Yöntemi	15
2.2.2.2. İşletme Oyunları Yöntemi.....	16
2.2.2.3. Rol Oynama Yöntemi	17
2.2.2.4. Duyarlılık Yöntemi (T-Grup Eğitimi).....	17
2.2.3. Teknoloji Destekli Eğitim.....	18
2.3. Hizmet içi Eğitim İlkeleri	19
2.4. Hizmet İçi Eğitimin Faydaları.....	19
2.4.1. Hizmet içi Eğitimin Kurum Açısından Faydaları	21
2.4.2. Hizmet içi Eğitimin Birey Açısından Faydaları.....	23
2.5. Hizmet içi Eğitim Ve İş gören Performansı Arasındaki İlişki	25
2.5.1. Etkinlik, Verimlilik ve Performans Kavramı	25
2.5.1.1. Verimlilik Tanımı	26

2.5.1.2. Etkinlik Tanımı	26
2.5.1.3. Performans Tanımı.....	27
2.6. Kamu Sektöründe Verilen Hizmet içi Eğitimler	28
2.6.1. Hizmet içi Eğitimin Yasal Düzenlemeleri	28
2.6.2. Kamu Yönetiminde Hizmet içi Eğitim	31
BÖLÜM III İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİNDE HİZMET İÇİ EĞİTİM 35	
3.1. İstanbul Büyükşehir Belediyesinde İtfaiye Yönetmeliği	35
3.1.1. İstanbul Büyükşehir Belediyesinde İtfaiye Yönetmeliğinde Hizmet içi Eğitim ..	37
3.2. İtfaiye Daire Başkanlığınca Düzenlenen Hizmet içi Eğitim Programları	39
3.2.1. İtfaiye Tarihi, Kültürü Ve Oryantasyon Eğitimi	39
3.2.1.1. İtfaiye Tarihi	39
3.2.2. İtfaiye Kültürü.....	41
3.2.3. Oryantasyon	44
3.2.4. Diğer Kurumlarla İlişkiler.....	50
3.2.5. Mevzuat.....	51
3.3. Hizmet içi Eğitim Konuları.....	51
3.3.1. Haberleşme Eğitimi.....	52
3.3.2. Yangının Yapısı Ve Gelişimi	53
3.3.3. Yangına Müdahale Ekipmanları	54
3.3.4. Söndürme Maddeleri Ve Kullanım Teknikleri Eğitimi	54
3.3.5. İleri Düzey Kurtarma Eğitimi	55
3.3.6. İtfaiye Araç Bilgisi.....	55
3.3.7. Yangından Korunma Yönetmeliği Ve Halkı Bilinçlendirme Eğitimi.....	56
3.3.8. Yangınlarla Mücadele Eğitimi	56
3.3.9. Trafik Kazalarına Müdahale Operasyonları Eğitimi	57
3.3.10. Uzman Er Eğitimi	58
3.3.11. Bina Çökmeleri Ve Toprak Kaymaları Eğitimi	58
3.3.12. Sevk, Organizasyon Ve Yönetim Becerileri Eğitimi	59
3.3.13. Çavuş Eğitimleri	59
3.3.14. Kademe Mesleki Eğitim Programları.....	60
3.3.15. Tehlikeli Maddelere Müdahale Ve Temizleme Eğitimi.....	60
3.3.16. Kentsel Arama-Kurtarma Eğitimi	60
3.3.17. Amir Eğitimi	61
3.3.18. Merdiven Operatörü Eğitimi.....	61
BÖLÜM IV EKLER VE SONUÇ.....	62
4.1. Mülakat Soruları Ve Cevapları	62

4.1.1. Katılımcı-1	62
4.1.2. Katılımcı-2	65
4.1.3. Katılımcı-3	68
4.1.4. Katılımcı-4	71
4.1.5. Katılımcı-5	74
4.1.6. Katılımcı-6	77
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	81
REFERANSLAR.....	84
ÖZGEÇMİŞ.....	93



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1. Takım Performansı Bileşenleri.....	12
Şekil 2.2. Devlet Memurları Yetiştirilmesi.....	31
Şekil 3.1. İ.B.B. İtfaiye Teşkilat Yapısı.....	47



BÖLÜM I

GİRİŞ

Günümüzde toplumsal sosyal ekonomik ve bilgi teknolojik alanında gerçekleşen hızlı değişim iş yaşamını etkilemektedir. Bazı meslek bilgilerinin zaman içerisinde değerini kaybedip geçerliliğini yitirirken öte yandan yeni gelişmeler bilgiler meydana gelmektedir ülkelerin kurumların insanların güncel bilgilere yeniliklere kayıtsız kalması düşünülemez değişimi gerçekleştiremeyen milletlerin rekabet ortamında bulunmaları düşünülemez özellikle son yıllarda bilgi ve teknolojik alanda yaşanan yeni gelişmeler bir anda geçerliliğini kaybederek eski olabilmektedir. Bu nedenle ulusların kurumların etkili ve sağlıklı yapılanabilmeleri ve sürekli kazanabilmeleri bu değişimi yakalamakla mümkün olacaktır. Bu yenilikler yakalamanın uyum sağlamanın yolu eğitimden geçmektedir. İnsan kaynaklarının önemi bu değişimle birlikte bir kez daha öne çıkmaktadır. Günümüzde, edinilen bilgi beceri ve meslek tecrübesi haricinde, potansiyelini tanıyabilen, kapasitesini bilinçli olarak geliştiren, kendini sürekli yenileyebilen ve işine ait hedeflere ulaşmak için gayretle çabalayan kişilere kurumlarda ihtiyaç duyulmaktadır. Ayrıca çevresindeki çalışanların ihtiyaçlarını bilerek çözüm arayan, problem çözebilen, takım çalışması gibi yetenekleri olan işgücü için uygun çalışma ortamı da gereklidir. Bu sebeple hizmet içi eğitimin devamlılık arz etmesi ve personelin düzenli ve sürekli olacak şekilde bu eğitimlere devam ederek bireysel gelişimlerinin sağlanması zorunlu hale gelmiştir.

Özel sektör veya kamu kurumu fark etmeksizin çalışanların kurumlarına faydalı olabilmeleri, sektörel gelişmelere uyum sağlamaları, bireysel gelişimi sağlamaları, bilgi ve yeteneklerini geliştirmekle mümkün olmaktadır. Personelden gerekli verimin elde edilebilmesi için planlı olarak sosyal, ekonomik ve teknolojik gelişmeler, kurumlarca, gerekli eğitimler düzenlenerek verilmesi bir zorunluluk haline gelmiştir. Bu nedenle hizmet içi eğitim hem kamu sektöründe hem de özel sektörde belirli bir program dâhilinde verilmesi sağlanmalıdır.

Hizmet içi eğitimi devamlı ve zorunlu kılan sebeplerin başında tecrübelerini bilgilerini becerilerini yeteneklerini geliştirebilmeleri teknolojik alandaki yenilikleri gelişmeleri yakından takip edebilmeleri mesleklerinde bir üst basamağa çıkıp kariyer yapabilmeleri, mesleki alanda kendilerini geliştirmeleri gerekmektedir. Bu nedenle hizmete başlamadan ve hizmete başladıktan sonra eğitimler sürekli olmalıdır.

“Genel çerçeveden bakıldığında hizmet içi eğitim, verimlilik ve performansı yükseltmek, çalışanları motive etmek, personelin ilerlemesini sağlayarak işten ve çalışma ortamından kaynaklanan şikâyetlerin aza indirgenmesi sağlamak, çalışma ortamında verimliliği sağlamak, yönetim pozisyonunda olanların denetim ve görevdeki zorluklarını en aza indirmek amaçlanmaktadır.” (Paradoks Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi (,e- dergi),<http://www.paradoks.org>.ISSN 1305-7979,Yıl:5 Sayı:1(Ocak-2009)

1.1 Araştırmanın Konusu

Araştırmanın konusunu, İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanlığı İtfaiye Daire Başkanlığı bünyesinde yapılan hizmet içi eğitim uygulamalarının memur personel verimliliği üzerindeki etkileri ve eğitime katılan personelin hizmet içi eğitim çalışmaları hakkındaki görüş ve önerilerinin tespiti oluşturmaktadır.

1.2. Araştırmanın Önemi ve Amacı

Hizmet içi eğitim gerek personelin eski bilgilerinin tazelenmesi ve yeni bilgiler edinmesi ve gerekse operasyonel anlamda tecrübe kazanması ve takım çalışması kabiliyetini yükseltmesi açısından önem arz etmektedir. Bu eğitimlerin verimli olması için personelin görüş ve katkılarının önemli olduğu düşünülmektedir. Çalışmanın amacı İtfaiye personeli ile yapılan mülakatlarla hizmet içi eğitimin teori-pratik ağırlıklandırılması, interaktif eğitim ile yüz yüze eğitim tercihinin belirlenmesi, personelin hizmet içi eğitime teşviki için alınacak önlemler gibi açılardan kurumun hizmet içi eğitim politikasının personel görüşleri doğrultusunda verimi artıracak şekilde geliştirecek verileri elde etmektir.

1.3. Araştırmanın Yöntem ve Teknikleri

Araştırma, hizmet içi eğitimin personel üzerindeki etkileri ve personelin görüş ve önerilerinin derinlemesine analizini amaçladığından, bu amaca ulaştıracak mülakat imkânı sunan yöntemler içerdiği için araştırma metodu olarak nitel araştırma yöntemleri kullanılacaktır. “Nitel araştırma, gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama tekniklerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırma olarak tanımlanabilir.” (Yıldırım ve Şimşek, 2016, s.41). Veri toplama tekniği olarak mülakat (görüşme) kullanılmış olup, önceden hazırlanan görüşme formu çerçevesinde çalışmalar sürdürülmüştür. Mülakatlarda belli bir çerçeve içinde kalınarak esneklik sağlaması açısından da yarı yapılandırılmış mülakat tercih edilmiştir.

Araştırmanın evreni İstanbul Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Daire Başkanlığı olup örnekleme Tuzla İtfaiye Grup Amirliği olarak belirlenmiştir. Daha önce hizmet içi eğitime katılım sağlamış olan alanında örnek ve uzman altı personel belirlenerek mülakatlar yapılmıştır. Mülakat yapılan personel isimleri Katılımcı 1 anlamına gelen K1, K2 şeklinde kodlanmıştır. Bu kodlama ile personelin görüş belirtmekte karşılaşacağı sınırlılıklar aşılmaya çalışılmıştır.

BÖLÜM II

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1.Hizmet içi Eğitimin Tanımı ve Gelişim Süreci

2.1.1. Hizmet içi Eğitimin Tanımı

Eğitim ve eğitim kurumları toplumların kalkınma mücadelesi için en güçlü silahtır. Eğitim, bilim ve teknoloji kalkınmanın en önemli saçı ayaklarının başında gelmektedir. Bu nedenle ülkelerin kalkınma sürecinde önem vermeleri gereken başlıca konu, hiç şüphesiz eğitimidir. İktisadi gelişme ve yüksek gelir düzeyine ulaşmak için mesleki eğitim ve yüksek eğitim önemli görülmektedir. Eğitim ve araştırma küresel ekonomide önemli bir rekabet avantajı olarak değerlendirilmektedir.

Günümüzde eğitim insan kaynaklarının gelişiminde çok etkin olmaya başlamıştır. “İnsan kaynakları gelişimi, yenilikçi ve yüksek nitelikli, yaşam boyu öğrenmeye motive olmuş bir işgücünün gelişimini ifade etmektedir” (Parlak, 2005). Yaşam boyu eğitimin bir kolu da hizmet içi eğitim süreçleridir. “Bu sebeple kamu veya özel kurumlarda işe başlayan kişiler başladığı tarihten işten ayrıldığı tarihe kadar geçen sürede mesleki gelişiminde etkili olacak her türlü değişim ve gelişimden geri kalmamak için sürekli eğitilmek zorundadır” (Taymaz, 1992: 3). Hazırlanacak ve uygulanacak hizmet içi eğitim programında personel pozisyonunda çalışanlar için özellikle bilgi ve becerilerin üzerinde durularak, çalışanların mesleki gelişimlerini güncel ve etkin hale getirilmeye çalışılmalıdır. (Milone, 2006: 16). “Hizmetiçi eğitim günümüzde hem kamu sektörü hem özel sektörde etkinliğini artırmıştır. Dünya literatüründe hizmet içi eğitimde kullanılan birçok kaynak vardır.” (Kol, 2009: 8).

Bunlardan bazıları:

1. İş Başında Eğitim (On-Job Training)
2. Personel Geliştirme (Staff Development)

3. Personel Yetiştirme (StaffRenewal)
4. İnsan Kaynaklarının Geliştirilmesi (Human Resource Development)
5. Profesyonel Gelişme (Professional Growth)
6. Profesyonel İlerleme (Professional Development)
7. Hizmet içi Eğitim (In-Service Training, In-House Training, Employee Training)

İnsanların çalışmalarındaki verimliliğin artırılması, etkinliğinin geliştirilmesi, bilgi, beceri ve kabiliyetlerinin çeşitlendirilmesini gaye edinen hizmet içi eğitim kurumlarının sistemli çalışma programına sürekli olarak etki eden eğitim sistemi şeklinde tanımlanmaktadır. (Yıldız, 2009: 78). Hizmet içi eğitim programlarının gayesi çalışanların yetenek veya eksiklerini arttırmaya izin vermektir (Milone, 2006: 16). Sosyal bilimlerde kullanılan terimleri tanımlarken genellikle teknik ve fen bilimlerinde olduğu gibi, kesinlik ifade edilmemektedir. Buna karşın anlatım tarzı yöntemler gibi farklı tanımlar göz önünde bulundurularak değişik tanımlamalar yapmak mümkün olabilmektedir. Hizmet içi eğitim hakkında birçok tanım mevcuttur. Bu alanla ilgili farklı tanımların, anlamların yapılmış olması beraberinde birçok farklı anlam ve boyut kazandırmıştır. (Kol, 2009: 8). “Zaman içerisinde algılama şekli ile birlikte birden çok araştırmacı tarafından hizmet içi eğitim değişik şekillerde aktarılmış olsa da kavramsal gerçeklikte konu üzerinde uzlaşmış noktalar mevcuttur” (Dall’Alba ve Sandberg, 2006: 490). “Hizmet içi eğitim; özel ve tüzel kişilere ait işyerlerinde belirli bir maaş veya ücret mukabilinde çalışmaya başlamış ve çalışmakta olan bireylerin iş yeri ile alakalı bilgi beceri ve tecrübelerini geliştirmeye yönelik yağılan eğitimidir.” (Taymaz, 1997: 32). Devlet Memurları Kanunu’na göre hizmet içi eğitim; “Devlet memurlarının yetiştirilmelerini sağlamak, verimliliğini artırmak ve daha ilerdeki görevlere hazırlamak amacıyla uygulanan bir eğitim etkinliğidir” (Resmi Gazete, 1965: 4240). Hizmet içi eğitim düşüncesi zamanla anlık gelişen bir durum olmaktan çıkıp süreç içerisinde yapısal değişikliğe uğrayarak profesyonel gelişim olarak isim değiştirmiştir. (Sandholtz, 2002: 820). Değişen dünya ile birlikte işgücü alanlarında eğitilmiş, becerikli ve kabiliyetli iş bilen çalışana gereksinim artmıştır. Bu sebeple işgücünün sadece bir alanda eğitimi yeterli gelmeyip bunun yerine iş gücünün, iş yaşamı boyunca eğitimi ön görülmektedir. Devletin bir yaşam boyu öğrenme politikasının olması yaşam boyu öğrenmenin gelişmesi için önemli görülmektedir (İŞ-KUR, 2004). Hizmet içi eğitim, kamu hizmeti veren görevlilerinin hizmete uyumunu sağlamayı, üretkenliklerini

yükseltmeyi, ileride yapacakları sorumluluklarını daha iyi yerine getirebilmelerini sağlamak amacı ile bilgi, beceri ve deneyimlerini arttırmayı amaçlayan eğitim etkinlikleridir (Canman, 1995: 146). Günümüzde ortaya çıkan sosyal, ekonomik ve teknolojik değişimler ile gelişimlerdeki etkilerini iş hayatındaki faaliyet alanlarında, dolayısıyla hizmet içi eğitimde de göstermektedir. Bilgi, teknoloji, hizmet ve mal üreten kurumlar, kuruluşlar kendilerini değişen ve gelişen zamanın gereksinimlerine göre uyarlamadır. Önceden kazanılmış bilgi beceri yetenek, değişen, gelişen, oluşan yeni koşullara uyum sağlamayabilir. Bu nedenle hizmet içi eğitimin önemi işlevi gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Çalışanların günümüz ihtiyaçlarına göre kendilerini eğitime yenileme ihtiyacı sağlar. (Özden, 2010: 9). Hizmet içi eğitimin katkılarında bir diğeri ise teşkilatların ve çalışanların gelişmeye açık olan bilgi, beceri, yetenek ve tekniklerini üstlenerek kendini daha iyi ifade edebileceği çalışma alanlarının oluşmasına izin vermektir (Milone, 2007: 17). Hizmet içi eğitim ile ilgili farklı bir tanımda ise; “Üretim ve hizmette etkililiğin, verimin ve kalitenin yükseltilmesi, ürünün üretimi ve tüketimi sürecinde oluşabilecek hatalar ve kusurların minimize edilerek, maliyetlerin en aza indirgenmesi, satışların ve hizmetin sunulmasında nitel ve nicel gelişmenin sağlanması, karların oranlarının artırılması, vergi gelirlerinin ve tasarruflarının çoğaltılması gayesi ile iş hayatına katılan temel meslek ve beceri eğitiminin beraberinde çalışana iş yaşamı boyunca bilgi, beceri, tecrübe, davranış ve verim seviyesine maksimum etki yapan planlı eğitim etkinlikleridir” (Aytaç, 2000: 66). Hizmet içi eğitim çalışanların işleri ile alakalı güncel becerileri edinmelerine daha önceden öğrenilen bilgilerin güçlenmesine yardımcı olur. (Edginton vd., 1999: 395). Günümüzde kültürel, ekonomik ve sosyal vb. alanlardaki yenilikleri, değişim ve gelişimlere uyum sağlayabilmesi büyük önem taşımaktadır. Bu bağlamda iş başındaki kişilerin çalıştıkları dönem içerisinde değişim ve gelişmelere entegre olabilmeleri, etkili bir şekilde görevlerini yapabilmeleri, gelişmenin gerisinde kalmamaları, eğitimlerini güncel tutmak ve geliştirmekle olmaktadır. Kendilerini de yetiştirebilen nesiller toplumların kalkınmasında etkilidirler. Kendini iyi yetiştiren nesil çağına uyum sağlayan insan ile mümkündür. Buda eğitimin devamlılığı ve zorunluluğunu birlikte getirmektedir. (Durukan, 2010: 13). Çalışanların genellikle hepsinin bireysel olarak geleceğe yönelik planları birbirinden farklılık göstermektedir. Bazısı kariyer yapmak ve bulunduğu pozisyondan daha ileri pozisyona çıkmak ister. Bu sebeple hizmet içi eğitim çalışanlara bu alanda katkı yapmalıdır. Şayet bir kurum çalışanlarına değer verip yatırım yapıyorsa bu çalışanda

değer verildiği hissini uyandırır. Böylece çalışanın motivasyonu artar. Moral düzeyi yükselir ve yükselen moral düzeyi pozitif enerjiye dönüştürerek verimliliği artırır. Motivasyonunun artması ile birlikte çalışma arkadaşlarının arasında grup ve ekip çalışmalarının güçlenmesi, etkili iletişim ve koordinasyonun güçlenmesine, kaliteli işlerin ortaya çıkmasını sağlayarak hata oranını minimize eder. Bu nedenle hizmet içi eğitim çalışanın hem de kurumun performansının yükselmesinde çok önemli anahtardır. (Selimoğlu ve Yılmaz, 2009: 6). Motive edici sebepler önemli oranda hizmet içi eğitim çalışmalarına katkı sağlar. Bu sebepler şunlardır. (Milone, 2006:19):

1. Önemli iş yapmak için fırsat verme,
2. Önemli kabiliyetlerini takdir etme,
3. Sorumluluk seviyesini artırarak fırsat verme,
4. Görevde yükselme ve gelişme sağlama,
5. İlerlemesi için şans verme.

Özel ve kamu kesiminde etkili ve rasyonel bir yönetim anlayışının, çalışma yaşamında ekonomik, teknik ve toplumsal amaçlı sorumlulukların tanımlanması ve artış göstermesi doğrultusunda önem kazanmanın ötesinde, zorunlu hale gelmiştir. Toplumsal ve endüstriyel değişimlerin ardından teknolojik gelişmeler özel sektörde olduğu kadar artık kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan görevlilerin çağın gerekliliklerine uygun nitelikte olmalarını zorunlu kılmıştır. Bu alanda yapılan çalışmalar da kamu yönetiminin temel işlevleri arasına girmiştir. Kurumsal hedeflere ulaşma çabasında çalışanların daha etkin rol oynamalarına fırsat vererek kuruluşların değişen koşullara uyum sağlaması gerekmektedir. Bu gerekçelerle hizmet içi eğitim kurumsal etkinliği artırmak için başvurulan yöntemlerden biri olarak karşımıza çıkmaktadır (Ulutaş, 2013:12).

Günümüzde, globalleşmeye bağlı olarak önemli kavramlar durumuna gelen rekabet, değişime kolayca ve hızlı bir şekilde uyum sağlayabilme ve üst düzey kalite standartları, kurumların sürekli yenilenmesini beraberinde getirmiştir. Yaşanan Teknolojik değişimler yenilikler karşısında kurum ve kuruluşlar, üst düzey beceri sahibi personel işe almak veya kendi çalışanlarını kurumun isteklerine cevap verecek donanımlara kavuşturmak için hizmet içi eğitimler yoluyla donanımlı hale getirmişlerdir. Bu doğrultuda işletmeler bünyelerinde çalışanları yetiştirmek adına

okullar kurmuş ve kurslar açmıştır. Son zamanlarda birçok organizasyon, personelinin eğitimine ve gelişimine büyük yatırımlar yapmaktadır. Küresel rekabet sisteminde oluşturulan taktik ve stratejilerin sadece çalışanlar tarafından algılanmasını sağlamak yeterli olmamaktadır. Bu evrensel kriterlere uygun davranış sergilemelerini desteklemek için çalışanların sürekli eğitimleri gerekmektedir (Canman, 1995: 84). Daha önceki zamanlarda hizmet içi eğitim denince insanların aklında oluşan sadece teknik bilgileri edinip bu yönde gelişmek gelirken günümüzde hizmet içi eğitim bireylere teknik bilgidan ziyade, karar alabilme ve bu kararları uygulayabilme, beklenmedik gelişim ve değişimlere uyum sağlayabilme, baskı altında faaliyet gösterebilme ve her durumda üretimi devam ettirebilme, üretken olma becerileri kazandırmayı hedeflemektedir (Görmüş ve Kahya, 2014: 39). Sistematik eğitimde sloganlaşan yaşam boyunca eğitim değişik şekillerde tanımlanabilmektedir. “Yapılan tanımların ortak olan yönü, sosyal ve ekonomik gelişmelerin, örgün eğitim kurumlarından öğretilenlerin ötesinde bu gelişmelere uygun eğitim gereksinimlerinin yol açtığı, bu olgunun yaşam boyu eğitimi bir seçenek olmaktan çıkarıp bir zorunluluk haline getirdiğidir” (Özyürek, 1981: 13).

2.1.2. Hizmet içi Eğitimin Gelişimi

Hizmet içi Eğitimin Gelişimi Eğitim geçmişi de insanlık geçmişi kadar eski ve köklüdür. Eğitimin gücünü idrak eden ilkçağlardaki toplumlar, eğitim konusunda çeşitli fikirler, sistemler ve yenilikler geliştirmiştir. “Eğitimin insan olabilmenin en önemli etkeni olduğunu fark etmişler ve bilgeliğin, gücün, hâkimiyetin bundan kaynaklanacağını kabul etmişlerdir” (Şenviren, 2014: 6). Çalışan eğitimi dahilinde yirminci yüzyılın ilk yarısında ifade edilen tanımlamalara göre; hizmet içi eğitim, bireyin düşünce ve hareketlerinde uygun alışkanlıklar kazanmasına yardım etmek, bunun yanında çalışanın mevcut ve ileride ki süreçteki işi ile ilgili edinmesi gereken bilgi, beceri ve davranış edindirmek amacıyla tatbik edilen eğitim sistemi olarak kabul görmektedir (Pehlivan, 1997: 105). 1940’larda ve 2.Dünya Savaşı sırasında savaş ekonomisi nedeniyle hem çalışanları ve hem de halkı eğitime ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Bu dönemde eğitimi verecek eğitici sayısı yetersiz ve donanımsız olduğu için eğiticilerin eğitimi ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Bu amaçla alt kademe yöneticileri için iş öğrenimi eğitimi, iş yöntemleri eğitimi ve iş ilişkileri eğitimi olmak üzere üç ayrı nitelikte eğitim programı düzenlenme gereği ortaya çıkmıştır (Akmeşe, 2007: 3).

Endüstri devrimini takip eden yıllarda bireylerin bilgi oranındaki artış, yenilikler ve hızlı gelişme sürecinin en önemli göstergesi, 19. Yüzyıl başlarında alınan patent sayısındaki yükseliş olmuştur. Fabrikaların kurulmaya başladığı zaman ile fabrika okullarının açılmaya başladığı zaman birbirini takip eden dönemlere denk gelmektedir. Benzer okullar daha sonra Westinghouse, General Electric, Boldwin Lokomotif Works gibi büyük şirketler tarafından da açılmaya başlanmıştır (Pehlivan, 1997: 106). Birinci ve İkinci Dünya Savaşları Dönemi, denetçilerin rolü kadar davranış bilimlerinin de üzerine önemle eğildiği, 1950'lerde organizasyonların geliştirilmesi için yatırımların desteklendiği ve örgüt büyüklüklerinin arttığı bir dönem olmuştur (Pehlivan, 1997: 107). I. Dünya Savaşında kaybedilen işgücü yerine, çeşitli programlarla yeni işgücünün yetiştirilmesine çalışılmıştır. İşletmeler rekabet avantajı sağlamak adına etkin bir yönetimin önemli olduğunu fark etmeye başlamış, bu eksikliği gidermek adına yönetici personel yetiştirmeye dönük eğitim programları düzenlenmiştir (Akmeşe, 2007: 4). “Yönetimsel ve örgütsel anlayışların değişim sürecini izleyen bir eğilimle 1970’ler İş gören eğitiminin temelini oluştururken, 1980’li yılların ortasına kadar eğitim, sistem yaklaşımı içinde ele alınarak örgütlerin eğitim birimleri, sistemin tümüne hizmet dağıtan bir alt birim olarak görülmüş, 1990’lı yıllarda eğitimin önemli ve ayrılmaz bir parçası olarak devam etmesi gerektiği ve örgütün başarısında eğitimin çok önemli bir rol oynadığı görüşü önem kazanmıştır” (Pehlivan, 1997: 107). Eğitim tarihin her döneminde kendini göstermiş bir durumdur ve bu durum mesleki eğitimde toplumların birey gücünü arttırmanın, daha aktif olmalarının ve edinmiş oldukları yükümlülükleri yerine getirmenin en önemli adımı olarak hizmet içi eğitimi görmüşlerdir. Bu nedenle hizmet içi eğitimin planlı ve sürekli olması için üzerinde birtakım düzenlemeler yapılmıştır (Şenviren, 2014: 6)

2.2. Hizmet içi Eğitimin Yöntemleri

2.2.1. İş Başında Eğitim

Birçok kurum tarafından beceri kazandırmada temel yaklaşım olarak kabul edilmektedir. Pek çok yararı bulunan iş başında eğitim gerçek ortamda yapılmaktadır. Dolayısıyla, iş başında eğitim programları iyi düzenlendiğinde etkililik düzeyi yüksek olmaktadır. Ayrıca işbaşında eğitim, gerçek üretimin

yapıldığı araç- gereçlerle ve aynı işlem ve süreçlerle yapıldığından, eğitim ve üretimin bütünleşmesi sağlanmaktadır. İş başında eğitim yöntemleri başlıca 7 grupta incelenebilir:

2.2.1.1. Yönetici Gözetiminde Eğitim

Çalışanlarını ve yönetimin her çalışandan ne beklediğini en iyi koordine eden kişi olan yönetici, her astın kendi biriminde başarılı olabilmesi için yapabilecekleri doğrultusunda yeteneklerini arttırmasına katkı sağlayabilir. Çalışanın eksik yanlarını tespit eden yönetici, bu yanların geliştirilerek yeni özelliklerin kazandırılması amacıyla elverişli bir ortam oluşturarak bireyin veriminin artmasına katkı sağlayabilir. Özellikle daha kolay işlerin gösterilmesinde yararlı olan amir gözetiminde eğitim, düşük oranlardaki maliyetleri sebebiyle yoğun olarak tercih edilen bir yöntemdir (Şahin ve Güçlü, 2010: 240).

2.2.1.2. Yönlendirme (Formen Aracılığı) Yöntemi ile Eğitim

Formen aracılığı ile eğitim, özellikle bilgi beceri teknik ve yöntemlerin kullanıldığı işlerde bu bilgelere sahip olan nitelikli çalışanın (formenin) pedagojik bilgilerle donatılarak işçileri eğitmesini kapsayan bir yöntemdir. Eğitim verilmeden önce eğitici formenlerin çeşitli kurslara tabi tutularak öncelikli olarak kendilerinin işçi yetiştirme tekniklerini öğrenmiş olmaları önem arz etmektedir (Ulutaş, 2013: 38). Bu nedenle yönlendirme yöntemi ile eğitim, işbaşı eğitim teknikleri arasında en etkili olanlardandır.

“İşçileri işbaşında en iyi şekilde yetiştirmenin formülü, kalifiye işçi, usta, ustabaşı veya teknisyenler arasında seçilen eğitim formeni denilen belirli kişilerin teknik pedagojik bilgilerle donatılarak işçi eğitimine yöneltmelerinde bulunmuştur. Bir işçinin eğitilmesi görevi eğitici formasyonu bulunmayan bir ustabaşına verilmesiyle, aynı işçinin sistematik bir eğitimden geçirilmiş, teknik, sosyo-psikolojik ve pedagojik konularda yeterince eğitilmiş formenlerce yetiştirilmesi arasında önemli farklar bulunduğu aşikârdır” (Sabuncuoğlu, 2005: 148) .

2.2.1.3. Yetki Göçerimi (Yetki Devri) ile Eğitim

Merkezi yönetim anlayışının hüküm sürdüğü kurumlarda, iş görenlerin görevi, üst birimlerden gelen kararların uygulanması ile sınırlıdır. Bu anlayışla çalışan bir yönetim şeklinde bireylerin kendi düşüncelerine yönelmesi, fikir alış-verişinde bulunması, karar alma aşamalarına aktif olarak dahil olmaları söz konusu olmadığından dolayı, çalışanların bağımsız kişilik yapılarının gelişmesi ve yaratıcı düşünceye sahip olma kabiliyeti oldukça güçleşmektedir. Bu olumsuz sonuçlar doğuran yönetim şeklinin tam aksini ifade eden yetki devri, çalışanların yetiştirme ve gelişimine fayda sağlayan önemli bir yöntemi teşkil etmektedir. Dolayısıyla yetki devri, bugün işletmeler tarafından yoğun olarak kullanılan eğitim yöntemlerinden biri haline gelmiştir (Murat, 2009: 69).

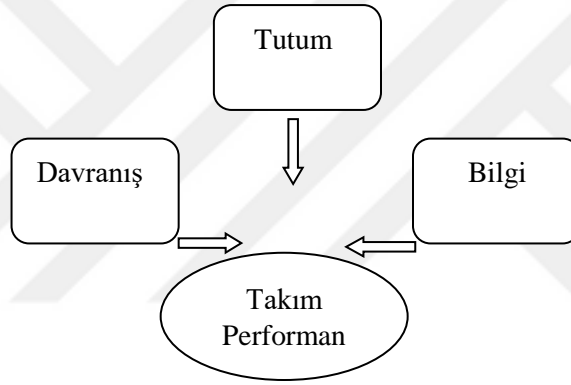
Astların, vekaleten, üstlerin bulunmadıkları zamanlarda önceliklerini kullanması ve karar verme yetilerini devreye sokabilmeleri, uygulamaya geçebilmeleri, önemli bir gelişme basamağı oluşturur. Bu eğitim yönteminin uygulaması astın deneyim kazanmasına, işbirliği anlayışını geliştirmesine, denetleme ve değerlendirme yeteneklerini geliştirebilmesine fırsat sağlamaktadır (Akgemci, 1997: 58)

2.2.1.4. Takım Çalışması ile Eğitim

Günümüzde takım çalışması organizasyonlarda daha iyi ve kaliteli ürün, daha hızlı üretim ve daha ucuz maliyet sağlamaktadır. Yapılan çalışmalar göstermiştir ki takımlar halinde çalışmak bireylerin performansını arttırmakta ve onları yaptıkları işlerde başarılı kılmaktadır. Özellikle bireylerin yaptıkları işler birkaç yeteneği aynı anda kullanmayı gerektiriyor, karar verme ve deneyim istiyorsa takım çalışmaları bireyleri daha başarılı bir noktaya taşımaktadır. Kurumlar yeni bir yapılandırmaya gitmek ve rekabet ortamında etkili olmak istiyorlarsa personellerinin kapasitelerinden mümkün olduğunca faydalanmak için takım çalışmalarına önem vermelidirler. Daha rekabetçi ve etkin olmak istiyorlarsa çalışanların yeteneklerinden daha fazla yararlanmak için takım çalışmalarına yönelmelidirler. Yöneticiler, değerlendirme safhasında takım çalışmalarını gruplara veya departmanlara kıyasla daha esnek ve değişen olaylara karşı daha etkili bulmaktadırlar. “Takımlar diğer gruplaşmalara kıyasla daha çabuk bir araya gelen, oluşturulabilen konular üzerinde

daha çabuk odaklanabilen ve kısa sürede de dağılabilen bir özellik gösterirler” (Fettahlıgil, 2016).

Şekil 1.2.’de görüldüğü üzere takım performansının üç temel unsuru bulunmaktadır. Bunlardan ilki olan davranış bileşeni; “takım üyelerinin amaçlarını gerçekleştirmek için iletişimde bulunma, koordine ve adapte olabilme ve sofistike görevleri tamamlamaya imkan veren eylemleri yapması gerektiğini ifade etmektedir. Bilgi bileşeni, takım üyelerinin beklenilmeyen veya yeni durumlarda etkili olarak çalışmalarına izin veren zihinsel modellere veya hafıza yapısına sahip olmasını gerektirmektedir” (Noe, 1999: 212). Tutum bileşeni ise, grup öğelerinin vazifeleri konusundaki inanç durumları ve birbirleri arasındaki bağılıkları ile ilintilidir (Noe, 1999: 212).



Şekil 2.1. Takım Performansı Bileşenleri

Kaynak: Arslan, 2015: 49

2.2.1.5. Oryantasyon (İşe Alıştırma) Eğitimi

Oryantasyon eğitimi, mesleğe yeni dâhil olan personelin, mesleki ve çalışacakları organizasyonun amaçları hakkında bilgi kazanmasına yol açan bir eğitim türüdür (Taymaz, 1997: 8). Bir başka tanıma göre işe alıştırma (oryantasyon) eğitimi, yeni bir işe başlayan çalışanın işi, çalışanları ve kurumu tanmasına yönelik yapılan alıştırma eğitimidir. Kurum içinde ve kurumca görevlendirilen kişilerce verilen eğitim yanlış tanınmanın önüne geçer ve kurum hakkında ilk izlenimi pozitif yönde oluşmasını sağlayarak bağlılığın artırılmasını hedefler (Ulutaş, 2013: 38).

Bu yöntemde işe yeni giren kişiye işini en iyi şekilde yapabilmesi için destek olunur. İlk günkü izlenim daha sonraki iş doyumunu ve performansına etki edecektir. Bu nedenle ilk günden birçok soruya cevap verilerek yanlış anlamalar önlenir, bilgisizlikten kaynaklanabilecek başarısızlık ve moral bozukluğu giderilir. İş görene gösterilecek yakınlık ve samimiyet sonucu kurum ile bütünleşmesi sağlanır (Cin, 2008: 9).

“Etkin bir yapıda işleyen işe alıştırma programı işletmeler açısından aşağıdaki faydaları sağlayacaktır” (Şahin ve Güçlü, 2010: 242).

- “1. Sıcakkanlı bir karşılama sağlamış olur,
2. Kurum hakkında pozitif bir anlayış geliştirir,
3. Çalışanların buldukları kuruma katılma ile ilgili vermiş oldukları kararı onaylar nitelik taşımaya destek olur,
4. Her bir bireyin bilmesi gereken temel noktaların öğrenilmesine yardımcı olur,
5. İlerleyen zamanlarda verilecek olan eğitimlerin temel taşlarını oluşturur,
6. Çalışanların yersiz endişelerinden kurtulmalarına yardımcı olur” (Şahin ve Güçlü, 2010: 242)

2.2.1.6. Rotasyon (İş Değiştirme) Eğitimi

Bir kurumda görev yapan personelin zaman ve görev yeri olarak rotasyona tabi tutulması, sırayla yer değiştirmesi yöntemidir. Bu yöntem değişik biçimlerde uygulanabilir. Personelin, görev aldıkları kurumun görev tanımı ve uyguladığı yöntemler konusunda bilgi sahibi olmaları yeterli bulunabileceği gibi, personele özel görev ve sorumluluk tevdi edilerek de bilgi ve becerilerinin artırılması sağlanabilir. “Herkes belli bir uzmanlık dalında kendini geliştirmek istediği için görev değiştirme tekniği bazı uzmanlık dalları için elverişli bulunmamaktadır ve bu durumda rotasyonun kısa süreli olması tercih edilebilir” (Taş, 2004: 25).

Tamamlayıcı türde olan bu hizmet içi eğitimin temel amacı, kurumun değişik alanlardaki uzman personel ihtiyacını kurum içerisinde verilen eğitimlerle karşılayabilmektir. Ayrıca bu eğitimin amaçlarından biri, “bireylerin değişik alanlardaki yeteneklerini geliştirmek, işten sağladığı maddi ve manevi kazanç ile doyumunu yükseltmektir” (Balyıyen, 2010: 53).

ABD ve OECD ülkelerinde gerçekleştirilen araştırmalar, iş rotasyonlarının giderek artan miktarlarda organizasyonlar tarafından aktif olarak kullanıldığını göstermektedir. “Bu çalışmalara göre, 1992 yılında ABD’de işletmelerin %26’sının en ufak biriminin işgücünü rotasyona tabi tutulduğunu ve bu oranın 1997 yılında %50 civarına ulaştığı gözler önüne sermekte, diğer taraftan ise OECD lkeleri baz alınarak yapılmış çalışmalarda da, yanında en az 50 işçi çalıştıran işletmelerde iş rotasyonunun %24 oranında gerçekleştiği; kişi sayısı göz önünde bulundurmaksızın tüm işletmeler için ise bu oranın %12 olduğu görülmüştür” (Ortega, 2001: 1361). İş rotasyonunun bu denli önemli oranlarda gerçekleştirilerek hayatın içinde yer alması, eğitimlerini de zorunlu hale getirmektedir.

2.2.1.7. Staj Yoluyla Eğitim

Stajyerli ve yöneticiye yardımcılık eğitimi pratik bilgilerin en kısa ve etkin bir şekilde verildiği hizmet içi eğitim yöntemidir. İş gören adaylarına yönelik staj uygulamalarındaki temel amaç teorik bilgileri pratiğe dönüştürmektir (Akgl, 2008: 26). Günümüzde artık en etkili ve verimli öğrenme yolunun, teorik bilgiyi edinmenin yanında, bu bilgileri pratiğe aktarma fırsatının da tanındığı eğitim sistemlerinden geçtiği bilinmektedir. Staj uygulamaları esnasında üzerinde titizlikle durulması gereken bazı noktalar bulunmaktadır. Bunlar; daha yolun başında stajyerleri işten soğutacak nitelikte işlerin verilmemesi, işin zorlu kısımlarının ve ince teknik bilgilerin belirli zamanlara bölerek öğretilmesi, stajyerlerin gerçekleştirdikleri çalışmaların hem pozitif hem de negatif yönlerinin onlara objektif bir biçimde yansıtılması ve işlenen hataların nedenlerinin ve sonuçlarının karşılıklı konuşulmasıdır (Sabuncuoğlu, 2005: 152)

2.2.2. İş Dışında Eğitim

Bireylere gözlem, inceleme ve tartışma yapabilme imkânı tanıyarak gerekli olan bilgi, beceri ve yetenekleri kazandırma amacı taşıyan iş dışında hizmet içi eğitim, İş görenleri günlük iş yaşamının etkisinden kurtararak farklı ve uygun bir ortamda yetişme fırsatı tanır. İş dışı hizmet içi eğitim programları işletme içinde veya dışında düzenlenebilir (Taymaz, 1997: 10). Görev dışında eğitim çalışanların iş alanının streslerinden uzaklaşarak öğrenme ile ilgili tecrübelerin aktarılmasını sağlar. Bu

ayrıca organizasyonlar veya departmanlarda çalışanların görüşmelerini sağlama fırsatı verir. Bu sayede görüşmelerde ortaya konulan görüş ve düşüncelerin iş başına dönüldüğünde uygulayabilme imkânı verir (Akmeşe, 2007: 24).

İş dışında uygulanan eğitim yöntemleri oldukça fazladır. İşletmeler tarafından yaygın olarak kullanılan yöntemlere bu bölümde değinilmiştir.

2.2.2.1. Vak'a Çalışmaları (Örnek Olay) Yöntemi

Örnek olay, kamu görevlilerinin önemli kararlara nasıl vardıklarını, bu kararları nasıl hayata geçirdiklerini ya da belli sorunları nasıl çözümlediklerini açıklayan özel bilgilerin irdelenmesi yöntemidir. Bu yöntem de, ilk önce örnek olay tanıtılır ve katılımcılar, sorunları belirlemek için grup halinde çalışırlar çözümler önerirler çözümleri tartışarak eleştirirler ve en yararlı olanları seçerler. Daha sonra grupların farklı yaklaşımları kıyaslanır ve tartışarak kesin sonuca varılır. Örnek olay incelemesi, çalışma takımlarıyla bir sorunun çözüme ulaşmasında uygulanabilecek en kolay yöntemdir (Taş, 2004: 28).

Örnek olaylar özellikle analiz, sentez ve değerlendirme gibi yüksek zihinsel becerileri geliştirmede elverişli olabilmektedir. Bu yöntem, zihinsel becerilerin gelişimine katkı sağlamakla birlikte, eğitimi alan kişilerin risk almaya yönelik tutumlarının da gelişmesini sağlamaktadır. Eğitimin verimli olabilmesi için dikkat edilmesi gereken hususlardan biri, eğitim ortamının düzenli olmasıdır. Eğitim ortamı, kişilere kendi örnek olay analizlerini hazırlama ve tartışma imkânı sağlamalıdır. Dolayısıyla gerek yüz yüze gerekse elektronik iletişim imkânları etkili bir şekilde değerlendirilmelidir (Özgen ve Yalçın, 2010: 124). Vak'a çalışması yaklaşımının başlıca varsayımı, personelin, keşif süreci vasıtasıyla öğrenirse, bilgi ve becerilerini daha kolay anımsayacakları ve kullanacakları yönündedir (Noe, 1999: 202).

Örnek olay yönteminde temel amaç tüm detaylarıyla kapsamlı bir tartışma süreci sonunda içinde bulunulan gerçek durum veya problem hakkında tüm detayların grup tarafından değerlendirilmesini sağlamak, her tartışmadan sonra katılımcıları daha

bilinçli ve tutarlı düşünmeye sevk etmek ve çözüm üretmeye yönlendirmektir (Ulutaş, 2013: 40).

2.2.2.2. İşletme Oyunları Yöntemi

Eğitime dahil edilen her bir bireyin hayali bir şirketin yetkilisi rolünün tanımlandığı bu yöntemde, yetkililere organizasyona dair bilgi ve dokümanlar verilir ve eğiticiler tarafından oluşturulan bir veya birden fazla sorunla ilgili karar vermeleri ve kendi aralarında işletme adına ilişki kurmaları talep edilir (Şahin ve Güçlü, 2010: 249). Katılımcılardan alınan kararlar bir forma işlenerek bir jüri veya bilgisayar yardımı ile değerlendirilir ve sonuçlar gruplara duyurularak eğitim tamamlanır (Esin, 2013: 33).

Üstelik bu yöntemde katılımcıların bazı yeteneklerini ortaya çıkarabilecek, zorlayıcı bir ortam hazırlanmaktadır. İş yaşamında karşı karşıya gelinebilecek pazarlama, üretim, finans vb. konulardaki sorunun benzetimi yapılmakta ve katılımcıların gerçekten işletmeyi etkileyebilecek kararlar vermek durumunda oldukları varsayılarak, tepkiler göstermeleri beklenmektedir (Özdemir, 2002: 7).

Böylelikle katılanlar gerçek iş yaşamına ve çevre ilişkilerine varsayımlara dayanarak alıştırılır. Ancak bu yöntemin bazı dezavantajları da bulunmaktadır. İşletmeye büyük külfete sebep olması, varsayımlara dayandığından gerçek iş yaşamıyla bazı durumlarda ters düşmesi ve sadece üst düzeydeki yönetici personelin yetişmesinde kullanılabilir olması, bu yöntemin sınırlılıkları ve dezavantajlarına örnek olarak gösterilebilir (Sabuncuoğlu, 2005: 159).

Eğitimde kullanılan oyunların iş ortamına aktarımının sağlanması için dikkat edilmesi gereken birtakım hususlar bulunmaktadır. Bunlar şöyle sıralanabilir (Noe, 1999: 204) :

1. Oyunlar kısa sürede oynanabilecek kadar basit hikâyeler olmalıdır.
2. Katılımcılar arasında heyecan yaratmalı ve uyumlu gruplar geliştirmelidir.
3. Oyunlar öğrenmeyi teşvik etmelidir.
4. Katılımcıların oyundan faydalı bilgi, beceri ve davranış edineceklerini hissetmeleri gerekmektedir.
5. Oyun esnasında katılımcılara bilgi verilmeli ve geribildirim sağlanmalıdır.

2.2.2.3. Rol Oynama Yöntemi

Bu yöntemin uygulama aşamasında katılanlar önceden tanımlı bir vakayı hayata geçirirler. Rol gereği yapılan senaryo eğitim programının içeriğiyle tutarlı bir şekilde oluşturulur. Rol oynayanlar yazılan senaryoyu canlandırırken diğer katılımcılar olayı gözlemleyerek, değerlendirip sonuçlar çıkarırlar. Uygulama aşamasında katılanlar arasında iletişim ve takım çalışması becerilerini geliştiren yöntem senaryoya konu olan problem ile ilgili sorunun çözümü için ortak fikir yürütülmesini sağlar (Bilgin vd., 2007: 20).

Yöntem, aktif olarak kullanıldığından katılanların ilgi duymasını sağlamakta ve aynı zamanda eğlenceli bir yolla öğrenmelerine de fırsat tanımaktadır. Özellikle yönetici, gözetimci ve işgücü temsilcilerinin eğitimlerinin tamamlanmasında yoğun olarak uygulanan rol oynama yöntemi, katılanların kendi eksikliklerini gidermelerine, çözüm önerileri getirmelerine ve diğerlerinin sorunlarını anlamalarına destek olabilmektedir (Bingöl, 2003: 229).

2.2.2.4. Duyarlılık Yöntemi (T-Grup Eğitimi)

Duyarlılık eğitimi insan ilişkileri alanındaki kavrayış ve becerilerin geliştirilmesine yardımcı olan bir yaklaşımdır (Tannenbaum vd., 2012: 119). Duyarlılık eğitiminde İş gören ile iş ortamının uyumlaştırılması ve İş görenin iş ortamındaki değişikliklere ve yeniliklere uyum sağlayabilmesi açısından eğitim konusu önceden belirlenmez. Bu yöntem bireylerin duyarlı ve hızlı hareket etmesine katkı sağlayan bir eğitim şeklidir. Bu yöntemde pozisyonlar ortadan kalkar ve çalışan kendi düşüncesini ortaya koyar. Hedeflenen ise bir konuyu öğrenme değil ekip içerisinde davranış ve etkileşimleri öğrenmek olmalıdır. Birey kendi davranış ve tutumlarını sergilerken diğer bireylerin de davranışlarına da duyarlı hale gelir ve kişi davranışlarında, söylemlerinde, tutumlarında tamamen özgürdür. Bu yöntem genellikle yönetici adaylarının eğitimlerinde kullanılır ve geleceğe dönük demokratik bir yönetici yetiştirmek için en uygun olanıdır (Kartoğlu, 2007: 23).

Türkiye’de de uygulanan bu yöntemin kamu örgütleri ve yöneticileri açısından amaçlarını (Külebi, 1990: 16);

1. Halkla bire bir ve sağlıklı ilişkiler kurulmasını sağlamak,
2. Kamu örgütleri birimlerinin görevlilerinin sorunları çözümlemede güçlükleri duyarlı ve titiz bir biçimde aşabilmede etkili iletişim yöntemlerinin kurgulanabilmesi,
3. Ast-üst ilişkilerinde mesleki ve insani duyarlılığın geliştirilmesi, hiyerarşik katılık sebebiyle insan kaynaklarının israfının önlenmesi olarak sıralayabiliriz.

2.2.3. Teknoloji Destekli Eğitim

Çağımızda teknolojik düzeyde gerçekleşen hızlı gelişmeler, organizasyonlardaki hizmet içi eğitim çalışmalarında da önemli değişiklikler yaşanmasına sebep olmuştur. Bu yeni anlayışta teknoloji bazlı görsel ve işitsel materyallerin yardımıyla eğitim sürecine katılan çalışanların eğitim yetkinliğinin artacağı genel olarak kabul edilmektedir.

Yeni teknolojilerin eğitim sürecinde kullanılmasının işletmeler ve İş görenler açısından getirdiği faydalar şunlardır (Noe, 1999: 223):

1. Eğitime tabi tutulan İş görenlerin daha paylaşımcı olmalarını sağlar,
2. Eğitime dahil olan çalışanların, eğitimi nerede ve ne zaman alacakları konusunda büyük bir kontrol düzeneği geliştirir,
3. Gerek eğitim görenler, gerekse yöneticiler bilgiye ve uzman kararlarına ihtiyaç duydukları anda erişim fırsatı bulurlar,
4. Eğitime katılan İş görenler, eğitim süresince diledikleri medyayı seçme şansına sahiptir
5. Görsel ve işitsel duyulara hitap etmesi sebebiyle uygulanan eğitimin daha kalıcı olmasını ve dikkat çekmesini sağlamış olur,
6. Genel olarak eğitim maliyetlerini düşürür ve eğitim programlarının kontrolünü kolaylaştırır.

Teknoloji destekli eğitim yöntemlerinin birçok avantajı vardır. Gelişen teknoloji her alanda olduğu gibi hizmet içi eğitim yöntemlerinde de etkili olmuştur. Bunlara bilgisayar destekli eğitim ve uzaktan eğitim örnek olarak verilebilir. Özellikle bilgisayarın her alanda kullanımı ve internetin hızla tüm kullanıcılar tarafından tercih

edilir bir araç olması teknoloji destekli eğitimleri cazip hale getirmiştir (Arslan, 2015:58).

2.3. Hizmet İçi Eğitim İlkeleri

- ✓ İşyerinde teknik ve bilgi düşüncesinin yerleştirilerek etkinliğin artırılması destek olunması
- ✓ Hizmet içi eğitimin yaşam boyu eğitim, kendini geliştirme kavramlarının bütünleştirilmesi.
- ✓ İş görenlerin periyodik aralıklarla hizmet içi eğitime alınması,
- ✓ Hizmet içi eğitimin verimlilik ve meslekte ilerleme ağının kurulması,
- ✓ Hizmet içi eğitimin sonunda eğitim, ücret, görevde yükselme ilişkisinin kurularak yasal düzenlemenin yapılması.
- ✓ Hizmet içi eğitim almış kişilerin aldıkları eğitimle ilgili alanlarda çalıştırılması
- ✓ Hizmet içi eğitim faaliyetlerinin süreklilik göstermesi.
- ✓ Kurumdaki amirin emri altında çalışan personelin eğitilmesi ve yetiştirilmesinden sorumlu olması.
- ✓ Hizmet içi eğitim programlarının değerlendirilmesi.
- ✓ Hizmet içi eğitim faaliyetlerinden yararlanan personele eşit fırsat tanınması.
- ✓ Hizmet içi eğitimde maliyet etkinliğinin sağlanması esastır. (Taymaz Hizmet İçi Eğitim Kavramlar, ilkeler, Yöntemler Pagem Yayıncılık Ankara 1992)

2.4. Hizmet İçi Eğitimin Faydaları

Hizmet içi eğitim, çoğu zaman personele işi için gerekli alışkanlıklar, deneyim, bilgi ve becerinin kazandırılması nedeniyle yapıldığından, eğitim programı meslek eğitimi olarak nitelendirilebilir. Bundan dolayı meslek eğitiminden beklenen faydaya benzer bir ilişkisi olduğu görülür ve aynı yaklaşımda değerlendirilir. Doğru amaçlarla planlanan bir hizmet içi eğitim, grup için birçok fayda sağlamaktadır (Tortop, 1999: 151). Görev açısından hizmet içi eğitimin yararları aşağıda açıklanmaya çalışılmıştır.

Değişme: Yaşamın her safhasında teknolojik konularda gelişmeler ve bu doğrultuda değişimler süreklilik göstermektedir. Çağın şartları sabit olmadığından hizmet sunulan insanların istek ve beklentilerine göre değişkenlik göstermektedir. Hizmet

sunulan kitle, bu kitlelerin ihtiyaçları ve çalışma şartları sürekli değişir ve hiçbir iş durağan değildir. Ancak işte meydana gelen değişmeler personel tarafından daima olumlu görülmez. Çünkü insanlar kalıplaşmış davranış biçimleri ile yaşam biçimlerinde olduğu gibi çalışma yöntemlerinin değiştirilmesine direnç gösterirler. Bu noktada personellere güncel yöntem ve teknikler ile hazırlanan eğitim kişilere ortaya çıkan değişimlere ayak uydurmayı öğretmektedir. Çünkü eğitim personelin alışkanlıklarını değiştirmenin en temel yöntemi ve basamağıdır.

Verimliliğin artırılması: Yoğun rekabetin yaşandığı dünyada kurumun faaliyetlerini sürdürebilmesi için kalitesini yükseltme mecburiyeti vardır. Kalite bazen yeni teknolojilerin kurum bünyesine dâhil edilmesi ile bazen de nitelikli personelin hizmet süreçlerine pozitif katkıları ile artmaktadır. Kaliteyi doğrudan ve dolaylı olarak etkileyen nedenler ve kaliteli olma bilinci eğitimle sağlanabilir. Personelin iki durumda da kendini yenilemesi, geliştirmesi ve becerilerini artırması gerekmektedir.

Hataların azaltılması: Personelin hatalarının kuruma çeşitli maliyeleri vardır bu hataların eğitim ile azaltılması beklenmektedir. Hatalar sırasıyla yapılan hatanın düzeltilme maliyeti, kurumun itibarının ve saygınlığının azalması veya kaybolması, yasal sorumlulukların ortaya çıkması ve bunun neticesinde oluşacak maliyettir. Alınan eğitimler sayesinde hatalar en az seviyeye çekilerek bireysel ve kurumsal fayda kazanılacaktır.

“Standardizasyon: Eğitimin görev açısından sağladığı bir yarar da aynı işi yapan tüm personelin aynı ölçülerde ve aynı iş teknikleriyle çalışması için gerekli standardizasyonun sağlanmasına yardımcı olmasıdır. Personeller arasında aynı iş, yöntem ve teknikler kullanılarak başta değerlendirmeler olmak üzere yapılan işlerde birimler arasında koordinasyon ve anlaşılabilirlik artacak ve ortak hedefte sapmalar azalacaktır” (Pehlivan, 1997: 116).

Hizmet içi eğitim kavramı yararlılık temellerine dayanmaktadır. Hizmet içi eğitimin en önemli iki işlevi öğretmek ve bireyin davranışlarında değişikliğe sebep olarak motive etmektir. Bu yararlılığın asıl hedefi da personelin hareketlerinin en etkili şekilde geliştirilmesi yoluyla hizmet alanın memnuniyetinin kazanılmasıdır (Zhao vd., 2008: 501).

Hizmet içi eğitim ile İş görenlerin sergiledikleri performansı göz önünde bulundurmak, niteliklerini ve becerilerini tespit etmek mümkün olabileceği gibi çalışanların farklılıklarını, yeteneklerini ortaya çıkarmasına da imkân tanıyacaktır (Selimoğlu ve Yılmaz, 2009: 5). Hizmet içi eğitim sonrasında eğitime tabi olanların algılamasında ve davranışlarında gelişmeler ve değişimler yaşanmasının yanında, hizmet içi eğitim diğer yönetim projelerinin gelişmesinde, değerlendirilmesinde ve doğrulanmasında da son derece etkili bir yöntemdir (Botello ve Glasman, 1999: 22).

Teknolojide meydana gelen hızlı gelişmeler çalışanın işe başladıktan sonra meydana gelen değişikliklerden haberdar olmasını zorunlu tutmaktadır. Bu haberdar olma yalnız eğitimle mümkündür. Hizmet içi eğitim bir yandan çalışanların niteliğini geliştirerek iş gücü verimliliğine katkı sağlarken, diğer yandan da teknolojik gelişmeye hız kazandırarak sermaye verimliliğini arttırmaktadır (Çakır, 2008: 26).

Hizmet içi eğitimin işletme ve İş görenlere sağladığı yararlar birbirinden bağımsız düşünülemez. Çalışanların gelişimi işletmeyi güçlendirir. Güçlü işletme çalışanlarına maddi ve manevi doyum sağlayacak fırsatlar sunar. Doyumlu çalışan da kendini ait hissettiği işletmenin başarısı için tüm performansını ortaya koyar. Tüm bunlar işletme açısından en önemli durum olan rekabet gücüne artı değerler katar (Tan ve Koç, 2014: 331).

Görüldüğü gibi hem işletmeler açısından hem de çalışanlar açısından hizmet içi eğitimin yararları oldukça fazladır. Asıl olan işletmeye ve işletme çalışanlarına fayda sağlayabilecek eğitimlerin bulunup çalışanların bu alanlarda kendilerini geliştirmelerine yardımcı olmaktır. Hizmet içi eğitim konularının belirlenip İş görenler üzerinde uygulanması için, öncelikle organizasyonun gelecekle ilgili düşüncelerinin açık ve net bir biçimde ortaya koyması ve çalışanların bu konuda aydınlatılarak geleceğe hazırlanmaları en önemli konuyu içermektedir.

2.4.1. Hizmet içi Eğitimin Kurum Açısından Faydaları

Hizmet içi eğitimde hedeflenen verimin sağlanabilmesi, birtakım şartların iyileştirilmesine bağlıdır. Bu şartlardan en önemli olanı kurum içerisinde verim düşüşüne sebep olan etkenlerin kesin olarak belirlenmesidir. Kurum içerisinde verimi

azaltan etkenler tarafsız olarak belirlendikten sonra, bu etkenlerin ortadan kalkmasında hizmet içi eğitimden ne şekilde yararlanılacağı belirlemektedir. Hem sendikalı işçiler hem de sendikaya mensup olmayan işçiler için bir hayli önem sağlayan hizmet içi eğitimde başarılı olunmasının temel nedenlerinden biri sendika unsurunun bu süreç içerisinde yer almasıdır. Bu anlamda sendika, işyerlerinde uygulanmakta olan hizmet içi eğitimlere karar verilmesinde etkin bir rol sahibi olmaktadır (Stuart, 1998, s.465).

Çalışanlara verilecek olan hizmet içi eğitim, işverenler açısından kısa vadede bir mali külfet iken, bu eğitim sayesinde sağlanacak faydalar orta ve uzun vadede işletmeye önemli katkılar sağlamaktadır. Hizmet içi eğitimin sağlamış olduğu kurum faydalarını Öztürk şu şekilde aktarmaktadır;

- Kurum kazancını arttırarak, kara artış sağlar,
- Kurumun her düzeydeki işe dair bilgilerini ve becerilerini geliştirmektedir,
- Kurumsal ortamda personel moralinin yükselmesini sağlar,
- İş gören personellerin kurum amaçlarını tanınması ve benimsemesi kolaylaşmaktadır,
- Üst-ast ilişkilerinde gelişmeler yaşanmaktadır.
- Kurum içerisinde açık olma ve güven duygusu gelişir,
- Kurumun ilerlemesine destek olunur,
- İş yönergelerinin hazırlanmasına yardım edilir,
- Kurum politikalarının anlaşılıp, izlenilmesi sağlanır,
- Lider olma becerileri, güdülenme, sadakat duygusu, kuruma ait olumlu tutumlar gelişim gösterir,
- İşçiler ve iş görenler arasında değişime uyum sağlanması gözlenir,
- Kurum içerisinde iletişime ve gelişim yaşanmaya uygun bir hava oluşur,
- Stresin ve gerilimin azalması, çatışmalarda çözümlenme yaşanması kolaylaşır,
- Bu eğitim firmaya esneklik kazandırarak, üretimde verimin ve niteliğinin artmasına destek sağlar,
- Kurum saygınlığını arttırarak, kurum içerisinde iyi bir imaj kazanılmasına destek olur.

2.4.2. Hizmet İçi Eğitimin Birey Açısından Faydaları

Hizmet içi eğitim bireye güven duygusunu aşlamaktadır. Bireyin kendi kendine güven duyarak gerçekleştirmiş olduğu işin kalitesi diğer işlere nazaran daha verimli değerlendirilmektedir. Personelin bilgi eksikliğinin olması, iş doğruluğundan emin olmadan çalışma yürütmesi ister istemez çalışma ortamına yansiyarak tedirginlik yaratmaktadır. Personellerin günden günde huzursuz ve mutsuz ortamda iş yürütmeye çalışmaları iş veriminde hata ihtimalini arttırarak başarı oranını düşürmektedir. Çalışanların verimsiz olduğu bir işten başarı beklemek mümkün değildir.

Hizmet içi eğitimde önemli bir aşama da eğitim ihtiyaçlarının doğru bir şekilde tespit edilmesidir. Söz konusu ihtiyacı doğru tespit edebilmek için yapılan işin gereklerinin neler olduğunun doğru tespit edilmesi gerekmektedir. Bu işi yapan personelin sahip olduğu niteliklerle işin gerektirdikleri arasındaki farkın da aynı zamanda tespit edilmiş olması gerekmektedir. Böylece söz konusu çalışanı arzu edilen seviyeye çıkarabilecek doğru bir eğitim programının oluşturulması ve bunun uygulanması gerekmektedir (Çevikbaş, 2002, s.37). İşletme personellerinde duyulan eğitim ihtiyacı genellikle bir görev değişikliği olması durumunda, yeni bir araç-gereç alınması durumunda, yeni bir teknolojinin kullanılması durumunda, mevzuat ve kural değişikliğinde, ya da üretim kalitesi ve işletme performansı düşüşü gibi sorunlarla karşılaşıldığında söz konusu işletme ve personelinin bir hizmet içi eğitime ihtiyaç duydukları görülmektedir. İşletmelerdeki hizmet içi eğitime olan ihtiyacı belirleyecek olan kişiler; orta ve üst düzey yöneticiler, kurum içi ya da dışı denetçiler ile çalışanlar olabilmektedir.

Hizmet içi eğitim ile çalışanların eğitimlerine ağırlık verilerek, kurumlarda son gelişmelerin takip edilmesine önem verilmektedir. Her personelin geleceğe dair planlarının farklı olmasından dolayı kariyer yapmak, işe başlamış oldukları pozisyonlardan daha ileri bir pozisyona geçmek gibi bazı planları olabilmektedir. Hizmet içi eğitim, kurum çalışanlarına bu konuda da katkı sağlamaktadır. Personelin çalıştığı kurumda işçisine yatırım yapılması kendine verilen değeri anlamasını sağlamaktadır. Yüksek moral, olumlu çalışma ortamına zemin hazırlayarak motivasyon arttırmaktadır.

Hizmet içi eğitim, bireyin işsiz kalması durumunda ya da farklı bir olumsuzluk yaşaması durumunda da bireye sunabileceği katkılar sebebiyle önem taşımaktadır (Köse, 2001, s.11). Hizmet içi eğitimin bireye sağladığı faydaları, Öztürk, şu şekilde aktarmıştır;

İş gören personellerin daha sağlıklı karar verebilmesi ve etkin sorun çözebilmesi becerilerinin gelişmesine katkı sağlar,

- Güdümsel değişimleri olan başarıların, gelişimlerin, sorumlulukların ve ilerleme fikrinin gelişmesine yol açar,
- Bireyin kendisini geliştirmesine ve kendine güven duymasına teşvik sağlar,
- İş görenlerin stres, gerilim, sansür, çatışma durumlarında gücünü artırır,
- Personelin iş doyumunu kazanmasını ve işi tanımasını sağlar,
- Bireylerin etkileşim ve iletişim becerilerinin artırılmasına destek olurken, kendisine yönelik olan yaklaşımlarını da geliştirir,
- Bireysel ihtiyaç doyumunda rol oynar,
- Bireye şahsi geleceğini belirleme ve geliştirme için olanak tanır,
- İş görenlerin yazma, konuşma ve dinleme yetkelerini geliştirir,
- Personelin yeni göreve geçme veya yükselme korkusunu yener.

Hizmet içi eğitimin faydalarının kurum açısından olanlarının daha çok maddi avantajlar, çalışan bazındaki faydalarının ise ağırlıklı olarak manevi avantajlar olduğu dikkati çekmektedir. Kurum ve birey faydalarına dair düzenlenmiş eğitim programlarına katılma deneyimleri de şahıslara katkı sağlamaktadır. Açık ve birebir iletişimde olma olanağı bulmak, kurum içerisindeki diğer iş görenlerin düşünce ve beklentilerini öğrenmek, benzer sorunların ve çatışmaların diğer insanlarca nasıl görüldüğü ve algılandığı hakkında bilgi sahibi olmak gibi pek çok avantajı beraberinde getirmektedir.

Hizmet içi eğitimlerin başarılı olabilmesi için önceden belirlenmiş amaçlara göre yapılması gerektiği ifade edilmektedir. Bu amaçlar doğrultusunda yapılacak olan planlamalar ile söz konusu eğitimlerin başarı olasılığı yükseltilebilmektedir. Planlama yapılırken de önceden belirlenmiş olan bu amaçlara değinilmelidir. Planlamada belirli koşullar ve ilkeler göz önüne alınarak idare edilmelidir.

İşletmeler amaçlarına ulaşabilmek için, aşağıdaki planlama koşullarına uygun şekilde hareket etmelidir. İlgili gereklilikler;

1. Sosyal ve iktisadi hedefler,
2. Rakamsal olarak ölçülebilir amaçlar,
3. Belirlenmiş hedeflere ulaşmakla görevlendirilmiş birimler,
4. Hedeflere ulaşmak için kullanılan araçlar,
5. Hedeflere ulaşmak için belirlenen politikalar (Tanrıöğen, 1984, s.75).

Bunlara ek olarak, iş gören personellere hizmet içi eğitimlerin verilmesinde personellerin yaşları ve cinsiyetleri de göz önüne almak gerekmektedir (Pehlivan, 1997: 113). Bunun nedeni, belirli bir yaşı geçmiş olan personellerin yaşı genç olan personellere göre eğitim programlarına seçilme ihtimalinin daha düşük olmasıdır. Ancak bu durum kıdem ve eğitim alma ihtimalleri arasında güçlü bir ilişki doğurmaktadır. Diğer yandan eğitim merkezlerinde verilmekte olan eğitimlerin hizmetleri meslek, vasıf, bilgi türüne dönüşmediği sürece gelişim göstermiş bir performansa dönüşmesini beklemek doğru değildir (Kartal, 2001, s.46) .

Kısacası hizmet içi eğitim, personelin işinde süreklilik göstermesini sağlayarak başarısının ve saygınlığının artmasına imkân sağlamaktadır. Personel kurum içerisinde sosyal, teknik ve kültürel yapının çözümlenmesinde bir parça haline gelmektedir. Sosyalleşme süreci hızlanmaktadır. Hizmet içi eğitim aracılığıyla personeller benimsemiş oldukları rolü rahat bir şekilde oynayarak kişisel doyumları sağlanmaktadır.

2.5. Hizmet içi Eğitim Ve İş gören Performansı Arasındaki İlişki

2.5.1. Etkinlik, Verimlilik ve Performans Kavramı

Herhangi bir organizasyonda yeterlilik etkililik ve verimlilikten söz ediliyorsa okurumun performans yönetiminin oldukça başarılı olduğu söylenebilir daha önceki yönetimlerde kurumun kalitesinin bireysel verimliliğin birleştirilmesinin bir sonucu olduğu dile getirilmekteydi. Son gelişmeler verimliliği bireysel güçlerin bir toplamı olarak değil, bir karışım, kaynaşma olarak ele almaktadır. Ekip çalışması ve sinerjisi

yüksek olan bir kurumun eğitiminin oldukça verimli olduğu anlaşılmaktadır. (Cemaloğlu 2002:86)

2.5.1.1. Verimlilik Tanımı

Zamanımızda oldukça rekabet ortamın yer alan kuruluşlar çalışmalarını insanlara maksimum değer sağlayan ve en az maliyetle yüksek kaliteli ürünlerin arz edilmesi temelinde yönetilmektedir. “Ancak bu durumu oluşturabilmeleri verimli insan kaynakları yetiştirebilmeleri neticesinde ortaya çıkacak olan yüksek performanslı işini seven işine bağlı insanların mümkün olacaktır” (Taşlıyan 2007:18).

Verimlilik, bir yönetim ya da hizmet sisteminin ürettiği çıktı ile bu çıktıyı meydana getiren gidi arasındaki ilişkidir. Bu sebepten dolayı verimlilik mal ve hizmetlerin oluşumundaki ana kaynakların, birikim, insan emeği, anapara, enerji, materyal ve bilginin verimli kullanılmasıdır. (Pro Kopenka 1998:32)

Verimliliğin maksimum seviyeye çıkarılması için yapılan organizasyonlarda eğitim programlarının katkısı yadsınılamaz bir gerçektir. Etkinlik, verimlilik ve kalite bilincinin organizasyonda oturması organizasyonun pozitif yönde ivme kazanmasına, mevcut kaynakların ve zamanın etkili şekilde kullanılmasında grup çalışmalarının yükseltilmesine, işi yapanların üretici yönlerinin öne çıkmasına bu işlerin yapılmasında insanların gönüllü olmalarında katkı sunmaktadır. (Selimoğlu ve Yılmaz 2009:11)

2.5.1.2. Etkinlik Tanımı

Etkinlik grupların yaptıkları faaliyetler neticesinde hedeflere ulaşma derecesini belirleyen bir performans göstergesidir. (HorngrenVd 2000:229)

Kats ve Khan’a göre, etkinlik grubun çıkarlarının siyasal, ekonomik, teknoloji vb. kuralları açısından en yüksek seviye olarak tanımlanmaktadır. (Dicle 1975:25) Örgütsel başarı genellikle verimlilik ve etkinlik yönünden değerlendirilir. Etkinlik örgütün amaçlara ulaşma derecesini verimlilik ise örgütsel faaliyetin en düşük harcama ile en yüksek çıktıyı ifade eder.

Etkinlik kavramı verimlilik kavramını da kapsayan daha geniş bir başarı ölçüsüdür. Verimlilik daha çok ekonomik ve teknik faktörlere dayanır. Etkinlik ise örgüt içi ve örgüt dışı faktörlere bağlanmaktadır. (Kats ve Khan 1966:159)

“Örgütsel etkinlik örgütsel amaçlara ulaşma onlara etki etme derecesidir. Bu görüşe göre bir örgüt önceden belirlediği hedeflere ne kadar ulaşabiliyorsa o kadar etkindir” (Yükçü ve Atağan 2009:11).

2.5.1.3. Performans Tanımı

Eğitim iş yaşamının da işi yapanların öğrenme bilgi ve beceri geliştirme iş davranışları üzerinde olumlu değişiklikler elde etmelerini sağlar.

Çalışanlar bilginin sürekli değiştiğini kendilerinin yeni kabiliyetler ve beceriler kazanılması gerektiği hususunda odaklanmalı ve iş ortamındaki değişikliklere entegre olmalıdırlar. Eğitim bireysel beceri ve performansları artırırken yeni ürün yeni pazarlar ve yeni teknolojileri yönetmek için araç kabul edilir.

Gelişmiş ülkeler eğitimi mükemmel seviyede uygulamakta ve gelişmiş bilgi ise şirket performansına katkı sunmaktadır. (Dermol ve Cater 2013:324)

Performans kelimesi zaman içerisinde üretim hizmet ve mal miktarı olarak tanımlanmakta ve bu işleve göre verim, etkinlik, çıktı tanımları ile bunun yanı sıra bireyin yeteneği ve motivasyonu arasında ilişkinin bir sonucu şeklinde ifade edilmektedir. (Helvacı 2002:7)

“Performans görevin ana hatlarını önceden belirleyerek görevin yerine getirilmesi ve amacın gerçekleştirilmesi yönünde ortaya konan ürün hizmet veya düşünce olarak tanımlanmaktadır” (Pugh ve Clark 1997:7).

Performans ekiplerle yönetim pozisyonunda bulunanlar için önem arz etmektedir. Ve işi yapanın çalışma prensibinin bir sunucudur. Performans bir işi yapanın veya grubun alakadar oldukları birimin veya ekibin hedeflerine belirli veya belirsiz katkılarının toplam değeri olarak ifade edilir. Bu nedenle çalışanların kişisel

gayretleri ekip açısından önemlidir. Yönetim pozisyonunda olanlar ekiplerinin performansların yükseltmekle sorumlu oldukları için işi yapanların performanslarının da aynı oranda yükseltmek sorumluluğunu taşır. (Schermerhorn Hunt 1994:14)

Örgütsel davranış açısından performans kişilerin çalıştıkları kurumun yararına olacak faaliyetleri gerçekleştirmek için mesleği ile alakalı fiillerin, hareketlerin neticesinde elde ettiği üründür. (Başaran 1991:179)

2.6. Kamu Sektöründe Verilen Hizmet İçi Eğitimler

2.6.1. Hizmet İçi Eğitimin Yasal Düzenlemeleri

Modern devlet anlayışına göre içinde bulunduğumuz devir kamu yönetim fonksiyonlarının kapsamının giderek genişlediği ve uzmanlaşmanın ihtiyaç haline geldiği devirdir. Devletin hızla sayısı artan ve çeşitlenen hizmetleri, bunları üstlenen sayısız birimlerden meydana gelmiş karmaşık bir yapılanmaya yol açmış ve bu görevleri yerine getirecek personelin uzmanlaşması zorunlu hale gelmiştir (Sencer, 1982: 3).

Ülkemizde hizmet içi eğitim faaliyetlerine ilişkin yasal çalışmalar ve uygulamalar 1960'lı yıllarda yoğunluk göstermeye başlamıştır. Bunun iki önemli nedeni vardır. Birincisi, özel sektörün ciddi biçimde hayatın içinde yer bulma çabaları ve bunlara nitelik kazandırma adımları, ikincisi planlı döneme geçiş ve bazı öncü kuruluşların gösterdikleri etkin gayretlerdir (Zoga, 1973: 11).

Kamu kurumlarında eğitim süreci genelde hizmet öncesi eğitim ve hizmet içi eğitim olmak üzere şekillendirilir. Kurumlarda hizmet içi eğitim iki gruba yönelik yapılmaktadır. İlk eğitim, işe yeni giren çalışana iş için gerekli olan davranışları kazandırmak, ikincisi ise halen çalışmakta olan İş görene iş de meydana gelen yenilikleri ve değişimleri (teknik yönetim) aktararak kendisini yeni duruma alıştırmaya çalışmaktır. Devlet memuriyetine, aday memur olarak atanarlara ilk olarak tüm memurların ortak nitelikleri ile ilgili temel eğitim verilir. Bununla birlikte hazırlayıcı eğitim ve staja tabi tutulmaları ve Devlet memuru olarak atanabilmeleri için başarılı olmaları zorunludur. Temel eğitim ile hazırlayıcı eğitim aynı kurumda

düzenlenir. Eğitim süreleri, programları, ne şekilde uygulanacağı, değerlendirme kriterleri, hangi kurumların sorumluluğunda altında uygulanacağı ve diğer hususlar Başbakanlık tarafından hazırlanacak bir yönetmelikle hayata geçirilir (Ekinci, 2008: 181).

Kurumlarda hizmet içi eğitimin zorunlu oluşu bir bakıma yasaların gerekliliğidir. Ülkemizde özellikle kamu kurumlarının kuruluşu ve işleyişi ile ilgili olarak çıkartılan kanunlarda hizmet içi eğitimin uygulanmasını öngören hükümler de yer almaktadır (Taymaz, 1997: 55). Bu kanun ve yönetmeliklerin bazıları aşağıda açıklanmaktadır.

1. Yetiştirilmek Amacıyla Yurt Dışına Gönderilecek Devlet Memurları Hakkında Yönetmelik (1974), mesleklerine ait hizmetlerde yetiştirilmek, eğitilmek, bilgileri artırmak, staj, öğrenim veya ihtisas yaptırılmak üzere işletme personelinin yurt dışına gönderilmesi ile ilgili hususları kapsamaktadır.

2. 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu (1965), Devlet memurlarının hizmet şartlarını, niteliklerini, atanma ve yetiştirilmelerini, ilerleme ve yükselmelerini, ödev, hak, yüküm ve sorumluluklarını, aylıklarını ve ödeneklerini ve diğer özlük işlerini düzenleyen hükümleri kapsamaktadır.

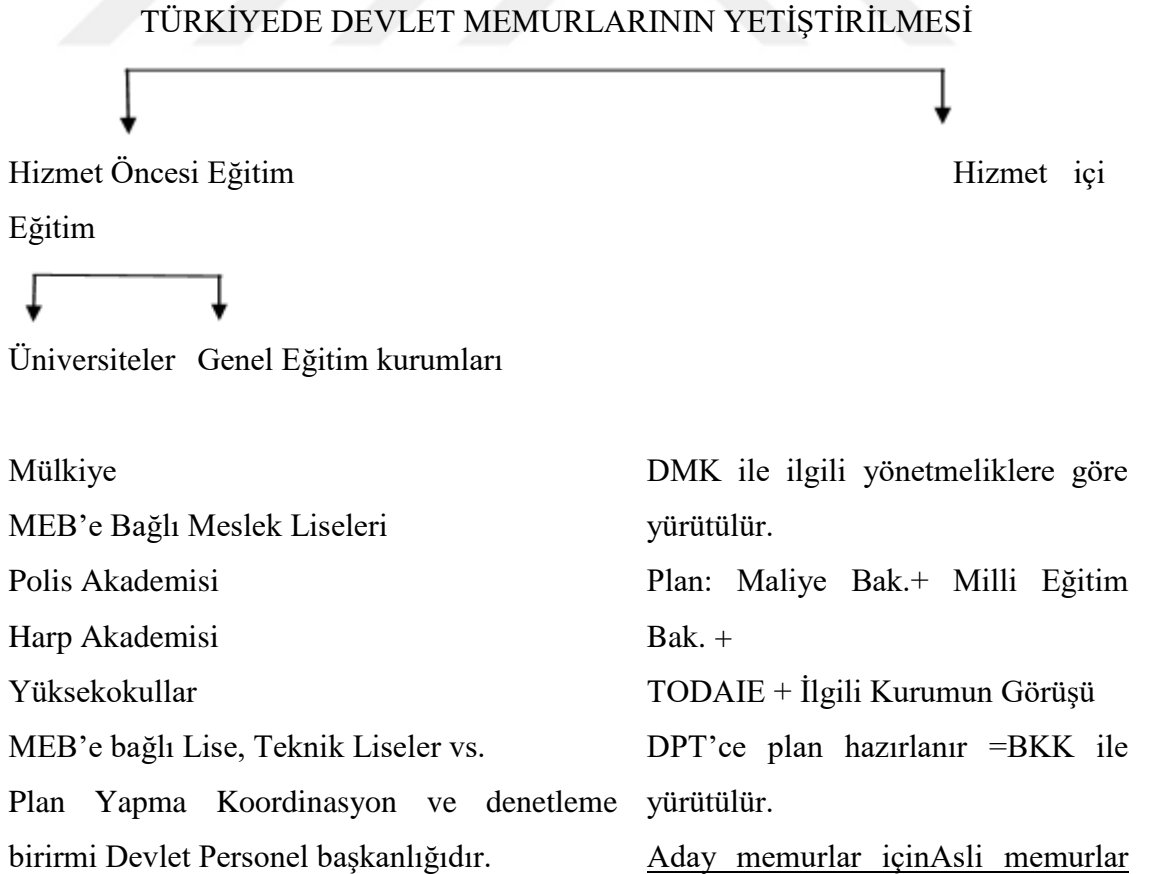
3. 5362 Sayılı Esnaf ve Sanatkarlar Meslek Kuruluşları Kanunu(2005), esnaf ve sanatkarlar ile bunların yanlarında çalışanların mesleki ve teknik ihtiyaçlarını karşılamak, mesleki faaliyetlerini kolaylaştırmak, mesleğin genel menfaatlerine uygun olarak gelişmelerini ve mesleki eğitimlerini almalarını amaçlamaktadır.

4. 3308 sayılı Çıraklık ve Mesleki Eğitim Kanunu (1986), işletmelerde çalışan çırak, kalfa ve ustaların eğitimi ile okullarda ve işletmelerde yapılacak mesleki eğitime ilişkin esasları düzenlemektir.

Ülkemizde kamu kurum ve kuruluşlarında hizmet içi eğitimle ilgili temel yasa şüphesiz 657 sayılı devlet memurları kanunudur. Yasa birinci maddesi ile belli kamu kurumlarında çalışan personelin hak ve yükümlülüklerini düzenlemekle birlikte, kapsam dışında kalan personele yönelik düzenlemeler için ise kaynak ve çerçeve oluşturmaktadır. Bu bakımdan sözü edilen yasa ve bu yasa çerçevesinde yapılması düşünülen değişikliklerin incelenmesi yasal durumun tespit edilmesi açısından kaçınılmaz olmaktadır (Aksoy, 1984: 56).

657 sayılı devlet memurları kanuna göre kamu çalışanlarının verimliliklerinin artırılmasında izlenecek yollardan en önemlisi hizmet içi eğitimidir. Bu kanunun yedinci kısmı, 214–225 maddeleri “devlet memurlarının yetiştirilmesi” başlığı altında kurumların personelini hizmet için de yetiştirme esaslarına dayanmaktadır. 214. madde de belirtildiği üzere, hizmet içi eğitimin hedeflerinden ilki devlet memurlarının verimliliğini artırmaktır. Bundan dolayı yasa, verimlilik ile hizmet içi eğitimi ilişkili duruma getirerek bu çerçevede somut düzenlemeler getirmektedir.

Şekil 1.3’de görüldüğü üzere ülkemizde kuramsal düzeyde eğitimi daha çok Maliye, Türk Silahlı Kuvvetleri ve Polis Okulları gibi kuruluşlar tercih etmektedirler. Çünkü uzun yıllar, kamu kuruluşları personel alırken kişinin yetişmiş olduğuna ya da her hangi bir hizmet içi eğitim ihtiyacı ile uğraşmanın gereksiz olduğu fikrini savunmuşlardır. “Memur bir defa hizmete alınca staj uygulaması veya kısa süreli çeşitli bilgiler verilmek suretiyle gerekli mesleksel niteliği kazanacağı kabul görmüştür. Bu görüş son yıllarda artık değerini yitirmiştir. Bugün bireyin yetiştirilmesinin önemine inanılmıştır” (Gül, 2000: 14).



Kurumlar:	<u> için</u>	
1.Kendi kurumlarında mesleki eğitim öğretim yapabilirler.	-Temel eğitim eğitimi	-Bilgi tazeleme
2.Yurt içinde öğrenci okutabilirler, (Eğitim ile aynı süre mecburi hizmet vardır.)	-Hazırlayıcı Eğitim -Staj	-Yeniden Eğitim -TODAİE
3.Yurt dışında eğitim yaptırabilirler.(Eğitimin 2 katı mecburi hizmet vardır.)		

Şekil 2.2 Devlet Memurları Yetiştirilmesi Kaynak: Şener, 2009:39

2.6.2. Kamu Yönetiminde Hizmet İçi Eğitim

Günümüzde insanlığın sahip olduğu bilgi birikimi bir kartopu gibi büyümektedir. Bilgi üretimi yapamayan, bilgi erişimi kısıtlı olanlar bilgili üretim yapabilen ve kısıtlı olmayanlar karşısında güçsüz konuma düşeceklerdir (Miser, 2002: 55).

Bilgi birikiminin bu şekilde genişlediği dünyada teknolojik değişimler hızlı bir şekilde artış göstermektedir. Sermayenin bir bileşeni olarak insan gücünün işlevini en iyi şekilde yerine getirebilecek kabiliyette olması ve diğer niteliklere sahip olması gerekir. “Beşeri sermayenin işlevi şirketlerin, ülkelerin sahip olabileceği en önemli kaynak olarak, şirketlerin ve ülkelerin üretkenliğine ve rekabetçiliğine olası en düşük maliyetle olası en büyük katkıyı sağlamak, bunun için de şirketlerin ihtiyaçlarına, pazarın zorlamalarına ve teknolojik gelişmenin ilerleyişine uyum sağlanmaktadır” (Petrella, 1997: 27).

Günümüzde ülkeler işgücünün eğitimi konusunda hizmet içi eğitimin stratejik değerini fark etmenin yanında ülkeler arası rekabet edebilme koşulunun sürekli eğitimden geçtiği gerçeğini çok daha iyi analiz etmişlerdir (Hallier ve Butts, 1999: 81).

Hizmet içi eğitimin örnekleri ülkemizde öncelikli olarak askeri teşkilatlarda görülmüştür. Sivil alandaki hizmet içi eğitim ise ordunun ortaya koyduğu eğitim faaliyetlerinden esinlenerek özel alandaki iktisadi ve sanayi işletmelerinin iş

hayatında personel ve idareci yetiştirme yolundaki çalışmalarını Devlet kurumlarının hizmet içi eğitim konusundaki çalışmalarına etkili olmuştur (Fer, 1966: 230).

Hizmet içi eğitim, personelin belirlenen hedeflere göre eğitilmesi olarak değerlendirilebilir. Kurumda çalışan personeli eğitmedeki amaç, personelin bilgilerini üst seviyeye çıkarmak, kabiliyetlerini arttırmak, birbirleri ile anlaşmalarını sağlamak ve davranışlarına olumlu bir yön kazandırmaktır. “Panel, kurs, konferans veya daha değişik öğretim yöntemleri sayesinde personelin, yaptığı işlerle ilgili olarak hem teorik hem pratik yönleriyle daha donanımlı, daha kabiliyetli ve ayrıca daha pozitif bir yapı kazanmaları arzu edilir” (Özkaya, 1967: 13).

Türkiye de kamu hizmetlerinin niteliği, o hizmetleri yerine getiren çalışanların nitelikleriyle doğru orantılı olarak değişmektedir. Kamu kesiminde yurttaş-devlet ilişkilerinin en etkili aracı insan potansiyelidir. Bu aracılığın başarısı, toplumun birçok siyasal ve sosyal gelişmelerinde rol oynamakta, kamu İş görenlerinin hizmetten önce ve hizmet içinde güçlü bir eğitim ve kapsamlı bir yetiştirmeye donatılması da bu başarıyı olumlu yönde etkilemektedir (Pehlivan, 1997: 115).

21.7.1983 tarih ve 83/6854 Sayılı Bakanlar Kurulu Kararıyla yürürlüğe konulan Devlet Memurları Eğitimi Genel Planında hizmet içi eğitim, kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan personelin görevleri ile ilgili beceri ve yeteneklerini artırmak amacıyla yapılan eğitim olarak tanımlanmaktadır. Konuya ilişkin çalışmalarda tanımlar, Devlet Memurları Eğitimi Genel Planı (DMEGP) ile paralellik göstermektedir. Burada da örgüt kapsamında yapılan, İş görene hizmetle ilgili tecrübeleri aktaran, bilgi edinmesini sağlayan sistemli bir eğitim etkinliği olarak tanımlanmıştır. “Çalışanlara görevini doğru bir şekilde tamamlaması için gerekli bilgi, becerilerin öğretilmesi ve tecrübelerin kazandırılması, çalışanın verimliliğine katkıda bulunabilecek davranış biçimlerinin kazandırılması süreci olarak tanımlanmaktadır” (Yücel, 1989: 123).

Ülkemizde kurumlar hizmet içi eğitim faaliyeti 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu (DMK) ve bu kanunun izinde hazırlanmış DMEGP çerçevesinde yürütmektedirler. DMEGP sayesinde hizmet içi eğitimin yürütülmesi daha etkili ve sistemli bir şekilde çalışabilmektedir. Ülkemizde hizmet içi eğitimin yürütülmesi konusunda temel bilinç

ve sorumluluk kurumların kendi eğitim birimlerine aittir. DMK kurumlarda eğitim birimleri açılmasını zorunlu hale getirmiştir. Fakat kurumlar diğer kurumlarla arasında eğitim birimleri açarak hizmet içi eğitim gereksinimlerini karşılama yoluna da başvurulabilir. Yani hizmet içi eğitimin yürütülmesi kurum içinde karşılanabileceği gibi kurum haricinde kurumlar arası bir protokole göre yürütülebilmektedir. DMK 216. maddesinde “Kurumlar arası eğitim gereksinimlerini karşılamak üzere DPB’nin teklifi ve Bakanlar Kurulunun kararnamesiyle kurumlar arası hizmet içi eğitim merkezleri de açılabilir” ifadesine yer verilmiştir (Kol, 2009:74).

“Türkiye’de İş gören eğitiminin temel amacı, İş görende kendine güven duygusu yaratmak, mesleki yeterliliklerini ve kişiliklerini geliştirmek olarak ifade edilebilir” (Öztürk ve Sancak, 2007: 775). Ülkemizde personel eğitiminin amaçları çok boyutlu olarak değerlendirilebilir. Personelin mesleki ve teknik nitelik bakımından kurumun istediği düzeye çıkarılması personel eğitiminin en önemli hedefidir. Personele öğrenmeyi öğretmek ve bilimsel olarak araştırmalar yapabilecek seviyeye getirmek de hizmet içi eğitimin en önemli prensiplerindedir. Ülkemizde hizmet içi eğitimin amaçlarından bir diğeri ise genel kültür düzeyi eksik olan İş görenin genel kültür düzeyini yükseltmek bunun yanı sıra iş güvenliği ve insan ilişkilerinin geliştirilmesi gibi konularda eğitim verilmesidir (Kol, 2009: 64).

Günümüz gelişmiş ülkelerinde kurum ve personel başarısının artış göstermesinde hizmet içi eğitimin çok önemli olduğu tartışılmaz bir gerçektir. Ve bu nedenle eğitime verilen önem arttırılarak gelişme projelerinin merkezine yerleştirilmiştir (Lin ve Darling, 1997: 193). Türkiye’de kamu yönetiminde farklı dallarda ve bağlamlarda birçok hizmet içi eğitim faaliyetleri sürdürülmektedir. Devam eden bu hizmet içi eğitim faaliyetlerini uygulama çeşitleri, uygulama amacı, tarzı, uygulandığı yer ve kişiler gibi kriterler eşliğinde farklı tipolojiler şeklinde derleyebiliriz. Bunlar;

1. Hizmet içi eğitimin bir tipi uygulamalı olarak yapılan eğitimidir. Bu eğitim, yöneticiler tarafından İş görenlerin bilgilerinin denetlenmesi, denetlemede görülen eksikliklerin düzeltilmesi, hizmette kullanılacak yeni taktiklerin ve mevzuatta meydana gelen değişimlerin öğretilmesi amacıyla verilen bir eğitimidir. Bu eğitimin sonunda, herhangi bir test ve sınav uygulanmamaktadır.

2. Diğer bir hizmet içi eğitim türü, yurtdışında verilen eğitimidir. lke içinde olmayan teknolojik gelişmeleri yerinde görmek, öğrenmek ve ülkedeki hizmet alanlarına uyarlamak adına, belirli sayıda personel bu eğitimleri almak için yurtdışına gönderilir. “Teknolojik ve bilimsel tarafı kuvvetli olan bu eğitimlerde, ayrıca modern yönetim tarzı ve eğitim planlaması gibi konular da gündeme gelebilmektedir. Son dönemlerde belli kriterleri yerine getiren personel, eğitimini devam ettirebilmek için lisansüstü eğitim programıyla da yurtdışına gönderilmektedir” (Aydın, 2007: 217).

3. Son olarak yurtiçi diğer kurumlarda eğitim bir hizmet içi eğitim türü olarak sayılabilir. Yurtdışında, değişik hedeflerle icra edilen birçok hizmet içi eğitim şekli vardır. Ancak burada, halen en yaygın olarak uygulanan birkaçı şöyle sıralanabilir: Yabancı dil eğitimi, eğitimcilik formasyonu kazandırma eğitimi, sivil savunma eğitimi, lisansüstü eğitim.

Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin artık eğitim bütçelerini en st düzeyde tutarak hizmet içi eğitime verdikleri önemi ve desteği önceki yıllara oranla çok daha fazla artırdıkları görülmektedir. Ancak insan kaynağının eğitilmesi ile beraberinde getirdiği performans artışıının, yani insan kaynağı ne derece eğitilirse kurumsal performans da o derece başarılıdır gerçeği görülmesine rağmen, kurumların hizmet içi eğitime gereken önemi tam olarak hala veremediği gerçeği varlığını sürdürmektedir (Sahinidis ve Bour, 2008: 66).

BÖLÜM III

İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİNDE HİZMET İÇİ EĞİTİM

İstanbul Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Hizmetleri ve Personelinin sevk idaresine yönelik olarak 21.10.2006 tarihli Resmî Gazetenin 26326 sayısı ile yayınlanan Belediye İtfaiye Yönetmeliğinde, “MADDE 1 –(1) Bu Yönetmeliğin amacı; belediye itfaiye teşkilâtının kuruluş, görev, yetki ve sorumluluklarını, itfaiye memurlarının niteliklerini, görevde yükselme ve mesleki eğitimlerini, kıyafetlerini, kullanacakları araç, teçhizat ve malzeme ile denetim usul ve esaslarını düzenlemektir” şeklinde personelin eğitime dair amaç belirlenmiştir (Resmi Gazete (26326-21.10.2006). Belediye İtfaiye Yönetmeliği).

3.1. İstanbul Büyükşehir Belediyesinde İtfaiye Yönetmeliği

İstanbul Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Daire Başkanlığının Kuruluşu, görev ve çalışma düzenine dair kurallar 21.10.2006 tarihli Resmî Gazetenin 26326 sayısı ile yayınlanan Belediye İtfaiye Yönetmeliğinde belirlenmiştir.

Yönetmelik kuruluş ile ilgili olarak 5.madde de;

“(1) Belediye itfaiye teşkilatı; 29/11/2005 tarihli ve 2006/9809 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yürürlüğe konulan, Belediye ve Bağlı Kuruluşları ile Mahalli İdare Birlikleri Norm Kadro İlke ve Standartlarına İlişkin Esaslar çerçevesinde belediye meclisi kararı ile kurulur. Kuruluş sırasında kaynakların etkili ve verimli kullanılması, itfaiye hizmetlerinin kalitesinin artırılması, ihtiyaç duyulan nitelik, unvan ve sayıda personel istihdamının sağlanması gözetilir.

(2) Birimlerin kurulmasında; beldenin nüfusu, fiziki ve coğrafi yapısı, yangın ve diğer afetlere hassasiyeti ile gelişme potansiyeli dikkate alınır” şeklinde çerçeve belirlemiştir” (Resmi Gazete (26326-21.10.2006). Belediye İtfaiye Yönetmeliği).

Yönetmelik görevleri 6.madde de;

“(1) İtfaiye teşkilatının görevleri şunlardır:

- a) Yangınlara müdahale etmek ve söndürmek,
- b) Her türlü kaza, çökme, patlama, mahsur kalma ve benzeri durumlarda teknik kurtarma gerektiren olaylara müdahale etmek ve ilk yardım hizmetlerini yürütmek; arazide, su üstü ve su altında her türlü arama ve kurtarma çalışmalarını yapmak,
- c) Su baskınlarına müdahale etmek,
- ç) Doğal afetler ve olağanüstü durumlarda kurtarma çalışmalarına katılmak,
- d) (Değişik:RG-9/1/2012-28168) 27/11/2007 tarihli ve 2007/12937 sayılı Bakanlar Kurulu Kararıyla yürürlüğe konulan Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik ile verilen görevleri yapmak,
- e) 5/6/1964 tarihli ve 6/3150 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yürürlüğe konulan Sivil Savunma ile İlgili Şahsi Mükellefiyet, Tahliye ve Seyrekleştirme, Planlama ve Diğer Hizmetler Tüzüğü gereğince kurulan itfaiye servisi mükelleflerini eğitmek, nükleer, biyolojik, kimyasal (NBC) maddeleri ile kirlenmelerde arıtma işlemlerine yardımcı olmak,
- f) Halkı, kurum ve kuruluşları itfaiye hizmetleri ile ilgili olarak bilgilendirmek, alınacak önlemler konusunda eğitmek ve bu konuda tatbikatlar yapmak,
- g) Kamu ve özel kuruluşlara ait itfaiye birimleri ile gönüllü itfaiye personelinin eğitim ve yetiştirilmesine yardım etmek; bunların bina, araç-gereç ve donanımlarının itfaiye standartlarına uygunluğunu denetlemek ve bu birimlere yangın yeterlilik belgesi vermek ve gerektiğinde bu birimlerle işbirliği yapmak,
- ğ) Belediye sınırları dışındaki olaylara müdahale etmek,
- h) Belediye sınırları içinde bacaları belediye meclisince tespit edilecek ücret karşılığında temizlemek veya temizlettirmek ve bacaları yangına karşı önlemler yönünden denetlemek,
- ı) Talep edilmesi halinde orman yangınlarının söndürülmesi çalışmalarına katılmak,
- i) İmar planlarına göre parlayıcı, patlayıcı ve yanıcı madde depolama yerlerini tespit etmek,
- j) İşyeri, eğlence yeri, fabrika ve sanayi kuruluşlarını yangına karşı önlemler yönünden denetlemek, bu konularda mevzuatın öngördüğü izin ve ruhsatları vermek,
- k) Belediye başkanının verdiği diğer görevleri yapmak” olarak düzenlenmiştir (Resmi Gazete (26326-21.10.2006). Belediye İtfaiye Yönetmeliği).

İtfaiye hizmetlerini yürüten personelin çalışma düzeni 7.madde de;

“(1) İtfaiye hizmetleri resmi tatil günleri de dâhil olmak üzere, 24 saat esasına göre yürütülür. İtfaiye personelinin çalışma süresi ve saatleri 14/7/1965 tarihli ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanununda belirtilen çalışma süre ve saatlerine bağlı olmaksızın, hizmetin aksatılmadan yürütülmesini sağlayacak şekilde Devlet Personel Başkanlığının uygun görüşü alındıktan sonra tespit olunur.

(2) İtfaiye personelinin çalışma saatleri vardiyalar şeklinde düzenlenir. Fazla çalışma ücretleri ile ilgili olarak 5393 sayılı Kanunda yer alan hükümler uygulanır.

(3) Personel yetersizliği nedeniyle itfaiye hizmetlerinde 22/5/2003 tarihli ve 4857 sayılı İş Kanunu hükümlerine göre çalıştırılan işçilere, önceden rızaları alınmak kaydıyla fazla çalışma ücreti ödenir.” olarak belirlenmiştir” (Resmi Gazete (26326-21.10.2006). Belediye İtfaiye Yönetmeliği).

3.1.1. İstanbul Büyükşehir Belediyesinde İtfaiye Yönetmeliğinde Hizmet içi Eğitim

İstanbul Büyükşehir Belediyesince 21.10.2006 tarihli Resmî Gazetenin 26326 sayısı ile yayınlanan Belediye İtfaiye Yönetmeliğinde itfaiye personellerine yönelik yapılacak olan eğitimler Yedinci Bölümde Eğitim ve deneti başlığı ile belirtilmiştir. Buna göre;

“Yönetici personelin eğitimi 30. Maddede: (1) Belediye itfaiye teşkilatlarının yönetici personelinin temel eğitimleri İçişleri Bakanlığı Sivil Savunma Genel Müdürlüğünün koordinasyonunda hazırlanacak yıllık programlar çerçevesinde yapılır.” şeklinde belirlenmiştir” (Resmi Gazete (26326-21.10.2006). Belediye İtfaiye Yönetmeliği).

Hizmet içi Eğitim ise 31 madde de, “(1) İtfaiye personeline; yangın önleyici tedbirler, itfaiye teşkilatının araç gereç ve malzemeleri, söndürücü cihazlar, söndürme ve kurtarma usulleri, ilk yardım, yangın yerinde araştırma ve inceleme, yangının keşfi, sabotaj ve kundakçılık ile sevk ve idare hususlarında eğitim

alabilmeleri için itfaiye yıllık, aylık, haftalık, günlük nazari ve uygulamalı eğitim programları, ekte yer alan Örnek-4'e göre hazırlanır ve uygulanır.

(2) Yıllık eğitim programında yer alan konular, teknolojik gelişmeler ve mahallin özellikleri de dikkate alınarak aylık, haftalık, günlük ders saatlerinde verilecek şekilde ayrı ayrı hazırlanır ve eğitim programı dosyasında muhafaza edilir.

(3) İtfaiye teşkilatı personelinin temel ve teknik eğitimlerinde, (Ek ibare:RG-23/5/2019-30782) Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı, Türkiye Belediyeler Birliği, yurt içi ve yurt dışında eğitim merkezi bulunan itfaiye teşkilatları veya üniversitelerin ilgili bölümleri ile bu konuda kurulmuş sivil toplum örgütleriyle işbirliği yapılarak gerçekleştirilir.

(4) Halkı yangına karşı bilinçlendirmek; yangın ve diğer olaylar hakkında bilgilendirmek için basın, yayın ve iletişim araçlarından yararlanır.” şeklinde düzenlenmiştir” (Resmi Gazete (26326-21.10.2006). Belediye İtfaiye Yönetmeliği).

İtfaiye personelinin fiziki yeterliliğinin sağlanması amacı ile Yönetmeliğin spor için yapılacaklar 33. Maddede;

“(1) İtfaiye personelinin fiziki nitelikleri, hazırlanan spor programları ile desteklenir. Personele; kültür-fizik çalışmaları, atletizm, aletli sporlar, mukavemet ve denge sporları ile uygun görülecek diğer mesleki spor faaliyetleri yaptırılarak iş verimlilikleri artırılır.

(2) Eğitim programları hazırlanırken haftanın en az 3 gününe ait uygulamalı ders saatlerine günün sportif çalışmasının gerektirdiği kadar süre ilave edilir. İtfaiye personelinin belirtilen sportif çalışmaları ve mesleki sporları yapabilmesi için gerekli alan düzenlemesi ile araç gereç ve özel spor kıyafetleri belediye tarafından temin edilir. Ayrıca bu konuda belediyenin spor ve sosyal tesislerinden yararlanır. İtfaiye teşkilatına yurt içi ve yurt dışında düzenlenen spor etkinliklerine ve itfaiye spor müsabakalarına katılma imkânı sağlanır.

(3) Bu hak ve imkânlardan gönüllü itfaiyeciler de yararlandırılabilir.’ şeklinde düzenlenmiştir (Resmi Gazete (26326-21.10.2006). Belediye İtfaiye Yönetmeliği).

İtfaiye personelinin spor yapabilmesi amacı hazırlanacak tesisler 34. Maddede;

“(1) İtfaiye personelinin hizmet binası, depo, bakım ve onarım üniteleri, garajı ve diğer yerleşim birimleri hizmet gereklerine uygun olarak projelendirilir ve tesis edilir.

(2) Projelendirme sırasında itfaiye personelinin sportif çalışmaları için gerekli düzenlemeler öncelikli olarak dikkate alınır” şeklinde belirlenmiştir (Resmi Gazete (26326-21.10.2006). Belediye İtfaiye Yönetmeliği).

3.2. İtfaiye Daire Başkanlığınca Düzenlenen Hizmet içi Eğitim Programları

3.2.1. İtfaiye Tarihi, Kültürü Ve Oryantasyon Eğitimi

İstanbul Büyükşehir Belediyesince 21.10.2006 tarihli Resmî Gazetenin 26326 sayısı ile yayınlanan Belediye İtfaiye Yönetmeliğinde ki şartları taşıyan kişilerden İtfaiye personeli olmaya hak kazanan kişilere yönelik olarak İtfaiye daire başkanlığınca belirlenen bir sürede oryantasyon eğitimi verilmektedir. Eğitim konuları ve kısa özetleri şunlardır.

3.2.1.1. İtfaiye Tarihi

Dünya’da İtfaiye Tarihi:

- “1189 İngiltere’de Londra Şehir Meclisinin kararıyla binaların önünde içi su dolu fiçı konması zorunlu kılındı,
- 1212 3000 kişinin öldüğü büyük Londra yangını günlerce söndürülemedi,
- 1633 Tulumba tipli ilk araçlar yangında etkili olamadı,
- 1666 Büyük Londra Yangını,
- 1680 İlk İtfaiye Birlikleri kurulmaya başlandı. Ahşap binalar yerlerini betonarmeye bıraktı,
- 1833 Sigorta şirketlerinin teşvikiyle teknik düzeyde Londra İtfaiyesi kuruldu,
- Avusturya’da 1685 yılında itfaiye teşkilatı kuruldu,
- Paris (Fransa) itfaiye anlamında ilk teşkilat olan Garda Pompa Teşkilatı 1714 yılında kuruldu,
- Philedelphia’da (ABD) 1736 yılında itfaiye teşkilatı kuruldu,
- Virginia’da (Avustralya) 1782 yılında itfaiye teşkilatı kuruldu,
- Ottawa’da (Kanada) 1838 yılında itfaiye teşkilatı kuruldu,
- Queensland’da (Avustralya) 1842 yılında itfaiye teşkilatı kuruldu,

- California’da (ABD) 1850 yılında itfaiye teşkilatı kuruldu,
- Berlin’de (Almanya) 1851 yılında itfaiye teşkilatı kuruldu,
- Honolulu’da (Hawaii) 1851 yılında itfaiye teşkilatı kuruldu,
- Stuttgart’ta (Almanya) 1852 yılında itfaiye teşkilatı kuruldu,
- Dublin’de (Kuzey İrlanda) 1852 yılında itfaiye teşkilatı kuruldu”(http://www.sinerjiyangin.com/forum/forum_posts.asp?TID=69)

Osmanlı İmparatorluğu’nda İtfaiye : “Osmanlı padişahlarından “III. Murat“ afet haline gelen yangınların önüne geçmek için 1579 yılında İstanbul Kadısına bir ferman gönderir. Fermanla; “Her evde bir büyük fıçı su, dam yüksekliğinde bir merdiven bulundurulmasını, yangın çıkan yerlerde halkın kaçmayıp yangını söndürme çalışmasına katılması” emri, itfaiye tarihimizde yangınlara karşı alınan ilk yazılı tedbir olarak kabul edilir”

(http://itfaiye.ibb.gov.tr/img/1610181162018__6240808368.pdf / 8.sayfa).

Tulumbacılar Dönemi : “İlk yangın tulumbası Gerçek Davut isimli bir mühendis tarafından İstanbul’da icat edilir ve yangınlarda kullanılır. 1718 yılında “Tüfekhane” ve “Tophane” yangınlarında bu tulumbanın çok büyük yararı görülmesi üzerine padişah “III. Ahmet“ ve Sadrazam Damat İbrahim Paşa’nın emirleriyle, Gerçek Davut’un idaresinde Yeniçeri Ocağına bağlı “Tulumbacı Ocağı“ kurulur. Bu ocak, günümüz modern itfaiyesinin temelini oluşturmuştur”

(http://itfaiye.ibb.gov.tr/img/1610181162018__6240808368.pdf 8.sayfa).

Askeri İtfaiye Dönemi : “II. Mahmut, her yönüyle bozulan Yeniçeri Ocağını 1826 yılında kaldırır. Buna bağlı olarak Tulumbacı Ocağı da dağılmak zorunda kalır. Bunun üzerine semtlerde halkın yangınla savaş verdiği mahalli tulumbacılık kurulmuştur. Ancak, 1828 yılındaki Büyük Hoca Paşa Yangını yeni bir itfaiye teşkilatı ihtiyacını ortaya koyar. Zamanın yetkilileri yeni kurulan Askeri Teşkilat içinde Yangıncı Taburu adında tulumbacı taburu teşkil ettirir. Abdülaziz devrinde, İstanbul Şehremaneti ve Belediye daireleri kurulunca, bu daireler birer tulumbacı takımı kurmuş olup, bunlara “Daireli“ adı verilmiştir. Bunlar, gündüzleri şahsi işlerinde çalışan, geceleri tulumbacı koğuşlarında yatan kimselerdi”

(http://itfaiye.ibb.gov.tr/img/1610181162018__6240808368.pdf 8.sayfa).

“1871 yılında meydana gelen “Büyük Beyoğlu Yangını“ bu kuruluşların yetersizliğini ortaya koyar. Padişah Abdülaziz’in emriyle, Macaristan’dan bu konuda uzman bir subay olan Kont OdönSecheny getirtilir. Bu kişiye paşalık rütbesi verilir ve Odön çalışmalarına başlar. 26 Eylül 1874 tarihinde; 4 Nizamiye (kara), 1 Bahriye (deniz) taburundan oluşan İtfaiye Alayı kurulur”
(http://itfaiye.ibb.gov.tr/img/1610181162018__6240808368.pdf 8.sayfa).

Türkiye Cumhuriyeti’nde İtfaiye : “Ülkemizde itfaiye teşkilatı 1923 yılında Belediyelere devredilmiş olup, ilk teşkilat olan İstanbul İtfaiyesi uzun yıllar “müdürlük” düzeyinde hizmet verdikten sonra 1997 yılında İtfaiye Daire Başkanlığına dönüştürülmüştür. 300 yıllık tarihe sahip olan İstanbul İtfaiyesi, geçmişte olduğu gibi bugün de ülkemizde yeniliklerin öncüsü olmaya devam etmektedir” (<http://itfaiye.ibb.gov.tr/tr/tarihce.html>)

3.2.2. İtfaiye Kültürü

Disiplin: İtfaiye Teşkilatı’nın temel kurallarından biri disiplindir. Disiplin olmayan yerde gevşeklik meydana gelir ve bunun sonucunda da başarısızlık kaçınılmaz olur. İtfai olaylarda geri dönüş mümkün olmadığından dolayı gerek karargâhta ve gerekse olay yerinde disiplinsizlik asla söz konusu olamaz. Disiplin başarının temel şartıdır.

Disiplinli olmak demek; personelin kendisini tanıması, hedeflerini belirlemesi, zorluklara göğüs germesi, başarılı yönlerini öne çıkarıp başarısız yönlerini geliştirmeye çalışması, daima pozitif olunması, azimli ve kararlı olunması, başarıya odaklanması, kendisini denetleyebilmesi, sonuca odaklanması ve her zaman kendisini yenileyebilmesi demektir.

Dürüstlük: İtfaiye Teşkilatı’nda güven esastır. Güven ortamının sağlanabilmesi de personelin dürüstlük ilkesine uymasına bağlıdır. Dürüstlük doğruluk, açıklık ve hesap verebilirlik anlamına gelir. Dürüstlük beraberinde; güvenilirliği, samimiyeti, içtenliği, kibarlığı, vicdanlılığı ve sağduyulu olmayı getirir.

Adalet: Sözlük anlamı; hakkaniyete ve kanunlara uygunluk, adaleti ve kanunları gözetme ve gereğini ifa etme, doğruluk ve adil olma gibi anlamlara gelen adalet

kavramı İtfaiye Teşkilatı'nda çok büyük bir yere ve öneme sahiptir. Görev ve işbölümü konusunda adil olmak iş barışı ve başarısı açısından son derece önemli olduğu gibi, personel arasındaki ilişkilerle ilgili de adaletli olmak çok önemlidir.

Güven: En zor anlarda birlikte görev yapmak durumunda olunan bir meslek olması nedeniyle İtfaiye Teşkilatı'nda güven çok önemlidir. Güven korkuyu giderir, takım çalışmasını kuvvetlendirir. Takım çalışması ise başarıyı getirir.

Yenilikçilik: İtfaiye hizmetlerin kalitesinin ve standardının günün gereklerine uygun olması, vatandaşların bu konudaki en doğal haklarıdır. En zor durumlarda vatandaşlara karşı görevini yapan itfaiye bu konuda yeterli olmak zorundadır. Bunun yolu da yenilikçi olmak ve yeniliklere açık olmaktan geçmektedir. Ancak yenilikler yapılarak başarıya gidilebilir. Yenilikçiliğin çok farklı boyutları olmakla beraber genellikle teknoloji ile yenilikçilik arasında çok önemli bir bağ vardır. Kullanılan araç, gereç ve malzemelerin teknik açıdan en üst düzeyde özellikler arz etmesi gerekir.

Bu şekilde iş tatmini sağlanması söz konusu olmaktadır. Yenilikçilikle eğitim arasında da çok önemli bir paralellik vardır. Eğitim seviyesinin arttığı durumlarda yenilikleri yakalama eğilim ve kararlılığı da artmaktadır. Bu da yenilenmeyi ve gelişmeyi süreklilik haline getirmektedir. Yenilikçiliğin sürdürülebilir olması da mutlaka araştırma-geliştirme (ar-ge) çalışmalarının yapılmasına bağlıdır.

Ekip Ruhu: Ekip ya da takım birden fazla bireyin oluşturduğu birliktir. Ekip çalışması bir organizasyon şeklinde gerçekleştirilir. Gerek karargâhtaki işler ve gerekse müdahaleler olsun, itfai görevler tam olarak bir ekip çalışması ile gerçekleştirilebilen çalışmalardır.

Ekip ruhunun oluşturulabilmesi için birbirleriyle uyumlu personelin bir araya getirilmesi, personelin kaynaştırılması, ekipten beklentilerin net olarak belirtilmesi ve desteklenmesi, başarıların ödüllendirilmesi, başarısızlıkların irdelenerek nedenlerinin ortaya çıkarılması, karşılıklı güven, destek, iletişim, kontrol, çalışma ortamı ve fikir birliğinin sağlanması gerekir.

Ekip ruhuna sahip bir ortamda ekibi oluşturan tüm bileşenlerin net olması, doğru olması, dürüst olması, mantıklı hareket etmesi, verilen görevle ilgili eksiklerini gidermiş olması, birlikte hareket etmesi, geri bildirim alması, vb. özellikler söz konusu olur.

Ahlaki Karakter: Birçok anlamı olmakla beraber ahlak; yaratılış, huy, karakter ise ayırt edici nitelik anlamına gelmektedir. Bütünsel olarak ele alındığında ise ahlaki karakter; yaratılıştan getirilen ve ayrıca sonradan edinilmiş olan ayırt edici özellikler demektir. Yaratılıştan getirilen özellikler insan psikolojisine işlenmiş olan vicdan, sağduyu, adalet, vb. kavramlardır. Sonradan edinilen ve genellikle de zor değiştirilebilir olan huylar ise hırs, azim, kararlılık, enerjiklik, vb.dir.

İtfaiye Teşkilatı çalışanlarının mesleki başarılarının temelinde, gerek yaradılıştan getirdikleri ve gerekse sonradan edindikleri niteliklere en üst düzeyde sahip olmaları gelmektedir.

Çalışma Ahlakı: Birçok tanımı olmakla birlikte çalışma ahlakını “bireyin yaptığı iş adına kişisel olarak sorumlu ve hesap verebilir ve güvenilir olmasını ifade eden kültürel bir normdur” (Cherrington (1980) ve Yankelovich ve Immerwahr (1984).

Bu bağlamda itfaiye hizmetlerde çalışan öncelikle kendisine, sonra çalışma arkadaşları ve üstlerine, daha sonra da halka karşı yaptığı işlerle ilgili olarak hesap verebilir olmalıdır. Bu özellik kişinin kendisine ve itfaiyeye karşı önemli bir sorumluluğudur. Bu sorumluluk İtfaiye Teşkilatı’nda kültürel bir değerdir.

Gurur: Sözlükte kendini beğenme, büyülenme, benlik, kibir ve öğünme gibi anlamlara gelen gurur kelimesi terim olarak yaptığı işin hakkını vererek yapması ve bununla övünmesi anlamına gelmektedir. Temeli can kurtarma olan itfai hizmetleri yapan personelin bu işle ilgili başarılarından dolayı gururlanması en doğal hakkıdır ve teşvik edici bir özellik taşımaktadır.

Kendini herkesten üstün tutma ve büyülenme anlamına gelen kibir ile gurur kavramları aynı anlamı taşımamaktadırlar. Kibir temelsiz bir övünme, gurur ise haklı bir övünme demektir. Bu anlamda itfaiyecilerin haklı olarak övünmeleri doğal bir refleks olarak değerlendirilmelidir.

Cesaret: Yüreklilik, korkusuzluk, atılganlık ve yiğitlik gibi anlamlara gelen cesaret kavramı birçok kurumda olduğu gibi İtfaiye Teşkilatı'nda da tam olarak anlamının karşılığını bulmaktadır. İtfai hizmetler cesaretle bütünleşerek yapılabilen işlerdir. Bu nedenle cesaretlilik ve cesurca davranışlar itfaiyede efsaneleşmiş birer kültürel unsur haline gelmiştir.

İşe Bağlılık: İşe bağlılık; çalışanların teşkilatın amaçlarını benimsemesi, bu amaçlara ulaşılması için gayret etmesi ve teşkilatta kalmaya devam etmesi olarak tanımlanabilir. Allen ve Meyer'e göre işe bağlılık bireyi teşkilata bağlayan psikolojik bir durumdur.

Bu durum üç boyutlu olarak incelenir. Bunlar; duygusal bağlılık (çalışanın teşkilat ile özdeşleşmesi), normatif bağlılık (çalışanların teşkilata karşı kendilerini borçlu hissetmeleri) ve rasyonel bağlılıktır (kişilerin zorunluluktan dolayı teşkilata bağlı olmalarıdır).

Saygı: Büyüklere, yaşlılara, değeri yüksek olanlara, kutsal değerlere karşı duyulan, sevgi ve çekinmeyle karışık bağlılık duygusu olarak tanımlanan saygı kavramı İtfaiye Teşkilatı'nda çok önemli kültürel değerlerdendir. Her ne kadar rütbeli bir teşkilat olmasına rağmen tecrübelilere karşı saygı esastır.

Merhamet: Merhamet, acıma duygusudur. İtfaiye Teşkilatı'ndaki kültürel bir değer olan merhamet, görev gereği yapılması gereken fedakarlığın çok üstünde varlığa verilen değerden kaynaklanmaktadır. Bu anlamda örneğin kurtarma çalışması yapılan varlığın öncelikle bir insan veya hayvan olması çok önemli değildir. Bütün maddi ve manevi gücüyle konunun bir an önce başarılı bir şekilde sonuçlanması için en üst düzeyde gayret gösterilir.

3.2.3. Oryantasyon

Tanımlar

İtfaiye: İtfaiye kelimesi Arapça "itfa" kökeninden gelmekte olup, söndürmek anlamına gelmektedir. Genel olarak söylemek gerekirse yangın söndürme, kurtarma ilkyardım ve koruma gibi görevleri yerine getiren kurumdur. İtfaiye teşkilatında

çalışmakta olup yangın söndürme görevinde bulunan, can ve mal güvenliğini sağlamak için görev yapan kişiye ise itfaiyeci denilmektedir. İtfaiyeci yangınlara karşı önlem alınmasını sağlar, tabii afetler sonucunda ortaya çıkan durumlarda söndürme, arama, kurtarma ve ilk yardım faaliyetleri gerçekleştirir. İtfaiye, üniformalı ve rütbeli bir kurumdur.

İtfaiyeci: “İtfaiye olaylarında kendisine verilen görevleri zaman ve zemin şartlarına aldirmaksızın yerine getiren, halkın can ve mal güvenliğini her şeyden üstün tutan, teşkilatının organizasyonunu yapan ve tanıyan, amirlerine ve eşit hizmet arkadaşlarına saygı ve görev bilincinde olan, bilimsel açıdan sürekli kendini yenileyen emir komuta zincirine göre çalışan üniformalı teşkilatın bir üyesidir” (<https://www.isgkutuphanesi.com/tr/dictionary-details/itfaiyeci.html>).

Gönüllü İtfaiyeci: “Mesleği itfaiyecilik olmayan ve bu görevden dolayı maaş almayan, profesyonel itfaiyecilerin istihdam edilmesinin uygun olmadığı nüfusun az, itfai olay çıkma sıklığının düşük olduğu yerleşim yerlerinde gönüllü olarak görev üstlenen, eğitim, beceri ve donanım olarak profesyonel itfaiyeci imkân ve kabiliyetlerine sahip olan, itfai olay vukuunda kendi meşguliyetini bırakıp, emir komuta zinciri içinde olaylara müdahale eden ve olay sonrası kendi meşguliyetine dönen itfaiyecidir” (T.C. İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanlığı İtfaiye Daire Başkanlığı Gönüllü İtfaiyecilik Yönetmeliği, Madde 3).

İtfaiye Olayları: “İnsanların can ve mal güvenliğini tehlikeye atan, deprem, su baskını, fırtına, yangın, patlama, toprak kayması, her türlü araç kazaları, bina çökmeleri ve canlılar için kurtarma gerektiren her türlü olayların tümüne denir” (<https://www.isgkutuphanesi.com/tr/dictionary-details/itfai-olay.html>).

İtfaiyecinin Temel Görevleri:

- a) Yangınlara müdahale etmek ve söndürmek,
- b) Her türlü kaza, çökme, patlama, mahsur kalma ve benzeri durumlarda teknik kurtarma gerektiren olaylara müdahale etmek ve ilk yardım hizmetlerini yürütmek; arazide, su üstü ve su altında her türlü arama ve kurtarma çalışmalarını yapmak,
- c) Su baskınlarına müdahale etmek,
- ç) Doğal afetler ve olağanüstü durumlarda kurtarma çalışmalarına katılmak,

d) 27/11/2007 tarihli ve 2007/12937 sayılı Bakanlar Kurulu Kararıyla yürürlüğe konulan Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik ile verilen görevleri yapmak,

e) 5/6/1964 tarihli ve 6/3150 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yürürlüğe konulan Sivil Savunma ile İlgili Şahsi Mükellefiyet, Tahliye ve Seyrekleştirme, Planlama ve Diğer Hizmetler Tüzüğü gereğince kurulan itfaiye servisi mükelleflerini eğitmek, nükleer, biyolojik, kimyasal (NBC) maddeleri ile kirlenmelerde arıtma işlemlerine yardımcı olmaktır” (Resmi Gazete (26326-21.10.2006). Belediye İtfaiye Yönetmeliği).

Misyon ve Vizyon

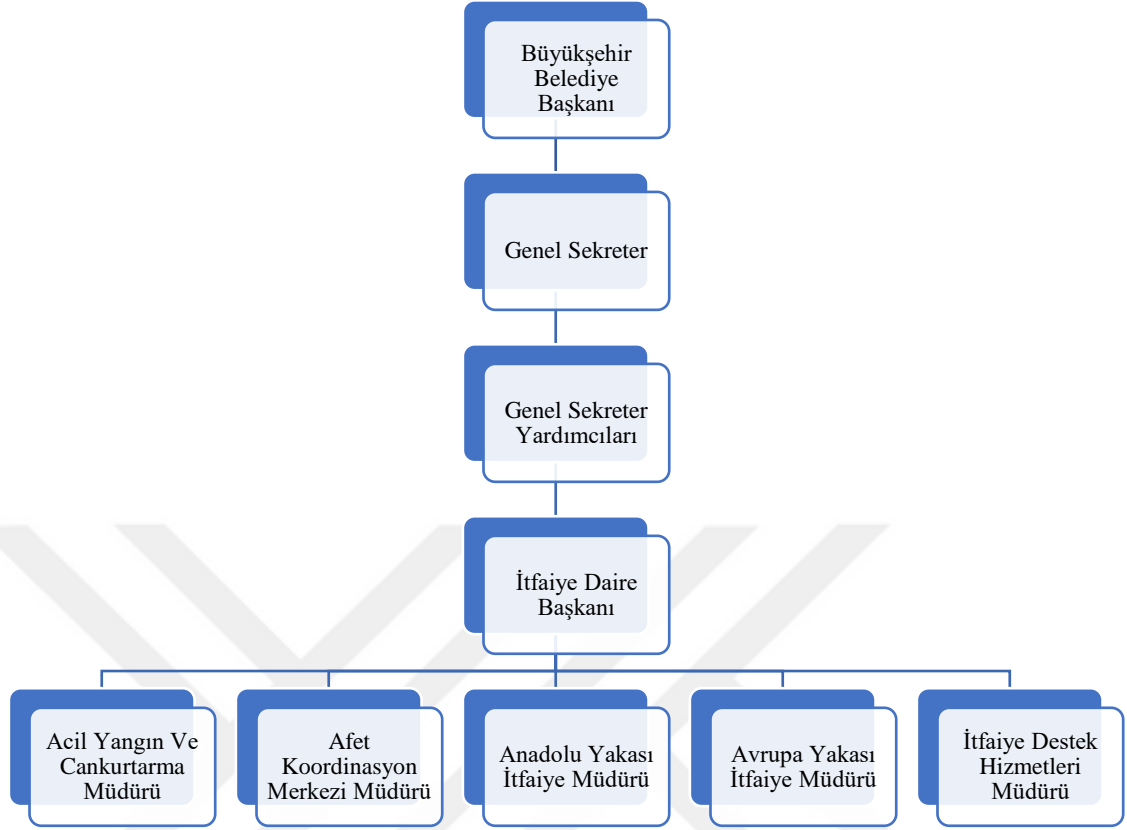
Misyon:

- “- Her türlü itfai olaya, uluslararası standartların öngördüğü sürede, etkin müdahale etmek,
- İtfai olaylara etkin müdahale edecek nitelikte eğitilmiş ve tecrübeli itfaiyecileri yetiştirmek,
- Afetlerde oluşabilecek maddi zarar ve can kayıplarını en az düzeyde tutmak için yangın önlem ve bilinçlendirme faaliyetlerini gerçekleştirmek,
- Hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinin uluslararası kabul edilmiş standartlarda sunulmasını sağlamak
- İstanbul halkının hizmetinde olmaktır” (<http://itfaiye.ibb.gov.tr/tr/kalite-yolculugumuz/58/misyonumuz.html>).

Vizyon

- “- Afet öncesi, eğitim faaliyetleri ve yangın önlem amaçlı kontrolleri ile
- Afet sonrası, modern araçları, teknolojik ekipmanları, eğitilmiş ve tecrübeli personeliyle,
- Dünya çapında öncü bir itfaiye teşkilatı olmaktır” (<http://itfaiye.ibb.gov.tr/tr/kalite-yolculugumuz/58/misyonumuz.html>).

İtfaiye Teşkilatı



Şekil 3.1. İ.B.B. İtfaiye Teşkilat Yapısı

İtfaiye Daire Başkanı: Büyükşehir statüsündeki illerde; “İtfaiye Teşkilatlarının yapılanmasını, teknolojik gelişmelerin takip edilmesini ve alt birimler arası koordinasyonun sağlanmasını yürüten teşkilatın en üst amiridir. İtfaiye teşkilatının personel, araç gereç ve her türlü ihtiyacını belirler ve bunların talep eder. İtfaiye hizmetlerini planlar, yönlendirir, koordine eder ve denetleyerek hizmetin etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesini sağlar. Gerekliğinde boyutuna bakılmaksızın önem teşkil eden itfai olaylara katılır, isterse komutayı ele alır. Genel Sekreter Yardımcısına bağlı olarak çalışır.

İtfaiye Müdürü: “İtfaiye teşkilatlarının yapılanmasını, teknolojik gelişmelerin takip edilmesini ve alt birimler arası koordinasyonun sağlanmasını yürüten sorumlu olduğu bölgenin en üst amiridir. Kendisine bağlı bölgelerde tüm itfai olaylardan sorumludur; Yangın, arama kurtarma, su tahliyesi gibi her türlü itfai olaya müdahale ettirir ve bunların takibini yaptırır. Personelin hizmet içi eğitimini yaptırmak, hizmet

verimliliklerini ve mesleki bilgilerini geliştirmek için çalışmalar yapar. Daire başkanına bağlı olarak çalışır” (Resmi Gazete (26326-21.10.2006). Belediye İtfaiye Yönetmeliği).

İtfaiye Amiri : “Grup Amiri; Müdür Yardımcısına bağlı olarak çalışan, kendisine bağlı bir grup veya gruba bağlı olan müfrezelerden sorumlu olan kişidir. Grup ve müfrezedeki tüm personel, araç- gerecin sevk ve organizasyonunu yapar. Sorumlu olduğu bölgede; yangın, arama kurtarma, su tahliyesi gibi her türlü itfai olaya müdahale ettirir ve bunların takibini yapar. Personelin hizmet içi eğitimini yaptırmak, hizmet verimliliklerini ve mesleki bilgilerini geliştirmek için çalışmalar yapar. Ayrıca itfaiye binası ve müştemilatının temizliğini, araç-gerecin bakımını ve arızalı durumda olanların tamiratını yaptırır” (Resmi Gazete (26326-21.10.2006). Belediye İtfaiye Yönetmeliği).

İtfaiye Çavuşu : “Çavuş; kendine bağlı yangın personeli arasında iş bölümü yapar. Karargah içinde ve dışında işlerin yürütülmesinde sağlar, bir üst amirine karşı sorumludur. Üst Amirinin bulunmadığı olayları sevk ve idare eder, Ekip Amirinin yardımcısıdır” (Resmi Gazete (26326-21.10.2006). Belediye İtfaiye Yönetmeliği).

İtfaiye Eri : “İtfaiye eri; yangın söndürme, araç kullanma ve arama-kurtarma, çalışmalarını yerine getirir; itfaiye hizmet binası ve müştemilatının güvenliğini, temizliğini, araç-gereç ve teçhizatın bakım ve onarımı ile haberleşme ve yazışma gibi yürütülmesi gereken diğer iş ve işlemleri yapar” (Resmi Gazete (26326-21.10.2006). Belediye İtfaiye Yönetmeliği).

Mintıkacı Personel : “Sorumluluk alanı içerisindeki ulaşım güzergahını ve su kaynaklarını bilen, ekibi hızlı ve güvenli bir şekilde olay yerine götüren itfaiyecidir” (<http://www.tibder.org.tr/tr/terimler-sozlugu/282/mintikaci.html>).

Yazıcı Personel : Sorumluluk alanı içerisindeki personel, araç, gereç, malzeme ve her türlü faaliyetlerle ilgili resmi yazıların yazılması, düzenlenmesi, korunması ve ibraz edilmesiyle ilgili görevlidir.

Santral Görevlisi: İtfaiye birimi içerisinde telefon, telsiz, vb. iletişim yollarını kullanarak ihbardan itibaren olayın sonlandırılmasına kadar geçen süreçte iletişimi sağlamakla görevli yetkilidir.

Şoför: İtfaiye aracı ve aracın üstünde bulunan ekipmanları aktif olarak kullanmakta olan, aracın gerektiğinde kullanılabilir kalması için gerekli bakım ve ihtimamı göstermekle yükümlü personeldir.

Merdiven Operatörü: Merdiven aracını kullanan ve bakımını yapan personeldir.

Ast-Üst İlişkileri: İtfaiye Teşkilatı'nda görev ve sorumluluklar hiyerarşik biçimde rütbelere göre belirlenmiştir. Öncelikle yasal çerçevede olmak üzere tarihten gelen bir kültürel anlayış dahilinde sağlam ve sıkı bir ast-üst ilişkisi söz konusudur.

Karargâh Düzeni

Karargâh İşlerini Yürütme: İtfaiyede karargah araç, gereç ve personelin konuşlandığı bina ve müştemilatını ifade eder. Temizlik, bakım, tamirat, tadilat, iaşe, ibate, vb. tüm karargâh işleri mevzuatta belirtildiği şekliyle üst düzey bir anlayış ve sorumluluk bilinciyle yerine getirilir.

Günlük İş Programı : Posta değişimi yapıldıktan sonra, rütbeli personel, ilk önce nöbet defterine, 24 saat tutulacak nöbet ve devriye görevlerini yazar. Sonra personel, araç ve gereç durum bilgilerini gerekli kişilerden (araç bilgilerini baş şoförden, diğer bilgileri yardımcısından) alır ve (kaç personel, kaç araç, kaç motopomp ve jeneratör) şeklinde, nöbet listesi ile birlikte tek sayfa haline getirerek bir pusula oluşturur. Bu pusulaya 4 çıktı alır ve bu pusulanın bir suretini nöbet odasına, bir suretini günlük iş takip tablosuna, bir suretini Ekip Amirine ve son sureti Grup Amirine verir. Günlük iş takip tablosunda diğer yapılacak işler yazılır.

Nöbet Tutma: İtfaiyede kolluk ve kapı nöbetleri gibi nöbetler tutulmaktadır. Bunlardan kolluk ve denetim nöbetleri rütbeli personel tarafından tutulur.

Nöbet Esnasında Uyulması Gereken Kurallar

- Resmi kıyafet temiz olmalıdır.

- Başı şapka takılmalıdır.
- Nöbet yerinden etraf gözetlenerek, gelen gidenden haberdar olunur ve gerekli işlem yapılır.
- Nöbet esnasında asılı olan günlük tekmil pusulasını öğrenip; personel, araç ve gereç hakkında bilgi sahibi olup, ziyarete gelen (müdür, daire başkanı, İBB üst yöneticileri, mülki idare amirleri, vb.) yöneticilerimize tekmil verilir.
- Amir ve daha üstü görevlerde çalışan yöneticilere ayağa kalkıp selam verilir.
- Nöbet yerinde sigara içilmesi, gazete benzeri basılı yayınların okunması radyo dinlenmesi ve cep telefonu ile konuşulması yasaktır.
- Nöbet bitiminde, yeni nöbetçi gelmeden nöbet yeri terk edilmez. Böyle bir gecikme olursa ilgili yöneticiye haber verilir.

3.2.4. Diğer Kurumlarla İlişkiler

Sağlık Kurumları : Acil Yardım ve Cankurtarma Müdürlüğü Hızır Acil birimleri olarak zaten her itfaiye biriminde sağlık görevlileri bulunmakta olup, itfai olaylara müdahalelerde bu görevliler de olay yerine gitmektedirler. Bunun dışında gerekli durumlarda İtfaiye Komuta aracılığı ile olay yerine sağlık ekipleri sevk edilmektedir.

Elektrik Dağıtım Şirketi: Herhangi bir itfai olayda elektrik kurumu görevlileri itfaiye ile ortak telsiz kanalından haberdar olup olay mahalline direkt olarak çıkış yapmaktadırlar. Bununla birlikte itfaiye, elektrik kurumuna telefon vb. iletişim kanalları ile ulaşım olay mahalline gitmelerini sağlarlar. Elektrik akımı kesildikten sonra olaya müdahale edilir.

İSKİ (İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi) : Gerek itfai olay öncesi hidrant sistemi ve diğer su temin edilebilecek yerler ile gerekse olaya müdahale esnasında İSKİ ile iletişime geçilerek en kısa zamanda nereden ne kadar su temin edilebileceği ile ilgili çalışmalar yapılmaktadır.

Genel Kolluk Kuvvetleri (Jandarma, Emniyet, Sahil Güvenlik) :İtfaiyeye gelen herhangi bir ihbar Genel Kolluk Kuvvetleri ve zabıta gibi birimler tarafından ortak kanaldan telsiz hattında dinlenmekle beraber, tüm olaylar bu kuvvetlere bildirilerek olay yerinin güvenliği sağlandıktan sonra olaya müdahale edilir.

Adli Makamlar : Can ve/veya önemli ölçüde mal kaybı gibi itfai olaylarda konunun bilirkişilere havalesi yapılarak gerektiğinde ön bilgilendirme anlamında adli makamlara yardımcı olunur.

3.2.5. Mevzuat

Devlet Memurları Kanunu (DMK) : “23.07.1965 tarih ve 12056 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren bu kanunun numarası 657’dir. Devlet Memurları Kanunu’nda, memur statüsünde çalışanlarla ilgili özlük hakları, ödüllendirme, cezalandırma, yükseltme vb. tüm konular belirtilmiştir. Memuriyetle ilgili konularda bu kanuna başvurulur” (Resmi Gazete (657-14.07.1965) Devlet Memurları Kanunu)

Belediye İtfaiye Yönetmeliği: 21.10.2006 tarih ve 26326 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Belediye İtfaiye Yönetmeliği’nin amacı “Belediye itfaiye teşkilâtının kuruluş, görev, yetki ve sorumluluklarını, itfaiye memurlarının niteliklerini, görevde yükselme ve mesleki eğitimlerini, kıyafetlerini, kullanacakları araç, teçhizat ve malzeme ile denetim usul ve esaslarını düzenlemektir” (Resmi Gazete (26326-21.10.2006). Belediye İtfaiye Yönetmeliği).

Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik : “19.12.2007 tarih ve 26735 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelikte binalarda meydana gelebilecek yangınların can ve mal kaybı açısından en az zararla atlatılabilmesi için yapılması gerekenler ayrıntılı bir şekilde bahsedilmektedir” (Resmi Gazete (19.12.2007/26735). Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik).

3.3. Hizmet İçi Eğitim Konuları

İtfaiye personelleri kullanması gereken yüzlerce araç gereç ve malzemeyi kontrol etmelidir. İtfaiyecinin bu malzeme ve araç gerecin teknik detayını bilmesi ve olay yerinde sorunsuz şekilde kullanılabilmelidir. İtfai olaylar genelde hızlı müdahale ve

çevresel etkenler dolayısı ile oluşan beklenmedik tepkiler nedeniyle bu bilgilerin sürekli olarak yenilenmesi, geliştirilmesi ve tekrarlanması gerekmektedir.

İstanbul İtfaiye Daire Başkanlığınca İtfaiye Eğitim Merkezi aracılığıyla personellere verilen hizmet içi eğitimler interaktif eğitimler, yüz yüze eğitim ve pratik eğitimlerdir.

İnteraktif Eğitim : *İtfaiye e-akademi* sistemi üzerinden **7/24** çalışma sistemi ile hazırlanan slayt ve görsel temalarla verilmek eğitimdir. Bu eğitimde personel kendisi için tanımlanan eğitim konularını istenilen zamanda takip etmeli ve eğitim sonunda yapılan sınavlardan geçer not almalıdır. Personele verilen eğitimin yeterli ve verimli olup olmadığını tespit amacı ile eğitimin başında seviye tespit amacı ile bir sınav uygulanıyor ve eğitim sonunda ise yapılan sınav ile personeldeki gelişim takip edilmektedir. İnteraktif eğitimde teorik olarak eğitim verilmektedir.

Yüz Yüze Eğitim : İki şekilde uygulanmaktadır. Bunlar İtfaiye Daire Başkanlığı bünyesinde bulunan merkezi eğitim biriminde ve görev yapılan itfaiye grup amirliğinde görev başında yapılmaktadır. Yüz yüze yapılan bu eğitimler İtfaiye Daire Başkanlığında görevlendirilen eğitimlerce, Grup Amirliğinde ise grup amiri veya amirin görevlendirdiği personel tarafından verilir.

Uygulamalı Eğitim : İtfaiyede kullanılan ve yeni gelişmelere dair grup ve müfrezelerde belirlenen eğitim zamanlarında grup amirleri ve belirlediği personel tarafından verilmektedir. Ayrıca İtfaiye Daire Başkanlığı bünyesinde bulunan merkezi eğitim biriminde verilmektedir.

3.3.1. Haberleşme Eğitimi

Bu eğitim kapsamında aşağıdaki başlıklarda belirtilen hususlar da teorik, uygulamalı ve interaktif yöntemlerle hizmet içi eğitimler verilmektedir.

- 1) Haberleşmenin Kısa Tarihçesi, Tanımı, Şartları Ve Türleri
- 2) Haberleşme Araçları
- 3) İtfaiye’de Koordineli Bir Şekilde Haberleşme
- 4) İtfaiye’de Haberleşmenin Amacı

- 5) Haberleşmede Kapsam
- 6) Tanımlar
- 7) Genel Haberleşme İlkeleri
- 8) Çağrı Merkezleri'nde Uyulması Gereken Kurallar
- 9) Telsizle Haberleşme Teknikleri
- 10) Telefonla Haberleşme Teknikleri
- 11) İtfaiye Komuta Merkezi'nin Görev Ve Sorumlulukları
- 12) İtfaiye İstasyonu (Grup) Santral Merkezi'nin Görev Ve Sorumlulukları
- 13) İtfaiye İstasyonu (Müfreze) Santral Merkezi'nin Görev Ve Sorumlulukları
- 14) İhbar Alma Ve Değerlendirme
- 15) İhbar Alırken Dikkat Edilmesi Gereken Konular
- 16) İhbarın Değerlendirilmesi
- 17) İhbarın Personele Duyurulması
- 18) Ekiplerin Olay Yerine Sevk Edilmesi
- 19) Olay Yerine İntikal Sürecinde Haberleşme
- 20) Olay Yerinde Haberleşme
- 21) Karargâha Dönüş
- 22) İtfaiye Telsiz Kodları

3.3.2. Yangının Yapısı Ve Gelişimi

Bu eğitim kapsamında aşağıdaki başlıklarda belirtilen hususlar da teorik, uygulamalı ve interaktif yöntemlerle hizmet içi eğitimler verilmektedir.

- 1) Yanma
- 2) Yanma İçin Gerekli Etkenler
- 3) Yanma Süreci Ve Çeşitleri
- 4) Tutuşma Kaynakları
- 5) Yangın Ve Çıkış Sebepleri
- 6) İstanbul'da Yangınlar Ve Çıkış Sebepleri
- 7) Yangın Sınıfları
- 8) Yangının Safhaları

3.3.3. Yangına Müdahale Ekipmanları

Bu eğitim kapsamında aşağıdaki başlıklarda belirtilen hususlar da teorik, uygulamalı ve interaktif yöntemlerle hizmet içi eğitimler verilmektedir.

- 1) Hortum Nedir
- 2) Alıcı Hortumlar
- 3) Verici Hortumlar
- 4) Lanslar İle Su İşleme Yöntemleri
- 5) Monitörler
- 6) Ekspektör
- 7) Basınç Ayarlayıcı
- 8) Hava Aspiratörleri
- 9) Exproof Aspiratör
- 10) Termal Kameralar
- 11) Seyyar Merdivenler
- 12) Merdiven Yerleştirmeyi Etkileyen Faktörler
- 13) Emniyet Tedbirleri Ve Çalışma Kuralları

3.3.4. Söndürme Maddeleri Ve Kullanım Teknikleri Eğitimi

Bu eğitim kapsamında aşağıdaki başlıklarda belirtilen hususlar da teorik, uygulamalı ve interaktif yöntemlerle hizmet içi eğitimler verilmektedir.

- 1) Söndürme Nedir? : Müdahale edilebilir alan dışına taşan yanma olayları sonucu meydana gelen yangınların müdahale ile sona erdirilmesi işlemine söndürme denir. Yanmayı olayını oluşturan getiren öğelerden asgari bir tanesini ortadan kaldırarak yanmanın sona erdirilmesidir.
- 2) Söndürme Prensipleri
- 3) Yangın Sınıfları,
- 4) Yangın Söndürme Maddeleri
- 5) Su Özellikler ve İşleme Yöntemleri
- 6) Köpük Özelliği, Çeşitleri ve İşleme Yöntemleri
- 7) Kuru Kimyevi Maddelerin Özellikleri, Çeşitleri ve İşleme Yöntemleri
- 8) Karbondioksit Özellikleri ve İşleme Yöntemleri
- 9) Diğer Gazlı Söndürücüler.

3.3.5. İleri Düzey Kurtarma Eğitimi

Bu eğitim kapsamında aşağıdaki başlıklarda belirtilen hususlar da teorik, uygulamalı ve interaktif yöntemlerle hizmet içi eğitimler verilmektedir.

Eğitim-1

- 1) Halatlar Özellikleri, Kullanım ve Bakım Kuralları
- 2) Yüksekte, Alçak Alanlarda ve
- 3) Zor Arazi Şartlarında Çalışma Prensipleri
- 4) Yüksekte Çalışma Ekipmanları ve Sapanlar
- 5) Kuyu ve Sarnıç Operasyonları
- 6) Sürgülü Merdiven ve Kancalı Merdiven Operasyonları
- 7) Yüksekte İniş, Çıkış ve Yatay Geçişler
- 8) Sedyelerle Çalışma ve Yaralı Taşıma Yöntemleri
- 9) Gece Operasyonları

Eğitim-2

- 1) Yüksek ve Alçak Alanlarda Çalışma Ekipmanları
- 2) Yüksekte, Alçak Alanlarda ve Zor Arazi Şartlarında Çalışma Prensipleri
- 3) Sulu Ortamlarda Çalışma (Arama ve Kurtarma)
- 4) Arazi Şartlarında Çalışma Prensipleri ve Aramalar
- 5) Kuyu ve Sarnıç Operasyonları
- 6) Toprak Altı Çalışmalar
- 7) Yüksek Binalarda Çalışma
- 8) Köprü Viyadük ve Tünellerde Çalışma
- 9) Sedyelerle Çalışma ve Yaralı Taşıma Yöntemleri
- 10) Karanlık Ortam Uygulamaları

3.3.6. İtfaiye Araç Bilgisi

Bu eğitim kapsamında aşağıdaki başlıklarda belirtilen hususlar da teorik, uygulamalı ve interaktif yöntemlerle hizmet içi eğitimler verilmektedir.

- 1) İtfaiye Araçları Temel Özellikleri ve Telsiz Kodları
- 2) İtfaiye Araçlarında Kullanılan Pompa Çeşitleri ve Özellikleri

- 3) İlk Müdahale Aracı
- 4) Çok Maksatlı Araç
- 5) İmdat Kılavuz Aracı
- 6) Dar Alan İtfaiye Aracı
- 7) 6x6x6 Yangın Söndürme Aracı
- 8) 6x6x6 Kurtarma Aracı
- 9) Koca Yusuf
- 10) Merdivenli Araçlar
- 11) Köpük Su Kulesi
- 12) Hortum Aracı
- 13) Gece Çalışmaları

3.3.7. Yangından Korunma Yönetmeliği Ve Halkı Bilinçlendirme Eğitimi

Bu eğitim kapsamında aşağıdaki başlıklarda belirtilen hususlar da teorik, uygulamalı ve interaktif yöntemlerle hizmet içi eğitimler verilmektedir.

- 1) Yangından Korunma Yönetmeliği
- 2) Standartlar ve Tüzükler
- 3) Halkı Bilinçlendirme Eğitimi
- 4) Yangın Güvenlik Eğitimi
- 5) Binalarda İnceleme Çalışması

3.3.8. Yangınlarla Mücadele Eğitimi

Bu eğitim kapsamında aşağıdaki başlıklarda belirtilen hususlar da teorik, uygulamalı ve interaktif yöntemlerle hizmet içi eğitimler verilmektedir.

- 1) Açık Alan ve Orman Yangınları
- 2) Havalandırma Çalışmaları ve Ekipmanlar
- 3) Yangın Yerine Zorla Giriş Cam ve Kapılarla Çalışmalar ve Ekipmanların Kullanılması
- 4) Dumanlı Ortamda Teneffüs Cihazı Kullanımı ve
- 5) Kurtarma Çalışmaları
- 6) Bodrum Kat ve Üst Katlarda Yangına Müdahale Çalışmaları
- 7) Çatılarda Çalışma

- 8) Yangın Yerinde Su Temini
- 9) Elektrik Yangınları
- 10) Yangın Senaryoları

3.3.9. Trafik Kazalarına Müdahale Operasyonları Eğitimi

Bu eğitim kapsamında aşağıdaki başlıklarda belirtilen hususlar da teorik, uygulamalı ve interaktif yöntemlerle hizmet içi eğitimler verilmektedir.

Eğitim-1

- 1) Araçların Yapısal Özellikleri
- 2) Trafik Kazalarında Uygulanacak Güvenlik Prosedürleri
- 3) Hidrolik Kesici Ayırıcıların ve Remlerin Kullanımı
- 4) Hava Yastıklarının Kullanımı
- 5) El aletleri, Güvenlik Ekipmanları ve Takoz Kullanımı
- 6) Kesicilerin Kullanımı
- 7) Sabitleme Çalışmaları (Araç ve Yaralı)
- 8) Kesme, Açma, Cam ve Kaldırma Çalışmaları
- 9) Kurtarma Operasyonları (Senaryo)

Eğitim-2

- 1) Araçların Yapısal Özellikleri
- 2) Trafik Kazalarında Uygulanacak Güvenlik Prosedürleri
- 3) Takla Atmış Araçlarda Çalışmalar
- 4) Yüksekten Düşmüş Araçlarda Çalışmalar
- 5) Büyük Araç Altına Girmiş Araçta Çalışmalar
- 6) Su İçinde Bulunan Araçta Çalışmalar
- 7) Büyük Araçlarda Çalışmalar
- 8) Yan Duran Araçta Çalışmalar
- 9) Kafa Kafaya Çarpışmış Araçlarda Çalışmalar
- 10) Tüneller, Demiryolu Kanalları, Hava Taşıtı,
- 11) Metro ve Tramvay Kazaları

3.3.10. Uzman Er Eğitimi

Bu eğitim kapsamında aşağıdaki başlıklarda belirtilen hususlar da teorik, uygulamalı ve interaktif yöntemlerle hizmet içi eğitimler verilmektedir.

- 1) Yönetim Becerileri
- 2) Haberleşme ve Telsiz Kullanımı
- 3) Kurtarma Ekipmanları ve Becerileri
- 4) Yangın Yerindeki Tehlikeler
- 5) LPG ve Doğalgaz Bilgisi ve Yangınları İle Mücadele
- 6) Söndürme Maddeleri ve Ekipmanları İle Kullanımı
- 7) Ekip Çalışmaları ve Olay Yeri Güvenlik Uygulamaları
- 8) Yazışma Kuralları
- 9) Mevzuat
- 10) Ölçme Bilgisi
- 11) Anayasa Bilgisi
- 12) Asansörde Kurtarma
- 13) Hayvan Kurtarma

3.3.11. Bina Çökmeleri Ve Toprak Kaymaları Eğitimi

Bu eğitim kapsamında aşağıdaki başlıklarda belirtilen hususlar da teorik, uygulamalı ve interaktif yöntemlerle hizmet içi eğitimler verilmektedir.

- 1) Yapı Bilgisi
- 2) Çökme Sınıfları ve Sebepleri
- 3) Bina Çökmelerinde Organizasyon
- 4) Arama ve Kurtarma Çalışmaları
- 5) Dayanak ve Destek Çalışmaları
- 6) Akustik Arama Cihazlarının Kullanımı
- 7) Toprak Kaymaları ve Çökmeler
- 8) Uygulamalı Çalışmalar

3.3.12. Sevk, Organizasyon Ve Yönetim Becerileri Eğitimi

Bu eğitim kapsamında aşağıdaki başlıklarda belirtilen hususlar da teorik, uygulamalı ve interaktif yöntemlerle hizmet içi eğitimler verilmektedir.

- 1) Olay Komuta Sistemi – Başka Birimlerle Koordinasyon Kaynakların Etkin Kullanımı
- 2) Olay Yeri Güvenlik Çalışmaları ve Halk Güvenliği
- 3) Ekiplerin Oluşturulması Esasları
- 4) Trafik Kazası Ekibinin İncelenmesi
- 5) Tehlikeli Maddelere Müdahale Ekibi Çalışmaları
- 6) Masa Başlı Çalışmaları
- 7) Senaryo Uygulamaları
- 8) Muavenetli Yangınlarda Çalışma OKS

3.3.13. Çavuş Eğitimleri

Bu eğitim kapsamında aşağıdaki başlıklarda belirtilen hususlar da teorik, uygulamalı ve interaktif yöntemlerle hizmet içi eğitimler verilmektedir.

- 1) Yangın Çıkış Sebebinin Araştırılması ve Raporlama
- 2) Tehlikeli Maddeler ve Dekontaminasyon
- 3) Kurtarma Becerileri
- 4) İtfaiye Araçları
- 5) Ekip Çalışmaları ve Olay Komuta Sistemi
- 6) Haberleşme ve İletişim
- 7) Acil Durum Yönetimi ve Yönetici Becerileri
- 8) Anayasa
- 9) Ölçme Bilgisi
- 10) Mevzuat
- 11) İhale Kanunu ve Yönetmelikler
- 12) Ambar Ayniyat Yönetmeliği
- 13) Yazışma Kuralları
- 14) Talimatların Hazırlanması ve Uygulanması

3.3.14. Kademe Mesleki Eğitim Programları

Bu eğitim kapsamında aşağıdaki başlıklarda belirtilen hususlar da teorik, uygulamalı ve interaktif yöntemlerle hizmet içi eğitimler verilmektedir.

- 1) Tehlikeli Maddeler ve Temizleme
- 2) Sevk ve Organizasyon ve Haberleşme 2
- 3) Kentsel Arama Kurtarma
- 4) Bina Çökmeleri ve Toprak Kaymaları

3.3.15. Tehlikeli Maddelere Müdahale Ve Temizleme Eğitimi

Bu eğitim kapsamında aşağıdaki başlıklarda belirtilen hususlar da teorik, uygulamalı ve interaktif yöntemlerle hizmet içi eğitimler verilmektedir.

- 1) Nükleer Biyolojik Radyolojik ve Kimyasal Maddeler ve Silahlar
- 2) Sağlık Etkileri ve Triaj
- 3) Tanıma ve Tespit Çalışmaları
- 4) Ekiplerin Oluşturulması
- 5) Olay Yeri Güvenlik Çalışmaları ve Tabyalanma
- 6) Tehlikeli Maddelere Müdahale
- 7) Dekontaminasyon Çalışmaları

3.3.16. Kentsel Arama-Kurtarma Eğitimi

Bu eğitim kapsamında aşağıdaki başlıklarda belirtilen hususlar da teorik, uygulamalı ve interaktif yöntemlerle hizmet içi eğitimler verilmektedir.

- 1) Yapı Bilgisi
- 2) Çökme Sınıfları ve Sebepleri
- 3) Kentsel Arama Kurtarmada Organizasyon
- 4) Dayanak ve Destek Çalışmaları
- 5) Arama ve Kurtarma Çalışmaları
- 6) Akustik Arama Cihazlarının Kullanımı
- 7) Arazi ve Gece Şartlarında Çalışma Uygulamaları
- 8) İşaret Bilgisi ve Arazi Şartlarında Tatbikat

3.3.17. Amir Eğitimi

Bu eğitim kapsamında aşağıdaki başlıklarda belirtilen hususlar da teorik, uygulamalı ve interaktif yöntemlerle hizmet içi eğitimler verilmektedir.

- 1) Orman Yangınları
- 2) Uçak Kazalarına Müdahale
- 3) Akaryakıt Yangınları
- 4) Yönetim Becerileri
- 5) Yangından Korunma Yönetmeliği
- 6) Olay Komuta Sistemi
- 7) Araç Bakım ve Takip Sistemi
- 8) Ambar Ayniyat Yönetmeliği
- 9) Yazışma Kuralları
- 10) Mevzuat ve Disiplin Yönetmeliği
- 11) Acil Durum Yönetim Sistemleri ve
- 12) Acil Müdahale Planları
- 13) Yangın Çıkış Sebeplerini Araştırma

3.3.18. Merdiven Operatörü Eğitimi

Bu eğitim kapsamında aşağıdaki başlıklarda belirtilen hususlar da teorik, uygulamalı ve interaktif yöntemlerle hizmet içi eğitimler verilmektedir.

- 1) Merdiven Araçları Özellikleri
- 2) Köpük Su Kulesi
- 3) 18-24-30 Konvansiyonel Merdiven Aracı
- 4) Robotik Kollu Müdahale Aracı
- 5) 22- 37 m Mafsallı Merdiven Aracı
- 6) Kombi Araçlar
- 7) Araç Bakım Kuralları
- 8) Operasyonel Faaliyetler

BÖLÜM IV

EKLER VE SONUÇ

4.1. Mülakat Soruları Ve Cevapları

4.1.1. Katılımcı-1

Kendinizi tanıtır mısınız?

30 yaşındayım, Kocaeli / Kandıra doğumluyum 8.5 yıldır İstanbul itfaiyesinde itfaiye eriyim, evliyim bir çocuğum var.

Hizmet içi eğitimlerde teorik ve uygulamalı olarak paylaşılan konuların, gerçek olaylar karşısında faydası oluyor mu?

Hizmet içi eğitim bizim için çok faydalı yapılan eğitime göre malzeme ve ekipmanları daha iyi kullanmamızı ekipmanların üzerindeki bilgi pasını atmış oluruz. Teorik uygulamada ise hiç bir olay birbirine benzemese de eğitimdeki örneklemelemlerle olaylara daha emin yaklaşırız.

Hizmet içi eğitimlere katılacak olan personel gönüllük esasına göre mi? Üst amirlerinin görevlendirmesiyle mi katılım sağlamalıdır? Nedeni açıklayınız.

Aslında eğitimler gönüllülük esasına göre yapılmalı fakat teşkilat içerisinde eğitim yerinin uzak olması ve bazen izinli günlere denk gelmesi ve çeşitli nedenlerle bazı personellerin eğitimlerden uzak durmalarından dolayı bazen üst amirlerin görevlendirmesiyle de katılım sağlamalıdır.

Hizmet içi eğitimlere katılacak personelin seçimi yapılırken branşlaşma (kurtarma, yangıncı, şoför personel) usulü mü tercih edilmeli yoksa herkes her eğitimi almalı mı?

Biz itfaiyeci olduğumuz için bütün görevleri bilmemiz gerekir ne zaman hangi görevi yapacağımız belli olmaz. Bir itfaiyeci hangi görevde başarılı ise başarılı olduğu

görevde diğer görevlerden daha fazla eğitim alması gerekir yani **başarılı olduğu görev bilgileri elinde, diğer görevlerimiz cebimizde** durması gerekir.

Hizmet içi eğitimlerin teori mi, uygulamalı olarak mı yapılması personele daha çok/iyi katkı sağlar?

Eğitimlerin uygulamalı olarak yapılması daha başarılı olur. Daha çok katkı sağlar.

Hizmet içi eğitim müfredatı oluşturulurken en çok müdahale edilen olaylar dikkate alınarak mı planlanmalıdır yoksa tüm mesleki konular eşit şekilde mi paylaşılmalıdır.

Mesleki konular tümüyle eşit şekilde paylaşılmalıdır.

Hizmet içi eğitimlere katılım konularında mesleki tecrübe, yaş, öğrenim durumu, medeni hali önemli midir?

Önemli değildir. Çünkü hepimiz itfaiyeciyiz.

İtfaiyecilerin katıldığı hizmet içi eğitimlerin mesleki ve kişisel gelişimlerine sağladığı faydaları nelerdir?

En çok müdahale edilen olaylarda zaten personel olay esnasında bile eğitim almış oluyor. Örneğin deprem ve göçük gibi olayları her itfaiyeci görmemiş müdahale etmemiş olabilir o yüzden eşit paylaşılmalıdır.

İtfaiyecilerin katıldıkları hizmet içi eğitimlerin tüm sürecinde ölçme ve değerlendirme kriterleri kullanılıyor mu?

Ekipmanları kullanmasını daha iyi bilir hangi ekipmanı nerede kullanacağını bilir ve böylece olaylara daha hızlı müdahale etmesine fayda sağlar. Veya bir olay ile karşılaştığında eğitimde aldığı bilgileri beyin jimnastiği yaparak daha hızlı karar vermesini sağlar

Hizmet içi eğitimlere katılan personellerin katılmış oldukları eğitimlerin güncelleme veya bir üst eğitime katılma süreleri bilinmekte midir? Sizce hangi aralıklarda yapılmalıdır?

Bilinmemektedir en az 1 sene olmalıdır.

İtfaiyecilerin hizmet içi eğitimlere katılım sağlaması, kariyer ilerlemesi açısından önemli bir etken midir?

İtfaiye personeli görevindeki dikkat duyarlılığı ve aldığı eğitimlerdeki başarıları değerlendirilerek görevde yükselme için avantajlı konuma gelmelidir.

Hizmet içi eğitim programlarında interaktif eğitim faaliyetleri mi? Yüz yüze eğitim faaliyetleri mi daha etkilidir? Neden?

Yüz yüze eğitim daha iyi olur. Eğer interaktif eğitimin daha başarılı olduğunu bilseydik ülkemizde interaktif eğitim daha yaygın olurdu.

İnteraktif hizmet içi eğitimlerde kullanılan sunum, video, resimler anlaşılır ve yeterli midir?

Evet, anlaşılır, fakat yeterli olduğunu söyleyemem.

İtfaiyecilikte hizmet içi eğitimler de interaktif eğitimin personele ve kuruma katkıları nelerdir?

İnteraktif eğitimlere çok ilgili olmasak da en azından bazı bilgilerimizi tazelemiş oluyoruz.

İtfaiyecilikte hizmet içi eğitimler de interaktif eğitimin olumsuz yönleri nelerdir?

Herkes eğitimi tamamlıyor, fakat herkes bilgiyi alamıyor çünkü bazıları okuyor bazıları ise es geçiyor.

Hizmet içi eğitimlerin gerçekleştiği bina, salon, tesis, ekipman ve eğitmen yetkinlikleri yeterli mi?

İstanbul itfaiyesini baz alırsak yeterli diyebiliriz.

İnteraktif veya yüz yüze eğitimlere katılan personelin yapmış olduğu öneri, görüş ve olumsuzluklar sizce dikkate alınıyor mu?

Genel olarak dikkate alınmadığını düşünüyorum. Ancak yüz yüze eğitimlerde yapılan öneriler dikkate alınmaktadır.

Hizmet içi eğitimlerde uygulanan eğitim tekniklerini puanlayacak olsanız. (puanlama 0-10 Aralığında olacaktır)

Yüz yüze eğitime (8)puan veririm.

İnteraktif eğitime(2)puan veririm.

4.1.2. Katılımcı-2

Kendinizi tanıtır mısınız?

2001 yılında gitmiş olduğum Kocaeli Üniversitesi İtfaiyecilik Ve Yangın Güvenliği Programı ile mesleğe giriş yaptım. İlk itfaiyecilik meslek yüksekokulu günümünden bu satırları yazdığım ana kadar ve bundan sonrasında bu mesleğin aşığı bir birey olarak yaşadım ve yaşamaya devam edeceğimi düşünmekteyim. 13 yıldır şehir itfaiyesinde bilfiil çalışmaktayım. Mesleğimizin gelişmesi için, dünya itfaiye teşkilatları ile yarışan hatta onlardan önde ÖNCÜ bir itfaiye teşkilatının oluşması için elimizden gelen gayreti göstermenin gerekliliğine inanmaktayım.

Tez çalışmada başarılar dilerim.

Hizmet içi eğitimlerde teorik ve uygulamalı olarak paylaşılan konuların, gerçek olaylar karşısında faydası oluyor mu?

İkisi birlikte daha faydalı olur, ancak teorinin az tutulması gerekir. Hizmet içi eğitim kesinlikle yenilemek adına iyidir. Tekrarlanmayan konular unutulur. Ancak eğitim verecek personel eğitim konusu kadar önemlidir.

Hizmet içi eğitimlere katılacak olan personel gönüllük esasına göre mi? Üst amirlerinin görevlendirmesiyle mi katılım sağlamalıdır? Nedeni açıklayınız.

Üst amirlerin eğitime uygun personelleri belirleyip personel ile istek bazında görüşüp katılımı belirlemesinin uygun olacağını düşünüyorum.

Ayrıca bu konuda iyi eğitim alanların ve eğitimi isteyen personellerin beklentiyi karşıladıkları, diğerlerinin ise karşılamadıkları söylenebilir.

Hizmet içi eğitimlere katılacak personelin seçimi yapılırken branşlaşma (kurtarma, yangıncı, şoför personel) usulü mü tercih edilmeli yoksa herkes her eğitimi almalı mı?

Branşlaşma usulü tercih edilmeli.

Hizmet içi eğitiminin teori mi, uygulamalı olarak mı yapılması personele daha çok/iyi katkı sağlar?

Bir plana bağlanan düzenli eğitim yapılan yerlerde bu soruya evet cevabı verilebilir ancak düzeni olmayan yerlerde ise net cevap hayırdır.

Hizmet içi eğitim müfredatı oluşturulurken en çok müdahale edilen olaylar dikkate alınarak mı planlanmalıdır yoksa tüm mesleki konular eşit şekilde mi paylaşılmalıdır.

En çok müdahale edilen olaylar başta tutularak tüm konular ele alınmalıdır.

Hizmet içi eğitimize katılım konularında mesleki tecrübe, yaş, öğrenim durumu, medeni hali önemli midir?

Kesinlikle nemlidir. İhtiyaca yönelik eğitimler sürekli zaman kavramından bağımsız şekilde yapılmalı diğer eğitimlerde ise çağın gerektirdiği metotları uygulayabilecek ekipmanlar sağlanarak, diğer ülkelerin eğitim programları incelenmeli ve karma bir model oluşturulup bunun baz alınmasının doğru olacağı kanaatindeyim.

İtfaiyecilerin katıldığı hizmet içi eğitimlerin mesleki ve kişisel gelişimlerine sağladığı faydaları nelerdir?

z-güven, kalite, bilgi. İtfaiyecilik mesleğinde alınan eğitimler sadece kişiye zgven sağlamakta maalesef yükselme anlamında maaş anlamında herhangi bir katkı sağlamamaktadır. Görevde yükselmenin tek yolu Görevde yükselme sınavına girmektir ki bunun da yetkisinin maalesef belediye st yönetiminde olması dolayısı ile hemen hemen hiçbir ilde yapılmadığını duymakta ve zlmekteyiz.

İtfaiyecilerin katıldıkları hizmet içi eğitimlerin tüm sürecinde lme ve değerlendirme kriterleri kullanıyor mu?

Hayır, eğitimi verenin insiyatifinde olan bir konu.

Hizmet içi eğitimize katılan personellerin katılmış oldukları eğitimlerin güncelleme veya bir st eğitimine katılma süreleri bilinmekte midir? Sizce hangi aralıklarda yapılmalıdır?

Personel ile düzenli olarak görüşülerek her yılsonunda güncellenmelidir.

Kesinlikle uzmanlaşmanın gerekliliğine inanmaktayım. Kurumlarda itfaiyeci her işi yapacak her şeyden anlayacak anlayışının hâkim olmasının sebebi az personele çok iş yaptırma gayretidir. Başarısızlığı personele yükleyen bu zihniyet başarıda kendine pay çıkartma ise ustadır. Diş doktoruna kalp ameliyatı nasıl yaptırılmıyorsa kurtarmadan anlamayan personelin kurtarma konusunda sıkıştırılması faciaya davetiyedir. Uzmanlaşmanın gerekliliğine canı gönülden inanmaktayım.

İtfaiyecilerin hizmet içi eğitimlere katılım sağlaması, kariyer ilerlemesi açısından önemli bir etken midir?

Maalesef etki etmemektedir. Personelin kariyer ilerleme kıstası sadece görevde yükselme sınavı olup, yönetimler tarafından maalesef bu sınav açılmamaktadır.

Hizmet içi eğitim programlarında interaktif eğitim faaliyetleri mi? Yüz yüze eğitim faaliyetleri mi daha etkilidir? Neden?

Benim fikrim yüz yüze eğitim daha etkilidir. Ancak çağın gerektirdiği donanım ve ekipmanlar kullanılmalıdır. Ayrıca donanımlı personel tarafından verilen eğitimde bunun geçerli olacağını düşünmekteyim.

Bu doğrultuda itfaiye istasyonlarında minimum 1 saat teorik 1 saat pratik isteğe bağlı olarak ise bu süre arttırılmak kaydı ile güncellenebilen bir dönem belirlenmelidir.

İnteraktif hizmet içi eğitimlerde kullanılan sunum, video, resimler anlaşılır ve yeterli midir?

Eğitimin içeriğine göre yeterli veya yetersiz olarak değerlendirilebilir.

İtfaiyecilikte hizmet içi eğitimler de interaktif eğitimin personele ve kuruma katkıları nelerdir?

Personele; dinlemek istemediği eğitmeni görmediğinden daha faydalı bir eğitim sunarken kuruma; ekonomik anlamda katkı sağlamaktadır.

İtfaiyecilikte hizmet içi eğitimler de interaktif eğitimin olumsuz yönleri nelerdir?

Personelin moral düzeyinin iyi olduğu durumlarda eğitimlerin tamamı tamamen faydalı olup olumsuz yönü yoktur.

Hizmet içi eğitimlerin gerçekleştiği bina, salon, tesis, ekipman ve eğitmen yetkinlikleri yeterli mi?

Kesinlikle yeterli değildir.

İnteraktif veya yüz yüze eğitimlere katılan personellerin yapmış olduğu öneri, görüş ve olumsuzluklar sizce dikkate alınıyor mu?

Yönetici iyi niyetli ise evet ama aksi durumda dikkate alınmıyor.

Hizmet içi eğitimlerde uygulanan eğitim tekniklerini puanlayacak olsanız.(puanlama 0-10 Aralığında olacaktır)

Yüz yüze eğitime (8) puan veririm.

İnteraktif eğitime (2) puan veririm.

4.1.3. Katılımcı-3

Kendinizi tanıtır mısınız?

1992 Kocaeli İzmit doğumluyum. Evliyim Kocaeli Üniversitesi Sivil Savunma Ve İtfaiyecilik Bölümünden mezunu olup 1 senedir İstanbul itfaiyesinde İtfaiye Eri olarak görev yapmaktayım

Hizmet içi eğitimlerde teorik ve uygulamalı olarak paylaşılan konuların, gerçek olaylar karşısında faydası oluyor mu?

Hizmet içi eğitimler personelin bilgilerinin devamlı güncel kalmasında etkin bir rol oynadığını söyleyebilirim. Gerek yazılı ve görsel olarak verilen slaytlar olsun gerek uygulamalı eğitimler olsun personelin olay yerindeki davranış biçimine olumlu yönde etki etkilemektedir. Bu sayede personelin her zaman her türlü olay karşısında soğukkanlı olmasına yardımcı oluyor.

Hizmet içi eğitimlere katılacak olan personel gönüllük esasına göre mi? st amirlerinin görevlendirmesiyle mi katılım sağlamalıdır? Nedeni açıklayınız.

Personelin tabi ki yapmış olduğumuz meslek açısından her konuya hakim olması gerekmektedir. Yalnız her insan her konuda aynı beceriyi gösteremeyeceği için personelin gönüllülük esasına bırakılırsa daha verimli olacağı kanısındayım. nk insanı kendisinden iyi kimse tanıyamaz.

Hizmet içi eğitilere katılacak personelin seçimi yapılırken branşlaşma (kurtarma, yangıncı, şoför personel) usulü mü tercih edilmeli yoksa herkes her eğitimi almalı mı?

Bir önceki soruda vermiş olduğum cevap gibi personelin bilgi ve kabiliyetine göre eğitimler verilmesi uzmanlaşmak adına daha verimli olabilir. Temel eğitimleri kesinlikle bütün personelin aynı seviyede alması daha uygun olur.

Hizmet içi eğitimlerin teori mi, uygulamalı olarak mı yapılması personele daha çok/iyi katkı sağlar?

Uygulamalı eğitimin her zaman daha verimli olacağına inanıyorum. Çünkü yaşayarak, görerek edinilen tecrübe ömür boyu hafızada kalıcı olur.

Hizmet içi eğitim müfredatı oluşturulurken en çok müdahale edilen olaylar dikkate alınarak mı planlanmalıdır, yoksa tüm mesleki konular eşit şekilde mi paylaşılmalıdır.

Genel bir alt yapı oluşturduktan sonra tabi ki karşılaşma riski olan olayların üstünde durmak önemlidir. Ama her personelin bütün karşılaşacağı olaylar karşında kendisini riske etmeden kurtaracak veya müdahale edecek potansiyelde olması gerekmektedir.

Hizmet içi eğitilere katılım konularında mesleki tecrübe, yaş, öğrenim durumu, medeni hali önemli midir?

Önemli olduğu kanısındayım sonuç itibari ile bazı işler güç gerektirmektedir. Bazı işler tecrübe gerektirir. Bundan dolayı bu özellikler göz ardı edilemez.

İtfaiyecilerin katıldığı hizmet içi eğitimlerin mesleki ve kişisel gelişimlerine sağladığı faydaları nelerdir?

Almış olduğumuz eğitimler kendimize olan öz güvenimizi arttırmaktadır .Her zaman hazır bir durumda olmamıza yardımcı olur. Günlük hayatta ise çok bir değişiklik olacağını düşünmüyorum bir ihtimal insanına göre daha fazla araştırmacı yenilik peşinde olmasına yardımcı olabilir.

İtfaiyecilerin katıldıkları hizmet içi eğitimlerin tüm sürecinde ölçme ve değerlendirme kriterleri kullanılıyor mu?

Evet, vermiş oldukları bilgilerin sonunda karma bir test uygulanıp personelin yeterlilik durumunu değerlendirip yetersiz görülenlere tekrar eğitim veriliyor.

Hizmet içi eğitimlere katılan personellerin katılmış oldukları eğitimlerin güncelleme veya bir üst eğitimine katılma süreleri bilinmekte midir? Sizce hangi aralıklarda yapılmalıdır?

Her verilen eğitimin konuları ve içerikleri değişmektedir. Eğitimler her ay veya iki ayda bir değişmektedir.

İtfaiyecilerin hizmet içi eğitimlere katılım sağlaması, kariyer ilerlemesi açısından önemli bir etken midir?

Kesinlikle önemli bir etkidir ne kadar bilgili ve dolu olursanız görev yapmış olduğunuz teşkilata daha faydalı olursunuz. Bunun sonucunda karşılığını mutlaka alırsınız.

Hizmet içi eğitim programlarında interaktif eğitim faaliyetleri mi? Yüz yüze eğitim faaliyetleri mi daha etkilidir? Neden?

Yüz yüze yani uzaktan eğitim yerine uygulamalı eğitim daha etkilidir. Eğitim alan personelin kafasına takılan bir şeyin cevabını hemen alabilmesinden ötürü daha etkilidir.

İnteraktif hizmet içi eğitimlerde kullanılan sunum, video, resimler anlaşılır ve yeterli midir?

Yeterli olduğu konular da oluyor, olmadığı da oluyor. Ancak genelde eğitimler tatmin edici oluyor.

İtfaiyecilikte hizmet içi eğitimler de interaktif eğitimin personele ve kuruma katkıları nelerdir?

Personelin her zaman bilgi anlamında dolu kalmasını sağlıyor. Kurum bu personelleri sayesinde hem ülke çapında hem de dünya çapında bir üne kavuşabiliyor ki İSTANBUL İTFAİYESİ dünya standartlarında eğitimler verir.

İtfaiyecilikte hizmet içi eğitimler de interaktif eğitimin olumsuz yönleri nelerdir?

Etrafında tecrübeli bir personel yoksa bilgi kirliliğine yol açabilir, kafasına takılan durumu sorup öğrenmesi gerekmektedir.

Hizmet içi eğitimlerin gerçekleştiği bina, salon, tesis, ekipman ve eğitmen yetkinlikleri yeterlimi?

Araç, gereç, personel ve eğitmen durumundan gayet başarılı olup, ileri düzeyde verilen eğitimlerin düzenlendiği tesisler şehrin ücra bölgelerinde olduğundan biraz sıkıntı olabiliyor.

İnteraktif veya yüz yüze eğitimlere katılan personelin yapmış olduğu öneri, görüş ve olumsuzluklar sizce dikkate alınıyor mu?

Alındığı söyleniyor ama pek bir şey değişmiyor.

Hizmet içi eğitimlerde uygulanan eğitim tekniklerini puanlayacak olsanız.(puanlama 0-10 Aralığında olacaktır)

Yüz yüze eğitime (8)puan veririm.

İnteraktif eğitime(2)puan veririm.

4.1.4. Katılımcı-4

Kendinizi tanıtır mısınız?

34 yaşında 9 yıllık itfaiye eriyim. Bir kız çocuğum var. Trabzonluyum. İstanbul İtfaiye Daire Başkanlığında göreve başladım, 2018 yılında Trabzon ili itfaiyesine atandım. Halen burada görev yapmaktayım.

Hizmet içi eğitimlerde teorik ve uygulamalı olarak paylaşılan konuların, gerçek olaylar karşısında faydası oluyor mu?

Teorik ve uygulamalı olarak paylaşılan konular karşısında ön bilgi niteliği taşıyor. Konu hakkında az da olsa bilgi sahibi oluyoruz.

Hizmet içi eğitilere katılacak olan personel gönüllük esasına göre mi? Üst amirlerinin görevlendirmesiyle mi katılım sağlamalıdır? Nedeni açıklayınız.

Hizmet içi eğitime katılacak personel gönüllü olursa eğitime istekli olduğundan daha yararlı olabilir. Şayet birden fazla gönüllü olursa Amirin görevlendirmesi veya tercih yapması gerekebilir. Amir bu durumda liderlik vasıflarını kullanarak eğitimi personelle iliŐkilendirebilir.

Hizmet içi eğitilere katılacak personelin seçimi yapılırken branşlaşma (kurtarma, yangıncı, Şoför personel) usulü m tercih edilmeli yoksa herkes her eğitimi almalı mı?

Branşlaşma olmasın uygundur. Avrupa ve Amerika BirleŐik Devletleri'nde bu Şekilde branşlaşma yapılmaktadır. Bizde de uygulansa iyi olur.

Hizmet içi eğitimlerin teori mi, uygulamalı olarak mı yapılması personele daha çok/iyi katkı sağlar?

Hizmet içi eğitimin teorik eğitimden sonra uygulamalı eğitiminde olması gerektiğini düŐünenlerdenim. Görsel, dkmsel olan eğitimler hafızada daha fazla kalıcı oluyor.

Hizmet içi eğitim müfredatı oluşturulurken en çok müdahale edilen olaylar dikkate alınarak mı planlanmalıdır, yoksa tüm mesleki konular eşit Şekilde mi paylaşılmalıdır.

Tüm mesleki konular eşit Şekilde iŐlenilmelidir.

Hizmet içi eğitilere katılım konularında mesleki tecrübe, yaş, eğrenim durumu, medeni hali önemli midir?

nemli olduğu düşünüyorum.

İtfaiyecilerin katıldığı hizmet içi eğitimlerin mesleki ve kişisel gelişimlerine sağladığı faydaları nelerdir?

Durumu önemseyen personel öğrenir, gelişir, kendini pekiŐtirir.

İtfaiyecilerin katıldıkları hizmet içi eğitimlerin tüm sürecinde ölçme ve değerlendirme kriterleri kullanılıyor mu?

Ölçme ve değerlendirmenin olduğu söyleniyor. Ben çok öyle olduğunu düşünmüyorum. Kopyala yapıştır toplumuyuz.

Hizmet içi eğitimlere katılan personellerin katılmış oldukları eğitimlerin güncelleme veya bir üst eğitimine katılma süreleri bilinmekte midir? Sizce hangi aralıklarda yapılmalıdır?

Bir personel tekrar etmezse unuttur. Personelin güncellenmesi gerekir. Bu ürenin bilindiğini düşünmüyorum. Bu nedenle aynı eğitim 2-3 yılda bir verilebilir.

İtfaiyecilerin hizmet içi eğitimlere katılım sağlaması, kariyer ilerlemesi açısından önemli bir etken midir?

Evet etkendir.

Hizmet içi eğitim programlarında interaktif eğitim faaliyetleri mi? Yüz yüze eğitim faaliyetleri mi daha etkilidir? Neden?

Yüz yüze eğitim faaliyetleri daha etkilidir. İtfaiye mesleği daha çok uygulamaya yönelik olduğundan yüz yüze eğitime ihtiyaç vardır.

İnteraktif hizmet içi eğitimlerde kullanılan sunum, video, resimler anlaşılır ve yeterli midir?

Evet yeterlidir. Ancak bunların kullanım imkânı kısıtlıdır. Bu video, sunum, resim gibi dokümanların bireysel olarak incelenmesine dair bir sistem sunulmamıştır.

İtfaiyecilikte hizmet içi eğitimler de interaktif eğitimin personele ve kuruma katkıları nelerdir?

Personelin işine uyum sağlanmaya çalışılıyor. Personel ne kadar benimser ise işine ve kuruma bağlılığı artar. Kurumda yeterli bilgisayar ile zaman geçirme imkânı tanımaktadır.

İtfaiyecilikte hizmet içi eğitimler de interaktif eğitimin olumsuz yönleri nelerdir?

Milletçe okuma alışkanlığımız olmadığı için interaktif eğitimler için yeterli ve etkili zaman ayırmıyoruz. Eğitimleri sadece sorumluluğun üzerimizden atılması için yüzeysel olarak geçiyoruz.

Hizmet içi eğitimlerin gerçekleştiği bina, salon, tesis, ekipman ve eğitmen yetkinlikleri yeterli mi?

Yetersiz olduğunu düşünüyorum.

İnteraktif veya yüz yüze eğitimlere katılan personelin yapmış olduğu öneri, görüş ve olumsuzluklar sizce dikkate alınıyor mu?

Alındığını pek düşünmüyorum.

Hizmet içi eğitimlerde uygulanan eğitim tekniklerini puanlayacak olsanız. (puanlama 0-10 Aralığında olacaktır)

Yüz yüze eğitime (6) puan veririm.

İnteraktif eğitime (4) puan veririm.

4.1.5. Katılımcı-5

Kendinizi tanıtır mısınız?

10 yıllık itfaiye eriyim. Üç çocuğum var. Kastamonuluyum. İstanbul İtfaiye Daire Başkanlığında göreve yapmaktayım.

Hizmet içi eğitimlerde teorik ve uygulamalı olarak paylaşılan konuların, gerçek olaylar karşısında faydası oluyor mu?

Evet faydası olmaktadır. Özellikle uygulamalı yaptığımız eğitimler pratiğimizi geliştirdiğimizde faydalıdır.

Hizmet içi eğitimlere katılacak olan personel gönüllük esasına göre mi? Üst amirlerinin görevlendirmesiyle mi katılım sağlanmalıdır? Nedeni açıklayınız.

Eğer hizmet içi eğitime katılacak personel sayısı az ise Amirlerimizin önerdiği listelerin içinden gönüllü olanlar katılabilir. Sayı az değil ise kesinlikle gönüllülük

esasına göre katılım sağlanmalı çünkü eğitimin en önemli unsurlarından biri istemektir. Buda moral motivasyonun yüksek olması ile sağlanabilir.

Hizmet içi eğitimlere katılacak personelin seçimi yapılırken branşlaşma (kurtarma, yangıncı, şoför personel) usulü mü tercih edilmeli yoksa herkes her eğitimi almalı mı?

Genel olarak herkes eğitimi almalıdır. Ancak derinlemesine bir konuda branşlaşma olmalıdır. Her insanın ayrı kabiliyetleri olabilir, yani belli işleri çok iyi, belli işleri de ortalama düzeyde yapıyor olabilir.

Hizmet içi eğitimlerin teori mi, uygulamalı olarak mı yapılması personele daha çok/iyi katkı sağlar?

Uygulamalı olarak paylaşılması daha iyi olur teorik olarak ta desteklenmelidir.

Hizmet içi eğitim müfredatı oluşturulurken en çok müdahale edilen olaylar dikkate alınarak mı planlanmalıdır, yoksa tüm mesleki konular eşit şekilde mi paylaşılmalıdır.

En çok müdahale edilen konular derinlemesine işlenmeli, fakat tüm mesleki konulara da genel olarak değinilmelidir. En azından herhangi bir olay karşısında nasıl davranması gerektiği konusunda bilgi sahibi olmalıdır.

Hizmet içi eğitimlere katılım konularında mesleki tecrübe, yaş, öğrenim durumu, medeni hali önemli midir?

Önemlidir çünkü alacağı eğitimi direk etkiler.

İtfaiyecilerin katıldığı hizmet içi eğitimlerin mesleki ve kişisel gelişimlerine sağladığı faydaları nelerdir?

Olaylara daha doğru ve kısa sürede müdahale imkânı sağlar. Kişisel mesleki melekeleri geliştirir.

İtfaiyecilerin katıldıkları hizmet içi eğitimlerin tüm sürecinde ölçme ve değerlendirme kriterleri kullanılıyor mu?

Evet uygulamalı ve yazılı olarak sınanıyoruz.

Hizmet içi eğitilere katılan personellerin katılmış oldukları eğitimlerin güncelleme veya bir st eğitimine katılma süreleri bilinmekte midir? Sizce hangi aralıklarda yapılmalıdır?

Eğitim birimi tarafından bilinmektedir. Katılma düzeyinin tam bilindiğini düşünmüyorum. Personel çok sıkılmadan eğitimler ünitelere ayrılarak başlanır. Sona gelindiğinde ise senaryolar değiştirilerek uygulama şeklinde başlanabilir.

İtfaiyecilerin hizmet içi eğitilere katılım sağlaması, kariyer ilerlemesi açısından önemli bir etken midir?

Evet önemli bir etkendir. Katılım sağlanan her eğitimin sonunda verilen sertifikalar personelin özlük dosyasına işlenmektedir. Buda personelin yapılacak olan terfi ve atamalarında fayda sağlayacaktır.

Hizmet içi eğitim programlarında interaktif eğitim faaliyetleri mi? Yüz yüze eğitim faaliyetleri mi daha etkilidir? Neden?

Kesinlikle yüz yüze eğitim faaliyetleri daha etkilidir.

İnteraktif hizmet içi eğitimlerde kullanılan sunum, video, resimler anlaşılır ve yeterli midir?

Evet anlaşılır ve yeterli düzeydedir.

İtfaiyecilikte hizmet içi eğitimler de interaktif eğitimin personele ve kuruma katkıları nelerdir?

Kendini geliştirmek isteyen personel kurumun sunmuş olduğu imkanlar dâhilinde eğitim tekrarları ile kendisini geliştirip bilgisini taze tutabilir.

İtfaiyecilikte hizmet içi eğitimler de interaktif eğitimin olumsuz yönleri nelerdir?

İnsanları tembelliğe itmektedir. Uygulamada malzeme tanıma veya kullanma becerilerinde azalma oluyor. Daha önceden uygulamalı olarak yapıldığı için el becerisi, gayret gibi olaylarda hayati öneme sahip özelliklerimiz güçlüyken. Bu yöntemle zayıflamaktadır.

Hizmet içi eğitimlerin gerçekleştiği bina, salon, tesis, donanım ve eğitmen yetkinlikleri yeterli mi?

İstanbul itfaiye teşkilatında yeterli olduğunu düşünüyorum.

İnteraktif veya yüz yüze eğitimlere katılan personelin yapmış olduğu öneri, görüş ve olumsuzluklar sizce dikkate alınıyor mu?

Dikkate alındığını düşünüyorum. Hizmet içi eğitim sonlarında yapılan anketlerde önerilere dair değişim olduğunu fark ediyoruz.

Hizmet içi eğitimlerde uygulanan eğitim tekniklerini puanlayacak olsanız. (puanlama 0-10 Aralığında olacaktır)

Yüz yüze eğitime (8) puan veririm.

İnteraktif eğitime (2) puan veririm.

4.1.6. Katılımcı-6

Kendinizi tanıtır mısınız?

13 yıllık itfaiye personeliyim, evli, iki çocuk babası ve Trabzonluyum.

Hizmet içi eğitimlerde teorik ve uygulamalı olarak paylaşılan konuların, gerçek olaylar karşısında faydası oluyor mu?

Mutlaka faydasının olduğunu söyleyebiliriz ancak verilen bu eğitimlerin verilmiş şekli eğitim verilen yerler ve personelin ihtiyaçları ve çalışma koşulları göz önüne alındığında daha yerinde ve kendi ekibiyle personelin bu çalışmalarını yapmaları hem ekip bütünlüğü açısından hem de sürdürülebilirlik anlamında daha faydalı olacaktır.

Hizmet içi eğitimlere katılacak olan personel gönüllük esasına göre mi? yoksa üst amirlerinin görevlendirmesiyle mi katılım sağlamalıdır? Nedeni açıklayınız.

Her iki usul de teşkilatımızda uygulanmaktadır. Gönüllülük esasıyla olması tabii ki daha önemlidir. Ancak bazı eğitimler için üst amirlerin personel seçimi de gerekmektedir.

Hizmet içi eğitimlere katılacak personelin seçimi yapılırken branşlaşma (kurtarma, yangıncı, şoför personel) usulü mü tercih edilmeli yoksa herkes her eğitimi almalı mı?

Her insanın ayrı anlama düzey, sosyal ve psikolojik durumu, eğilimleri, bakış açısı diğer insanlardan farklıdır. Bu farklılık aynı zamanda ekip bütünlüğü açısından da bir zenginlik oluşturur. Dolayısıyla branşlaşma usulü teşkilatımız açısından hizmet içi eğitimler de ana unsur olarak dikkate alınmalıdır.

Hizmet içi eğitimlerin teori olarak mı? Direk uygulama olarak mı paylaşılması personele daha iyi katkı sağlar?

İtfaiye eğitimlerinde en verimli eğitim şekli yaparak, yaşayarak ve yerinde eğitimidir. Dolayısıyla uygula bu işin olmazsa olmazıdır.

Hizmet içi eğitim müfredatı oluşturulurken en çok müdahale edilen olaylar dikkate alınarak mı planlanmalıdır yoksa mesleki tüm konular eşit şekilde mi paylaşılmalıdır.

Bence planlama en kötü durum senaryosuna göre planlanmalı ve yapılmalıdır.

Hizmet içi eğitimlere katılım konularında mesleki tecrübe, yaş, öğrenim durumu, medeni hali önemli midir?

Kesinlikle önemli ve belirleyicidir.

İtfaiyecilerin katıldığı hizmet içi eğitimlerin mesleki ve kişisel gelişimlerine sağladığı faydaları nelerdir?

Sürekli öğrenme, bilgilerin tekrarlanması, bilgilerin paylaşımı ve aktarılması, ekip bütünlüğünün sağlanması ve farkındalık oluşturmak için hizmet içi eğitimler oldukça önemlidir.

İtfaiyecilerin katıldıkları hizmet içi eğitimlerin tüm sürecinde ölçme ve değerlendirme kriterleri kullanıyor mu?

Kullanılan farklı yöntemler elbette vardır. Ancak burada temel unsur alınan eğitimlerin sahada karşılığının görülmesidir. Çünkü alınan her eğitimin sahada, uygulamada bir dönüşüm olması gerekmektedir. Aksi takdir de yapılacak her türlü ölçme değerlendirme testi mutlak doğru sonucu veremez.

Hizmet içi eğitilere katılan personellerin katılmış oldukları eğitimlerin güncelleme veya bir st eğitimine katılma süreleri bilinmekte midir? Sizce hangi aralıklarda yapılmalıdır?

Burada belirli bir süre kavramı yoktur. Personel sayısının fazla olmasından dolayı genelde, hangi eğitimleri almış ya da almamış noktasında olaya bakılmaktadır. Zaten istenen ve olması gerekende, eğitim alan personelin kendi grubunda kendi ekibiyle bu çalışmaları tekrar etmesidir. Eğitimin tekrarı, pekiştirilmesi, bütün ekibe aktarımı ve ekip bütünlüğü bu sayede daha sağlıklı şartlarda sağlanabilir.

İtfaiyecilerin hizmet içi eğitilere katılım sağlaması, kariyer ilerlemesi açısından önemli bir etken midir?

Muhakkak ki etkindir. Aslında arzu edilende kâğıt üzerinde budur. Ancak İBB ve İstanbul itfaiyesinin bu doğrultuda hazırlanmış bir kariyer planlaması yoktur.

Hizmet içi eğitim programlarında interaktif eğitim faaliyetleri mi? Yüz yüze eğitim faaliyetleri mi daha etkilidir? Neden?

İtfaiye hizmeti temelinde yaparak yaşayarak ve uygulamalı eğitim modeli diğer eğitim modellerinden çok daha etkilidir. Dolayısıyla yüz yüze eğitim faaliyetleri daha etkilidir.

İnteraktif hizmet içi eğitimlerde kullanılan sunum, video, resimler anlaşılır ve yeterli midir?

Yeterlidir. Yeterli olmasının nedeni kullanılan görsellerin, video vs. envanterimizde olan ve kullandığımız malzeme içeriğinden olmasındandır.

İtfaiyecilikte hizmet içi eğitimler de interaktif eğitimin personele ve kuruma katkıları nelerdir?

Eğitim çeşitliliğini arttırması, personel de eğitime karşı bir farkındalık oluşturması ve çeşitli görsellerle eğitim faaliyetlerini daha kolay anlaşılabilir hale getirilmesi diyebiliriz.

İtfaiyecilikte hizmet içi eğitimler de interaktif eğitimin olumsuz yönleri nelerdir?

İtfaiyede kullanılan her malzeme sürekli tekrar ve kullanma becerisi ister. Bu anlamda itfaiyeci her zaman soru sorup karşılığını alabileceği, unuttuğunda tekrar edebileceği bir muhatap (eğitmen) ister. Ancak interaktif eğitimlerden böyle bir sonuç almak mümkün değildir. Genel olarak olumsuz yönleri bu bağlamda örneklerle çoğaltabiliriz.

Hizmet içi eğitimlerin gerçekleştiği bina, salon, tesis, ekipman ve eğitmen yetkinlikleri yeterli mi?

Kısmen yeterlidir. Ancak itfaiye hizmeti gruplarda ekiple yapıldığından, yerinde yaparak yaşayarak öğrenme modelini hayata geçirebilirsek yukarıda saydığımız tesis ve ekipmanları çok daha verimli kullanabiliriz

İnteraktif veya yüz yüze eğitimlere katılan personellerin yapmış olduğu öneri, görüş ve olumsuzluklar sizce dikkate alınıyor mu?

Dikkate alınıyor olsa bu maddeye cevap vermek zorunda kalmazdık.

Hizmet içi eğitimlerde uygulanan eğitim tekniklerini puanlayacak olsanız. (puanlama 0-10 Aralığında olacaktır)

Yüz yüze eğitime 10 puan veririm.

İnteraktif eğitime 2 puan veririm.

SONUÇ VE ÖNERİLER

İtfaiye teşkilatında hizmet içi eğitimin personel niteliği ve performansının gelişimine yönelik hazırlanan sorularla itfaiye teşkilatında görev yapan ve hizmet içi eğitimlere katılan personelle yapılan mülakatlardan bu kısımda ele alacağımız sonuçlara ulaşılmıştır. Gerçekleştirilen mülakatlarda, teorik veya pratik hizmet içi eğitimin gerek personelin yeni donanımlar ile ilgili bilgi edinmesi ve gerekse daha önce edindiği bilgilerin tazelenmesi, ekip ruhunun oluşturulması açısından gerekli ve faydalı olduğu görüşü hakimdir. İtfaiye uygulamaları açısından daha kuşatıcı ve hatırlatıcı olması yönüyle teorik eğitim faydalı görülürken olay yeri tecrübesi, ekip halinde çalışma ve gerekli donanımın aktif kullanılması vb. özellikleri itibariyle pratik hizmet içi eğitim daha faydalı görülmekte, teorik eğitime oranla pratik eğitime daha fazla yer verilmesi gerektiği düşünülmektedir.

Düzenlenecek hizmet içi eğitimlerde bütün personelin görev ayrımı olmaksızın aynı eğitim programına alınmasının mı, yoksa itfaiye teşkilatında yaptığı göreve uygun ve uzmanlık ayrımı yapılarak düzenlenecek bir eğitimin mi faydalı olacağı konusunda yöneltilen soruya; itfaiye teşkilatı ile ilgili genel bir eğitimle birlikte personelin yaptığı göreve uygun uzmanlaştırıcı bir eğitimin tercih edildiği görülmektedir. Mesleki konuların eğitimde eşit düzeyde ağırlandırılarak yer alması gerekliliği vurgulanmaktadır. Hizmet içi eğitimlere aktif katılım konusunda personelin yaş, tecrübe ve medeni hali gibi değişkenlerin dikkate alınmaksızın bütün personele yönelik olması gerektiği ifade edilmektedir.

Hizmet içi eğitimlerin sonunda, teorik eğitimlerin personel tarafından kavranıp kavranmadığı uygulanan testlerle değerlendirilirken, pratik eğitimlerde donanım bizzat eğitime katılan personelce kullanılarak eğitim sonucu değerlendirilmekte, ayrıca elde edilen donanımsal bilgi personel tarafından gerçek olaylarda uygulanmaktadır. Eğitimlerin hangi süre ile tekrarlanması veya güncellenmesi gerektiği yönünde yöneltilen soruya katılımcılar genel olarak, pratik uygulamaların ve donanım bilgi ve becerisinin herhangi bir unutmaya maruz kalmayacak sürede 3 ile 6 ay arası bir zaman aralığında tekrarlanması gerektiği görüşü belirtilmiştir.

Teorik eğitimlerin ise yılda en az bir kere yapılması gerektiği görüşü hakimdir. Personelin kariyer planlamasında aldığı hizmet içi eğitimlerin avantaj sağlaması, terfi ve görevlendirmeler de alınan eğitimlerin dikkate alınarak hareket edilmesinin gerek, kurumda hizmetin daha iyi ifa edilmesi ve gerekse hizmet içi eğitimlere personelin daha olumlu bakmasını sağlayacağı düşünülmektedir.

Yapılan mülakatlarda interaktif uygulamaların (video, slayt, resim vb.) yeterli ve faydalı görülmesine rağmen, itfaiye personelinin interaktif eğitim yerine itfaiye teşkilatının operasyonel ruhuna daha uygun olan yüz yüze eğitimi tercih ettiği görülmektedir. Ayrıca interaktif uygulamaların personel tarafından disiplinli olarak takip edilmediği de ifade edilmektedir. Hizmet içi eğitimlerin gerçekleştirildiği donanım, tesis ve eğitmenlerin yeterli olduğu konusunda görüş birliği vardır.

İnteraktif veya yüz yüze eğitimlere katılan personelin yapmış olduğu öneri, görüş ve olumsuz geri dönüşlerin dikkate alınıp alınmadığı sorulduğunda ise, interaktif eğitimlerde bu hususta eksiklik olduğu yüz yüze eğitimlerde ise kısmen dikkate alındığı ifade edilmektedir.

Hizmet içi eğitimlere katılacak personelin seçiminde ise gönüllülüğün esas olması görüşü hakimken, yaptığı görev itibariyle bütün personelin bu eğitimlere katılması gerektiğinden, üst amirlerce personelin görev yeri ve zamanı değerlendirilerek eğitimlerin düzenlenmesi gerektiği ifade edilmektedir.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Daire Başkanlığı tarafından yapılan hizmet içi eğitimlerin itfaiye personelinin olaylara müdahale, donanımın tanınması ve kullanılması hususlarında bilgi ve beceri kazanılması, devamlılığının sağlanması ve geliştirilmesinde faydalı olduğu görülmektedir. İtfaiyecilik açısından hizmet içi eğitimlerin teorik eğitimden daha fazla pratik eğitimler tercih edilerek yapılması gerekli görülmektedir.

Hizmet içi eğitimlerin personelin görevlendirilmesinde ve görevde yükselmesinde en objektif kriter olduğu, hizmet içi eğitime katılımın ve uzmanlaşmanın teşviki içinde faydalı olacağı düşünülmektedir. Hizmet içi eğitimler planlanırken personelin çalışma saatinin haricinde yani istirahat zamanlarında yapılmasından dolayı, katılımların gönülsüz olduğu ve yaptırım olmadan katılım sağlanmadığı

görülmektedir. Bu durumun aşılması için hizmet içi eğitimlerin çalışma saatleri içerisinde yapılması veya belirlenen bir karşılığın (ödül, ücret izin vb.) verilmesinin hizmet içi eğitime teşvik edilmesi ve personel mağduriyetinin giderilmesi açısından faydalı olacaktır.



REFERANSLAR

Akgemci, T. (1997). “İnsan Kaynakları Yönetiminde Eğitim ve Geliştirme Etkenliğinin Sağlanması”. *Verimlilik Dergisi*, 4: 47-62.

Akmeşe, M. (2007). *Konya, Ankara ve Denizli’de Bulunan Hazır Giyim İşletmelerinde Hizmet içi Eğitimin Yeri, Önemi ve Bu Alanda Yapılan Uygulamaların Değerlendirilmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Aksoy, Ş. (1984). “Verimlilik ve Hizmet içi Eğitim: Türk Kamu Yönetiminde Yasal Durum, Uygulama ve Değerlendirme”. *Amme İdaresi Dergisi*, 17(4): 48–61.

Arslan, B. (2015). *Finans Sektöründe Çalışan İş görenlerin Hizmet içi Eğitim Uygulamalarına İlişkin Tutumlarının İncelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Yeditepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Aydın, A. H. (2007). *Yönetim Bilimi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Aytaç, T. (2000). “Hizmet içi Eğitim Kavramı ve Uygulamada Karşılaşılan Sorunlar”. *Milli Eğitim Dergisi*, 147: 66-69

Balyiyen, İ. (2010). *Kamu Kurumlarında Hizmet içi Eğitim*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.

Başaran, E. (1991). *Örgütsel Davranış*. Ankara: Gül Yayınevi.

Bilgin, K. U., Akay, A., Koyuncu, H. E. ve Haşar, E. Ç. (2007). *Yerel Yönetimlerde Hizmet içi Eğitim*. Ankara: Tepav Yayınları.

Bingöl, D. (2003). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Beta Yayınları.

Botello, M. And Glasman, S. N. (1999). "Dimensions of TeacherIn-Service Training for School Improvement". *International Journal of Educatioanal Management*, 13(1): 14-24.

Canman, D. (1995). *Çağdaş Personel Yönetimi*. Ankara: Today Yayınları.

Cemaloğlu, N. (2002). "Öğretmen Performansının Arttırılmasında Okul Yöneticisinin Rolü". *Milli Eğitim Dergisi*, 153-154.

Cin, M. (2008). *Hizmet içi Eğitim Programlarının Etkinliği ve Eğiticilerin Verimliliğine Etkisi: Mesleki ve Teknik Eğitim Kurumlarında Bir Uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Çakır, İ. (2008). *Yerel Yönetimlerde Hizmet içi Eğitim ve Bir Belediyede Eğitim İhtiyacı Analizine İlişkin Örnek Uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Çevikbaş, R. (2002). *Hizmet içi Eğitim ve Türk Merkezi Yönetimindeki Uygulaması*. Ankara: Nobel Yayınları.

Dall'Alba, G. And Sandberg, J. (2006). "A Critical Review of Stage Models Review of Educational Research". *Unveiling Professional Development*, 76(3): 383-412.

Dermol, V. And Cater, T. (2013). "The Influence of Training And Training Transfer Factors On Organisational Learning and Performance". *Personnel Review*, 42(3): 324-348.

Dicle, A. (1975). "Örgütsel Verimlilik ve Etkenlik". *ODTÜ Gelişme Dergisi*, 9: 25-44.

Edginton, C. R., Ford, P. M., and Hudson, S. D. (1999). *Leadership In Recreationand Leisure Service Organizations*. Sagamore Publishing, Champaign.

Ekinci, F. (2008). “Kamu Personel Yönetiminden İnsan Kaynakları Uygulamasına Geçişin Çalışanların Verimliliğine Etkisi”. *Maliye Dergisi*,: 175–185.

Esin, F. (2013). *Hizmet içi Eğitim Kalitesinin İş Gören Performansına Etkisi: Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Fettahlıgil, M., (t.y.) “Takım Çalışmaları Çeşitleri ve Oluşum Süreci”. <http://danismend.com/kategori/altkategori/takim-calismalari-cesitleri-ve-olusum-sureci/>.

Fer, M. (1966). *Kamu Personelinin Eğitimi Konferansı*, Ankara: Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi.

Görmüş, A. Ş. ve Kahya V. (2014). “Hizmet içi Eğitim Programlarının Kamu Çalışanlarının Motivasyonuna Etkisi: Eti Maden İşletmelerinde Bir Uygulama”. *Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1(1): 37-49.

Gül, H. (2000). “Türkiye’de Kamu Yönetiminde Hizmet içi Eğitim”. *İzmir Dokuz Eylül Üniversitesi Dergisi*, 2(3): 14-19.

Hallier, J. and Butts, S. (1999). “Employers’ Discovery of Training: Self-Development, Employability and the Rhetoric of Partnership”. *Employee Relations*, 21(1): 80-94.

Helvacı, M. A. (2002). “Performans Yönetimi Sürecinde Performans Değerlendirmenin Önemi”. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 35(1-2): 155-169.

Horngren, T. C., Foster, G. and Datar, M. S. (2000). *Cost Accounting A Managerial Emphasis, Tenth Edition*, London: Prentice Hall International, Inc.

<http://itfaiye.ibb.gov.tr/tr/kalite-yolculugumuz/58/misyonumuz.html>

<http://www.tibder.org.tr/tr/terimler-sozlugu/282/mintikaci.html>

<http://www.ibb.gov.tr/sites/itfaiye/tarihce/Pages/anasayfa.aspx>,

http://www.sinerjiyangin.com/forum/forum_posts.asp?TID=69

http://itfaiye.ibb.gov.tr/img/1610181162018__6240808368.pdf 8.sayfa

<http://itfaiye.ibb.gov.tr/tr/tarihce.html>

<https://www.isgkutuphanesi.com/tr/dictionary-details/itfaiyeci.html>

<https://www.isgkutuphanesi.com/tr/dictionary-details/itfai-olay.html>

İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanlığı Meclis Kararı (2015) (15 Temmuz 2015/1153).

İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanlığı İtfaiye Daire Başkanlığı Gönüllü İtfaiyecilik Yönetmeliği, Madde 3 (2015). Erişim adresi <http://itfaiye.ibb.gov.tr/img/2015102146341246609133481.pdf>

Kartal, N. (2001) “*İstanbul Deri Sanayi işletmelerinde Eğitim İhtiyaçlarının Belirlenmesi ve Bir Araştırma*,” (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2001), s. 46. 31

Kartoğlu, S. (2007). *İnsan Kaynaklarında Hizmet içi Eğitim ve Hemşireler Üzerine Yapılan Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Katz, D. and Kahn. R. L. (1966). *The Social Psychology of Organization*. Newyork: John Wileyand Sons, Inc.

Kol, Y. (2009). *Türk Kamu Yönetiminde Hizmet içi Eğitim*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.

Külebi, A. (1990). “Grup Dinamiği Eğitimi”. *Hacettepe Üniversitesi İktisat ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(1): 16.

Köse, A. H., Alpkent, N. ve Birbil, D. (2001). *Kamu İktisadi Teşebbüslerinde Eğitim ve Danışmanlık Hizmetleri Gereksinmesi*, Ankara: MPM

Murat, S. (2009). *Dünden Bugüne İstanbul da Yaygın Eğitim*. İstanbul: İnkılap Kitapevi.

Milone, J. (2006). *An In-Service Training Program For Park Rangers Within State Government*. Southern Connecticut State University, New Haven, CT.

Miser, R. (2002). “Küreselleşen Dünyada Yetişkin Eğitimi”. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 35(1-2): 55-60.

Noe, R. A. (1999). *İnsan Kaynaklarının Eğitimi ve Gelişimi*. (çev. C. Çetin), İstanbul: Beta Yayınları.

Ortega, J. (2001). “Job Rotation as a Learning Mechanism”. *Management Science*, 47(10): 1361-1370.

Özdemir, N. (2002). “İnsan Kaynaklarını Geliştirmede Kullanılan Eğitim Yöntemleri 2 (İş Dışı Eğitim Yöntemleri)”. İzmir: Okyanus Danışmanlık.

Özden, Ö. (2010). *Belediye Personelinin Hizmet içi Eğitimi ve Antalya Büyükşehir Belediyesi Örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

Özgen, H. ve Yalçın, A. (2010). *İnsan Kaynakları Yönetimi - Stratejik Bir Yaklaşım*. Adana: Nobel Kitabevi.

Özkaya, Ö. (1967) : “Hizmet içi Eğitimde Temel İlkeler ve Teknikler”. *Başbakanlık Devlet Personel Dairesi, Yayın No:16*, Ankara

Özyürek, L. (1981). Öğretmenlere Yönelik Hizmet içi Eğitim Programlarının Etkinliği. *Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yayınları*, Ankara.

Parlak, B., (2005) “Eğitimde Kaçınıcı Sınıftayız?”. Erişim adresi: <http://www.tchayat.org/sayilar/temmuz-2005/112>. (erişim tarihi: 21.11.2015).

Petrella, R. (1997). “The Snares of the Market Economy for Future Training Policy: Beyond the Heralding there is a Needfor Denunciation”. *Adult Education And Development*, 3: 25-31.

Pehlivan, İ. (1997). “Örgütsel ve Bireysel Gelişme Aracı Olarak Hizmet İçi Eğitim”. *Amme İdaresi Dergisi (AİD)*, 30(4): 105-120.

Pugh, D. S. and Clark, T. (1997). *Advancement in Organizational Behaviour: Essays in Honour of Derek S. Pugh*. Amerika: Dartmouth Publishing.

Prokopenko, J. (1998). *Verimlilik Yönetimi Uygulamalı El kitabı (çev. O. Baykal)*, Ankara: MPM Yayın.

Devlet Memurları Kanunu. Madde 214. (1965). Resmi Gazete (23.07.1965/12056).

Milli Eğitim Bakanlığı Yaygın Eğitim Kurumları Yönetmeliği (2006). Resmi Gazete (14.02.2006/26080).

Belediye İtfaiye Yönetmeliği (2006). Resmi Gazete (26326-21.10.2006).

Milli Eğitim Bakanlığı Yaygın Eğitim Kurumları Yönetmeliği (2006). Resmi Gazete (14.02.2006/26080).

Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik (2007). Resmi Gazete (19.12.2007/26735).

Sabuncuoğlu, Z. (2005). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Bursa: Alfa Aktüel Yayınları.

Sahinidis, G. A. and Bour, J. (2008). “Employee Perceived Training Effectiveness Relationship To Employee Attitudes Technological Education Institute”. *Journal of European Industrial Training*, 32(1): 63-76.

Sandholtz, J. H. (2002). “Inservice Training or Professional Development: Contrasting Opportunities In School/University Partnership”. *Teaching and Teacher Education*, 18: 815-830.

Selimoğlu, E. ve Yılmaz, H. B. (2009). “Hizmet içi Eğitimin Kurum ve Çalışanlar Üzerine Etkileri”. *Paradoks, Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi*, 5(1): 1-12.

Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G. and Osborn, R. N. (1994). *Managing Organizational Behavior*, New York: John Wiley and Sons, Inc.

Şahin, L. ve Güçlü, F. C. (2010). “Genel Olarak Hizmet içi Eğitim: Ülker Şirketler Topluluğu Hizmet içi Eğitim Süreci Ve Uygulamaları”. Sosyal Siyaset Konferansları, 59: 217270.

Şener, M. M. (2009). *Hizmet içi Eğitimin Sınıf Öğretmenlerinin Motivasyon Düzeyine Etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Şenviren, B. (2014). *Hizmet içi Eğitim, Türleri ve Sağlık Kurumlarında Hizmet içi Eğitim*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Tan, Z. F. ve Koç, Z. (2014). “Karabük Eğitim Araştırma Hastanesi’nde Çalışan Sağlık Personelinin Hizmet içi Eğitimlere Bakışı”. *Uluslararası İşletme ve Yönetim Dergisi*, 2(3): 321-347.

Tanrıoğen, A. (1984). *MEB Hizmet içi Eğitim Etkinlikleri*. Basılmamış Master Tezi, Ankara:Hacettepe

Taş, M. (2004). *Eğitimde Toplam Kalite Yönetim Anlayışına Göre Hizmet içi Eğitime Katılan Öğretmen ve Yöneticilerin İş Motivasyonuna İlişkin Durum ve Görüşlerinin Araştırılması*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Taşlıyan, M. (2007). “Turizm ve Seyahat Sektöründe Çalışanların İş Tatmini İle Müşterilerin Memnuniyeti Arasındaki İlişki: Kahramanmaraş’ta Bir Alan Çalışması”. *Selçuk Üniversitesi Karaman İ.İ.B.F. Dergisi*, 12(9): 185-195.

Taymaz, H. (1992). *Hizmet içi Eğitim, Kavramlar, İlkeler, Yöntemler*. Ankara: Pegem Yayınları.

Taymaz, H. (1997). *Hizmet içi Eğitim, Kavramlar, İlkeler, Yöntemler*. Ankara: Pegem Yayınları.

Tortop, N. (1999). *Personel Yönetimi*. Ankara: Yargı Yayınları.

Ulutaş, K. (2013). *Belediyelerde Hizmet içi Eğitimin İşgücü Verimliliğine Etkisi: Gebze Belediyesi Örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yalova.

Yıldız, E. (2009). *Kamu Örgütlerinde Hizmet içi Eğitimin Öğrenen Örgüte Katkısı (Öğrenen Örgüt Açısından Dış Ticaret Müsteşarlığı’nda Bir Alan Araştırması)*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Yıldırım, A., Şimşek, H. (2016). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemler*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Yücel, T. (1989). “Todaie’de Hizmet içi Eğitim”. *Todaie Yayınları*, 22(1): 123-128.

Yükçü, S. ve Atağan, G. (2009). “Etkinlik, Etkililik Ve Verimlilik Kavramlarının Yarattığı Karışıklık”. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(4): 1-13.

Zhao, X., Mattila, A. S. and Eva Tao, L. (2008). “The Role of Post-Training Self-Efficacy in Customers’ Use of Self Service Technologies”. *International Journal of Service Industry Management*, 19(4): 492-505.

Zoga, E. (1973). *İdarecilik Sanatı*. *Türk Sevk Ve İdare Derneği*, İstanbul

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler:

Ad ve Soyad:

Hızır Akyol

İletişim Bilgileri:

E-posta: hizir_akyol@hotmail.com

Eğitim:

2009 – 2011 Anadolu Üniversitesi/Açıköğretim Fakültesi/Halkla İlişkiler ve Tanıtım

2011 – 2014 Anadolu Üniversitesi/İktisat Fakültesi/İktisat

2014 – 2019 Anadolu Üniversitesi/Açıköğretim Fakültesi/Sosyoloji

İş Deneyimi:

2007 – 2020 İstanbul Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Daire Başkanlığı (Devam ediyor)