ANKARA ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

EĞİTİM YÖNETİMİ VE POLİTİKASI ANABİLİM DALI

EĞİTİM EKONOMİSİ VE PLANLAMASI PROGRAMI

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI'NDA ADAY GÜMRÜK MUHAFAZA VE MUAYENE MEMURLARINA YÖNELİK OLARAK GERÇEKLEŞTİRİLEN HİZMETİÇİ EĞİTİM ÇALIŞMALARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MUSTAFA ÜNAL

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Ankara, Haziran, 2018

ANKARA ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

EĞİTİM YÖNETİMİ VE POLİTİKASI ANABİLİM DALI

EĞİTİM EKONOMİSİ VE PLANLAMASI PROGRAMI

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI'NDA ADAY GÜMRÜK MUHAFAZA VE MUAYENE MEMURLARINA YÖNELİK OLARAK GERÇEKLEŞTİRİLEN HİZMETİÇİ EĞİTİM ÇALIŞMALARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

MUSTAFA ÜNAL

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman : DOÇ. DR. TARIK SOYDAN

Ankara, Haziran, 2018

Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü'ne,

Mustafa Ünal'ın hazırladığı "Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nda Aday Gümrük Muhafaza ve Muayene Memurlarına Yönelik Olarak Gerçekleştirilen Hizmetiçi Eğitim Çalışmalarının Değerlendirilmesi" başlıklı bu çalışma jürimiz tarafından Eğitim Yönetimi ve Politikası Anabilim Dalı, Eğitim Ekonomisi ve Planlaması Yüksek Lisans Programı'da Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

İmza

Başkan Prof. Dr. Hasan Hüseyin AKSOY

Üye Doç. Dr. Funda NAYİR

Üye Doç. Dr. Tarık SOYDAN (Danışman)

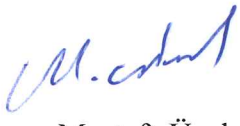
ONAY

Bu tez Ankara Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği'nin ilgili maddeleri uyarınca yukarıdaki jüri üyeleri tarafından ./..../2018 tarihinde uygun görülmüş ve Enstitü Yönetim Kurulunca .../.../20.... tarihinde kabul edilmiştir.

Prof. Dr. İsmail GÜVEN
Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürü

TEZ BİLDİRİMİ

Tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada bana ait olmayan her türlü ifade ve bilginin kaynağına eksiksiz atıf yapıldığını bildiririm.



Mustafa Ünal

ÖNSÖZ

Hizmetiçi eğitim kişilere olduğu kadar kurumlara da büyük yararlar sağlayan bir etkinliktir. Hizmetiçi eğitim aracılığıyla personel teknolojik gelişmeleri öğrenebilecek ve bunu işinde uygulayabilecek, aynı zamanda sahada-uygulamada karşısına çıkabilecek problemlerle başedebilecek potansiyele ulaşıp alternatif çözüm yolları geliştirebilecektir. Ayrıca, hizmetiçi eğitim personelde kuruma aidiyet duygusunu güçlendirip ortak bir kurumsal bilinç oluşmasına katkı sağlayacak ve böylelikle de kurum kültürünü ve iş başarımını pozitif yönde etkileyecektir.

Bu araştırmada bana rehberlik eden ve bu zorlu süreçte sonuna kadar hep yanımda bulunan danışmanım Doç.Dr.Tarık SOYDAN'a, tüm eğitim hayatım boyunca maddi manevi desteğini esirgemeyen başta annem ve babam olmak üzere sevgili aileme, yüksek lisans konusunda beni cesaretlendirip her zaman gerekli kolaylığı gösteren birim amirlerime, yüksek lisans için beraber yola çıktığım iş arkadaşım Müge TURAN ARZITAŞ'a ve araştırmama katılarak değerli görüşlerini paylaşan muayene ve muhafaza memuru arkadaşlara çok teşekkür ederim.

ÖZET

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI'NDA ADAY GÜMRÜK MUHAFAZA VE MUAYENE MEMURLARINA YÖNELİK OLARAK GERÇEKLEŞTİRİLEN HİZMETİÇİ EĞİTİM ÇALIŞMALARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

ÜNAL, Mustafa
Yüksek Lisans, Eğitim Yönetimi ve Politikası Anabilim Dalı
Tez Danışmanı: Doç. Dr. Tarık SOYDAN
Haziran 2018, xi + 106 sayfa

Gümrük ve Ticaret Bakanlığında yeni göreve başlayan aday gümrük muhafaza ve gümrük muayene memurlarına uygulanan hizmetiçi eğitimlerin, aday personelin görüşlerine dayalı olarak değerlendirildiği bu çalışma tarama modelinde nitel bir araştırmadır. Çalışmada nitel araştırma tekniği olarak yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Araştırmanın çalışma grubunu 2017 yılı Ocak ayından Mayıs ayı bitimine kadar ki süreçte yapılan Aday Gümrük Muayene ve Muhafaza Memur Yetiştirme Eğitimleri'ne katılan personel arasından amaçlı örnekleme tekniklerinden maksimum çeşitlilik sağlamaya yönelik örnekleme tekniği kullanılarak belirlenen 29 katılımcı oluşturmuştur.

Araştırma kapsamında elde edilen verilere dayalı olarak ulaşılan sonuçlara göre, katılımcılar hizmetiçi eğitimlerden genel olarak memnundur. Araştırma kapsamında ilk üzerinde durulan konu, aday personelin hizmetiçi eğitimi program yeterlikleri açısından nasıl değerlendirdiği olmuştur. Hemen hemen bütün katılımcılar verilen teorik eğitimin yeterli olduğunu ancak teori-pratik bütünlüğü sağlamakta bazı problemler yaşandığını dile getirmişlerdir. Araştırma kapsamında ikinci olarak üzerinde durulan konu, aday personelin hizmetiçi eğitim çalışmalarını, eğitimin gerçekleştirilme yeterlikleri açısından nasıl değerlendirdiği olmuştur. Bu açıdan, katılımcıların büyük kısmı eğitimin altyapısını yeterli bulmaktadır. Araştırma bulgularına dayalı olarak ulaşılan sonuçlardan biri de katılımcıların nitelikli eğitici talepleridir. Nitelikli eğiticiden kasıt, motivasyonu yüksek, karşısındaki grubun özelliklerini dikkate alan, konu sunabilme yeteneği gelişmiş, teori-pratik bağını başarılı bir şekilde kurabilen eğiticidir.

Araştırma kapsamında üçüncü olarak üzerinde durulan konu, aday personelin hizmetiçi eğitim süreci boyunca kaldığı yer ve koşulları nasıl değerlendirdiği olmuştur. Bu konuda ortak görüş barınma standartlarının yeterince iyi olduğu ve eğitim merkezinde kalan kursiyerlere oldukça konforlu bir ortam sağlandığı yönündedir. Ancak eğitim merkezinin şehrin dışında sayılabilecek bir yerde olması ve otobüs-dolmuş gibi ulaşım vasıtalarının yetersiz sayıda olmasından dolayı kursiyerlerin zorlandıkları sonucuna ulaşılmıştır. Yaşanılan bu zorluktan dolayı kursiyerlerin yakındığı en önemli konu yaşamsal ihtiyaçlara ulaşmadaki zorluklar olmuştur.

Araştırma kapsamında dördüncü ve son olarak üzerinde durulan konu aday personelin etkili bir hizmetiçi eğitim gerçekleştirebilmek için neler önerebileceği olmuştur. Katılımcılar özellikle taşrada nasıl ortamlarda çalıştıklarını, ne gibi zorluklar yaşadıklarını bilen, onları anlayabilecek, mevzuata hâkim olduğu kadar uygulamaya dönük de rehberlik sunabilen eğiticilere ihtiyaç olduğunu dile getirmişlerdir. Yine katılımcıların eğitim programlarının ders içerikleri ve sürelerinin tekrar gözden geçirilme talebi üzerinde durulabilir. Bu açıdan, bazı derslerin saatlerinin azaltılıp yerine, daha fazla pratik içeren derslerin ağırlığının arttırılması ve program süresinin buna göre belirlenmesi dikkat çekici önerilerdendir. Son olarak, katılımcılardan üzerinde durduğu bir diğer konu başlığı sosyal yaşamı kolaylaştırıcı desteklerin sağlanmasıdır.

Anahtar Kelimeler: Hizmetiçi eğitim, aday memur yetiştirme eğitimi, gümrük muhafaza memuru, gümrük muayene memuru.

SUMMARY

EVALUATION OF IN-SERVICE TRAINING STUDIES ACHIEVED IN THE MINISTRY OF CUSTOMS AND TRADE FOR ADOPTIONAL CUSTOMS ENFORCEMENTS AND CUSTOMS INSPECTION MEMBERS

ÜNAL, Mustafa
MA, Educational Administration and PolicyDepartment
Thesis Advisor: Assoc. Dr. Tarık SOYDAN
June 2018, xi + 106 pages

This study, which evaluates in-service trainings applied to candidate customs enforcement and customs inspection officers who have begun active duty in Ministry of Customs and Trade, based on the opinions of the candidate personnel, is a qualitative research in the screening model. Semi-structured interview form is used as qualitative research technique in the study. The study group consists of 35 participants who are selected among the personnel participating in the Training of Candidate Customs Enforcement and Customs Inspection Officers carried out from January 2017 until the end of May 2017 by using the sampling technique for maximum diversity.

According to research results based on the obtained data within the research, the participants are generally satisfied with the in-service training. The first issue within the scope of the research is how the candidate staff evaluate in-service training in terms of program competencies. Almost all participants express that the theoretical training is sufficient but there are some problems in providing the theory-practical integrity. The second issue in the scope of the research is how the candidate staff evaluate the in-service training activities in terms of their competence to perform the training. In this respect, most of the participants find the training infrastructure adequate. One of the conclusions, based on the research findings is the qualified trainer requirements of the participants. By the qualified trainer, an educator who has high motivation, who takes the characteristics of the group into consideration, who has the ability to present the subject and who establishes his/her theory-practice relationship successfully.

The third issue in the scope of the research is how the candidate staff evaluated the accommodation and its conditions during the in-service training process. The common view in this regard is that the standards of accommodation are good enough and the trainees in the training center are provided with a very comfortable environment. However, it is inferred that the trainees have some difficulties because of the fact that the training center is in a place outside the city and that the transportation facilities such as buses and minibuses are inadequate. Due to these difficulties, the most important issue for the trainees has been the difficulties in reaching the vital needs.

Within the scope of the research, the fourth and last discussed subject matter is what the candidate staff can offer to carry out an effective in-service training. Participants particularly express the need for trainers who could understand how they work in the countryside and the difficultes they are experiencing, who could understand them, and who can offer guidance for practice as well as who has a command of the legislation. The request of course content and duration of the training programs of the participants may also be emphasized. In this respect, it is a remarkable proposal that the hours of some course hours shall be reduced and instead the courses with more practice shall be emphasized and the program duration shall be determined accordingly. Finally, another issue that participants emphasize is the provision of support for facilitating social life.

Key words: in-service training, candidate training, customs enforcements officer, customs inspection officer

İÇİNDEKİLER

ONAY ..... **ii**
TEZ BİLDİRİMİ ..... **iii**
ÖNSÖZ ..... **iv**
ÖZET ..... **v**
SUMMARY ..... **vii**
İÇİNDEKİLER ..... **ix**
TABLOLAR DİZİNİ ..... **xi**
ŞEKİLLER DİZİNİ ..... **xi**
BÖLÜM I **1**
GİRİŞ **1**
Problem 1
Amaç 7
Önem 8
Sınırlılıklar 9
Tanımlar 9
BÖLÜM II **10**
KURAMSAL VE KAVRAMSAL ÇERÇEVE **10**
Hizmetiçi Eğitim 10
Hizmetiçi Eğitimin Amaçları 14
Hizmetiçi Eğitimin Faydaları 19
Hizmetiçi Eğitimde İlkeler 22
Türkiye'de Hizmetiçi Eğitimin Geçmişten Bu Yana Gelişimi Üzerine 25
Hizmetiçi Eğitimin Yasal Dayanakları 28
Devlet Memurları Eğitimi Genel Planı 31
Gümrük ve Ticaret Bakanlığında Hizmetiçi Eğitim 32
İlgili Araştırmalar 47

BÖLÜM III 54
YÖNTEM 54
Araştırmanın Modeli 54
Çalışma Grubu 54
Veri Toplama Aracı 55
Verilerin Toplanması ve Analizi 56
BÖLÜM IV 57
BULGULAR VE YORUM 57
Katılımcıların Eğitim Programı Yeterlikleri Açısından Hizmetiçi Eğitim Etkinliklerine İlişkin Görüşleri 57
Katılımcıların Eğitimin Gerçekleştirilme Yeterlikleri Açısından Hizmetiçi Eğitim Etkinliklerine İlişkin Görüşleri 62
Katılımcıların Eğitim Boyunca Kalınan Yer ve Koşulları Açısından Hizmetiçi Eğitim Etkinliklerine İlişkin Görüşleri 67
Katılımcıların Etkili Bir Hizmetiçi Eğitim Gerçekleştirebilmek Açısından Hizmetiçi Eğitim Etkinliklerine İlişkin Görüşleri 69
Tartışma, Sonuç ve Öneriler 73
KAYNAKÇA 82
EKLER 88
Ek 1. Görüşme Formu 89
Ek 2.Gümrük Müsteşarlığı Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği ve Aday Memurların Yetiştirilmesine İlişkin Özel Yönetmelik 92
Ek 3. Aday Memurların Yetiştirilmesine İlişkin Özel Yönetmelik 103

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Eğitim Dairesi Başkanlığı Fiziki İmkânlar..... 38

Tablo 2. 2015 Yılında Düzenlenen Eğitim Faaliyetlerine İlişkin Sayısal Veriler..... 39

Tablo 3. 2016 Yılında Düzenlenen Eğitim Faaliyetlerine İlişkin Sayısal Veriler..... 40

Tablo 4. 2017 Yılında Düzenlenen Eğitim Faaliyetlerine İlişkin Sayısal Veriler..... 41

Tablo 5. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Yıllık İstatistikleri (2014 – 2017 yılları) 42

Tablo 6. Araştırmaya Katılan Memurlara İlişkin Kişisel Özellikler 55

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Hizmetiçi Eğitim Döngüsü 4

BÖLÜM I

GİRİŞ

Bu bölümde araştırmanın problemine, amaçlarına, önemine, sınırlılıklarına ve tanımlarına yer verilmiştir.

Problem

Günümüzde teknoloji alanında gerçekleşen hızlı değişim, sosyal ve kültürel hayatı da etkilemektedir. Bu hızlı değişim beraberinde, yeni bilgi ve becerilere ihtiyaç duyulmasını getirmektedir. Bu süreçte, kökleşmiş mesleki bilgilerin geçerliği sorgulanmaktadır. Değişim süreci içinde yeni bilgi ve beceriler kazanmanın en önemli anahtarı eğitimdir. Bu açıdan hizmetiçi eğitimin, hem çalışanlar hem de kurumlar ve işletmeler için büyük önem taşıdığı düşünülebilir.

Günümüz toplumlarına egemen olan hızlı değişim sürecinde, çalışanların belirli bir mesleğin bilgisini edinmiş ve/veya becerisini kazanmış olmaları çoğu zaman yeterli bulunmamakta; kişilerin aynı zamanda iletişime ve yeniliklere açık olmaları da istenmektedir. Çalışma hayatında bireylerin kişisel gelişimi de önem arz etmektedir. Çalışanların bilgi ve becerilerini arttırmaları ve geliştirmeleri ile mesleklerinde ilerlemeleri sürekli ve sistematik bir eğitim ile sağlanabilir. Çalışanlardan sürekli kendilerini çok yönlü olarak geliştirmeleri istenen bu dönemde hizmetiçi eğitim çalışmalarının büyük önem taşıdığı rahatlıkla söylenebilir.

Günümüzde kurumların kendilerinden beklenen hizmet standardına uygun hizmet ifa edebilmeleri için, personel politikası son derece önemlidir. Bu açıdan kamu çalışanlarının, işe başvuru aşamasında belirli kriterleri sağlasalar bile, işe uyumları, iş ile bütünleşmeleri, yürüttükleri hizmetin gereklerini daha nitelikli bir şekilde yerine getirebilmeleri son derece önemlidir. Bu alanda olası sorunların çözülebilmesi için, iş

tanımlarının doğru yapılması, doğru kişilerin doğru işe yerleştirilmeleri ve çalışanların bilgi ve yeteneklerinin doğru saptanması oldukça önemlidir. Aksi takdirde, çalışanların yetersiz kalmaları, iş akışından kopmaları, kendilerini geliştirememeleri ve başarısız olmaları kaçınılmazdır. Bunun doğal sonucu olarak da kurumların başarısızlığı ortaya çıkacaktır. Bu başarısızlığı önlemenin önemli araçlarından biri eğitim faaliyetleridir. Personele verilecek eğitimler ile, personelin yeni bilgiler sahibi olması, iş gereklerini yerine getirecek yeterlikler kazanması ve kurum politikalarına uygun davranışlar edinmesi sağlanabilecektir.

Hizmetiçi eğitim kavramı, son yıllarda sadece ülkemizde değil dünya genelinde de oldukça önem kazanmış; insanların sunulan herhangi bir hizmetten memnuniyet beklentilerinin artması ve bu beklentilere gitgide daha fazla önem verilmesi ile oldukça değer atfedilen bir kavram olmuştur (Aksoy, 1997). Günümüzde, sunulan hizmetleri değerlendiren, hizmetlerin niteliğini sorgulayan, yaşadığı herhangi bir olumsuz durumda neredeyse tüm toplumun haberdar olmasını sağlayan oldukça bilinçli bir tüketici kitlesiyle karşı karşıya olunduğu söylenebilir. Bu durum akıllara, asıl olarak, özel şirketleri, kuruluşları veya ticaret gruplarını getirse de aslında toplumun tamamına hizmet vermekle yükümlü olan kamu kurumlarından da aynı hizmet niteliği standardı beklenmektedir.

Aydın'a göre (2011) hizmetiçi eğitim şöyle tanımlanabilir: "Hizmetiçi eğitim, belli bir hizmet öncesi eğitimi almış, hizmet sürecine katılmış bireylere, görevi ile ilgili gereksinim duyduğu yeni yeterlikleri kazandırmak için, verilen eğitim hizmetidir." Bireylerin hizmete girmeden önce aldıkları eğitimin kalitesi çok iyi olsa da iş süreci içinde yeni yeterlikler kazanmaları açısından hizmetiçi eğitim büyük önem taşır. Fındıkçı ise hizmetiçi eğitimi; (2002), "işe başlatma eğitimlerinden sonra kadrosunda atanan ve çalışmaya başlayan bireyin zamanla ortaya çıkacak eğitim ve geliştirme ihtiyaçlarının giderilmesine yönelik eğitimlere hizmetiçi eğitim denir " diyerek tanımlamıştır.

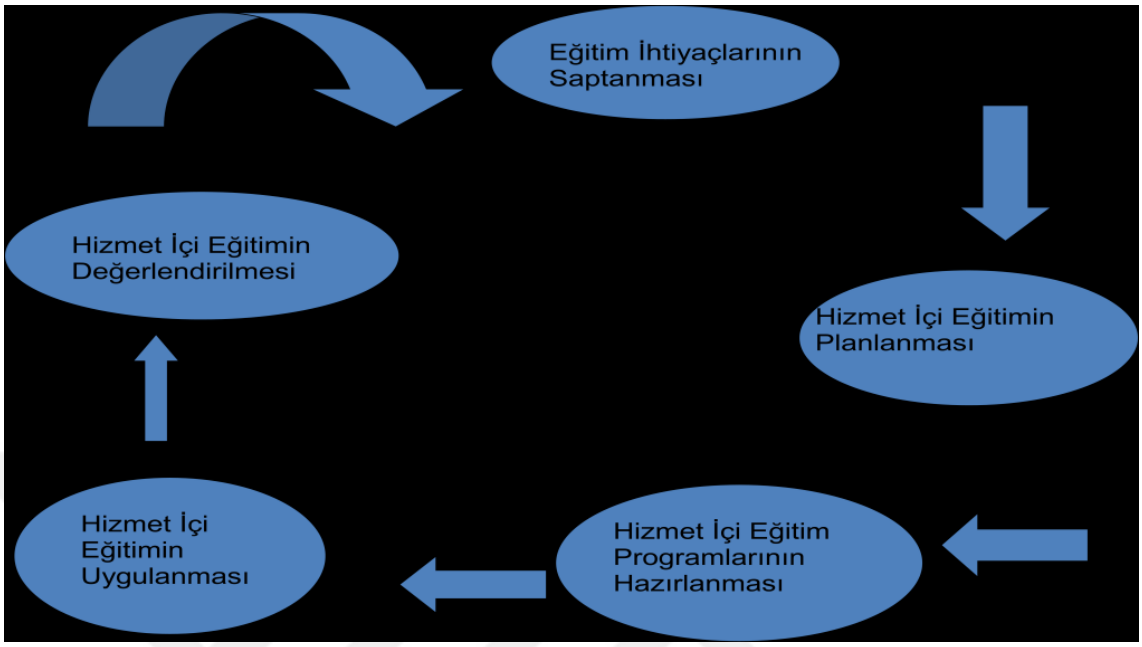
Günümüzde, ister özel sektörde isterse kamu alanında olsun hizmeti sunan personelin niteliği oldukça önem kazanmaktadır. İşte bu niteliği personele sağlayacak, dolayısıyla vatandaşa verilen hizmetin niteliğini artıracak etkinlik alanlarından birini hizmetiçi eğitimin oluşturduğu söylenebilir.

Literatürde hizmetiçi eğitim çok farklı şekillerde tanımlanmıştır. Hizmetiçi eğitim, iş ortamındaki insanların her türlü gelişmesini kapsamaktadır. Personelin işini daha iyi yapması, gelişmesi, düşünmesi, mutlu olması, daha üretici olması, yeni veya daha üst bir göreve hazırlanması gibi konularda yürütülen eğitim etkinlikleri hizmetiçi eğitim olarak adlandırılmaktadır (Harris, 1989, 1). Hizmet içi eğitim, "kişiye işi ile kesin hukuki ilişkisinin kurulduğu tarihten, işten ayrıldığı tarihe kadar geçen süre içinde, işin gerektirdiği performans düzeyine ulaşması için gereken bilgi, beceri ve davranışların sistemli bir şekilde öğretilmesidir"(Can vd, 1995, 195). Daha ayrıntılı bir tanımla hizmetiçi eğitim, üretim ve hizmette etkinliğin, verimliliğin, kalitenin yükseltilmesi, ürünün üretimi ve tüketimi sürecinde meydana gelebilecek hataların ve kazaların azaltılması, maliyetlerin düşürülmesi, satış ve hizmet sunumunda nitel ve nicel yönden gelişmenin sağlanması, karların yükseltilmesi, vergi gelirlerinin ve tasarruflarının artırılması amacıyla işgücüne verilen temel meslek ve beceri eğitimi yanında; işgörene yönelik çalışma hayatı süresince bilgi, beceri, davranış ve verim düzeyini yükseltici planlı eğitim etkinlikleridir (Aytaç, 2000). Devlet Memurları Kanunu'na göre hizmetiçi eğitim, "devlet memurlarının yetiştirilmelerini sağlamak, verimliliğini artırmak ve daha ilerdeki görevlere hazırlamak amacıyla uygulanan bir eğitim etkinliğidir (md.214)".

Bütün bu tanımlardan hizmetiçi eğitim kavramının modern dünyada çalışma hayatında ne kadar önemli bir yere sahip olduğu anlaşılabilir. Hizmetiçi eğitimde temel amaç, hizmet verecek personelin eksiklerini gidermek ve onu çalıştığı kurumun vizyon ve amaçları doğrultusunda gerekli niteliklerle donatmaktır. Aslında personelin gelişmesi ile kurumun da gelişeceği varsayılacak olursa, çift taraflı bir etkileşimden söz edilebilir. Yani personelin bilgi, beceri, tutum ve davranışları devamlı yenilenen teknolojik gelişmelere uygun olarak ne kadar gelişir ve çalışanlar hizmet alanların isteklerine ne kadar hızlı ve doğru karşılık verebilirse kurum da o ölçüde gelişir.

Hizmetiçi eğitim temel olarak, kişileri kurum amaçları doğrultusunda geliştirmek-yenilemek ve personelin kurumun istediği niteliklere sahip olacak şekilde bilgi ve beceriyle donatılmasını sağlamak amacıyla yapılır. Ancak belirlenen amaçlar hem kurumların hem de eğitim alacak personelin eksiklerine ve ihtiyaçlarına yönelik olarak tespit edilmelidir. Ayrıca hizmetiçi eğitimin amacı, personelin sadece genel kültürünü artırmak değil, personelin örgüt tarafından istenen niteliklere sahip olmasını sağlamaktır (Gül, 2000).

Literatüre bakıldığında ideal bir hizmetiçi eğitim çalışmasına ilişkin bir döngüden söz edildiği görülür. Hizmetiçi eğitim döngüsü adı verilen bu döngü aşağıda verilmiştir:



Şekil 1. Hizmetiçi Eğitim Döngüsü

Kaynak: Milli Eğitim Bakanlığı'nda Hizmetiçi Eğitimin Yeniden Yapılandırılması Panel ve Çalıştayı (2010), s.4

Bu döngüye göre Hizmetiçi Eğitim için yapılacak ilk adım eğitim ihtiyaçlarını belirlemektir. İhtiyaçlar ve öncelikler belirlenmeden yapılan bir hizmetiçi eğitimin istenilen etkide ve verimlilikte olmayacağı açıktır. İhtiyaçlar belirlendikten sonra ise yapışacak iş; hizmetiçi eğitimi bütün kıstasları göz önünde bulundurarak doğru bir planlamayla hizmetiçi eğitim programlarını hazırlamak ve uygulama safhasına geçmektir. Ve en sonunda hem yapılan çalışmayı ölçebilmek hem de bundan sonra yapılacak eğitim çalışmalarına ışık tutabilmesi amacıyla hizmetiçi eğitimi değerlendirmek gerekir.

Hizmetiçi eğitim yapılırken öncelikle ihtiyaçlar belirlenir. Aydın'a göre (2011), ihtiyaçlar şu nitelikleri taşıyacak şekilde belirlenmelidir:

- "Varsayımlara değil, gerçeklere dayalı olmalıdır,

- İş gerekleri ile doğrudan ilgili olmalıdır,
- Zamanlaması uygun olmalıdır,
- Performans standartlarına uygun olmalıdır,
- Performans değerlendirme, disiplin kayıtları vb. tanılama araçlarına dayalı olmalıdır."

Hizmetiçi eğitim ihtiyacının belirlenmesi sürecinde, gözlem, izleme, görüşme, yazışma, tarama, durum analizi v.b. araştırma yöntemleri ve bunların gerektirdiği teknikler kullanılır. Bu kapsamda aşağıda sıralanan değişkenler göz önüne alınır (MEB, 2010):

- "Çalışan insan kaynağının istemleri (talepleri),
- Bakanlıkça belirlenmiş performans kriterler, yeterlik tanımları, Okul Temelli Mesleki Gelişim Çalışma Sonuçları,
- Teftiş, İç Denetim, İnceleme ve Soruşturma Rapor Sonuçları,
- Yöneticilerin raporları ve teklifleri,
- Basın Taramaları ve Yargıya İntikal Eden Konular,
- Stratejik planlar, Zümre ve Kurulların önerileri,
- Hizmetiçi eğitim uygulamaları sırasında ve sonrasında toplanacak veriler,
- Bilim ve teknolojideki değişimler, eğilimler, yönelimler,
- Milli Eğitim Bakanlığı daimi ve aralıklı toplanan kurullarının kararları,
- Birim ve kurumlar tarafından yapılan araştırmalar,
- Yürürlükteki ilgili mevzuat,
- Değişik ortamlarda üniversiteler, meslek kuruluşları ve sivil toplum örgütlerince getirilen eleştiri ve öneriler."

Hizmetiçi eğitimin amaçları, eğitimi yapacak kurumun politikasına ve amaçlarına uygun tespit edilmek zorundadır (Taymaz, 1983, 271). Amaçlar genel olarak, eğitim programının yapısını, işlenecek konuları, işleme yöntemlerini, eğitim teknolojisini ve sonunda yapılacak değerlendirmeyi saptamaya yardım eder (Taymaz, 1981, s.5).

Hizmetiçi eğitim bir bakıma iş başında yapılan bir eğitim olduğu için, memurların, amirlerinin gözetim ve denetimi altında işlerini "yaparak" ve "tecrübe" ederek daha iyi öğrenecekleri düşünülmektedir (Eryılmaz, 1998, 285). Hizmetiçi eğitimin verimlilik açısından getirileri olacağı açıktır. Hizmetiçi eğitimin kurum açısından getirileri şöyle sıralanabilir (Selimoğlu ve Biçen Yılmaz, 2009):

- Üretim sektöründe üretilen malın, hizmet sektöründe ise sunulan hizmetin kalitesi artar.
- Üretimde verimlilik artar.
- Hatalı üretim azalır.
- Kurum çalışanlarının eğitimi ile kurumun kendini daha rahat yenilemesine katkı sağlar.
- İş tekniklerinin, iş analizlerinin, iş metotlarının geliştirilmesi daha kolay olur.
- Çalışanların yenilikleri kabul etmeleri, gelişmeleri takip etmeleri kolaylaşır.
- İşletme içerisindeki her türlü giderlerin miktarları belirli ölçüde azalır.
- Kurumun toplumdaki saygınlığı artar.
- Kurumda iletişim kolaylaşır, yapıcı ilişkiler kurulur.
- Çalışan personelin iş yükü ve çalışma arkadaşları ile ilgili şikâyetlerinde azalma olur.
- Hataların azalması kontrol yükünü de hafifletir.
- Üstlerin astlarını denetleme işleri kolaylaşır.
- Hizmetiçi eğitimin etkin olduğu işletmelerde, yönetsel kararlar daha doğru ve zamanında alınmakta ve uygulamayı kolaylaştırıcı özelliği bulunmaktadır.

Bir başka açıdan hizmetiçi eğitimin yararları şöyle ele alınmıştır (Gül, 2000):

- Yetişmiş personelin hata yapma oranı minimum seviyeye düşer ve iş verimi artar.
- Yöneticinin denetleme imkânını artırır.
- Yöneticinin işte güçlüklerle karşılaşma oranı azalır ve gereksiz ayrıntılarla uğraşması engellenerek ana sorunlarla uğraşma imkânı sağlar.

Hizmetiçi eğitimi personel yönünden faydaları ise şunlardır (Aygün, 2008, 121):

- Yetişmiş olan personelin kendisine olan güvenini artarak geleceğe güvenle bakmasını sağlar.
- İşte yükselme imkânını artırır.
- Personelin işleri tam zamanında, eksiksiz ve kusursuz yapmaları onların işten zevk ve heyecan duymalarını sağlar, motivasyonlarını artırır.

- Yaptıkları işlerini amirler tarafından beğenilmesi neticesinde çalışma saatleri çabuk ve eğlenceli geçer, sıkıcı olmaz.
- Yetişmiş personelin bakış açısı genişler, ortama uyumu kolaylaşır, işe yatkınlığı artar ve ona huzurlu çalışma imkânı sağlar.

Hizmetiçi eğitimin ne kadar gerekli ve önemli olduğu konusunda bir tereddüt olduğu söylenemez ancak buradaki önemli nokta hem kurumun hem de personelin var olan veya var olabilecek eksikliklerini gidermeye yönelik, kurumun başat amaçlarına uygun planlı ve programlı bir hizmetiçi eğitim yapabilmek ve çalışan personelin hizmetiçi eğitimden en yüksek seviyede yarar görmelerini sağlayabilmektir.

Hizmetiçi eğitim çalışmalarına Gümrük ve Ticaret Bakanlığı da kayıtsız kalmamış, eğitim merkezi için oldukça büyük paralar harcamış ve gerek bina, dershane, bilgisayar laboratuvarı, atış poligonu gibi eğitim alanları gerekse yatakhane, spor alanları gibi sosyal hizmetler için son derece modern yapılar kurmuştur. Birçok kurum örnek eğitim merkezi olarak burayı görmeye gelmekte ve çeşitli konularda bilgiler almaktadır. Bakanlığın yaptığı büyük yatırımlar Türk mali sistemindeki gelirlerin yaklaşık yüzde 20'sini kazanmakta olan gümrük sisteminde dünyayla uyumlu, teknolojik gelişmeleri takip edip uygulayabilen ve sürekli değişmekte olan mevzuat ve uygulamalar konusunda geri kalmayan, yeniliklere açık personel yetiştirmeye dönüktür.

Bu araştırmanın problemini Gümrük ve Ticaret Bakanlığı bünyesinde gerçekleştirilen hizmetiçi eğitim çalışmalarının personel yeterliklerini geliştirmek açısından nasıl değerlendirilebileceği problemi oluşturmaktadır.

Amaç

Bu araştırmanın genel amacı,Gümrük ve Ticaret Bakanlığında aday gümrük muhafaza memurlarına ve muayene memurlarına yönelik olarak gerçekleştirilen hizmetiçi eğitim çalışmalarını, aday memurların görüşlerine dayalı olarak, analiz etmek ve değerlendirmektir.

Bu genel amaç doğrultusunda aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

1. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nda aday gümrük muhafaza memuru ve muayene memurlarına yönelik olarak gerçekleştirilen hizmetiçi eğitim çalışmaları,
   - program yeterlikleri
   - gerçekleştirilme yeterlikleri ve
   - katılımcıların eğitim süreci boyunca kaldığı yer ve koşulları,

   açılarından nasıl değerlendirilebilir?
2. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nda aday gümrük muhafaza memurları ve muayene memurlarına yönelik olarak gerçekleştirilen hizmetiçi eğitim çalışmalarının etkililiğini artırabilmek için neler yapılmalı ve/veya nelere dikkat edilmelidir?

Önem

Ülkemizde çeşitli kamu kurum ve kuruluşları personellerinin hizmetiçi eğitimi için çaba harcamaktadır. Ancak bu çabanın ne kadarının başarıya ulaştığı, yani gerçekleştirilmek istenen amaçların ne kadarının gerçekleştirilebildiği belirsizdir. Bu araştırmada sözü edilen belirsizliğin bir ölçüde ortadan kaldırılması için çaba harcanmıştır.

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı son yıllarda diğer kamu kurumlarına nazaran oldukça fazla denebilecek sayıda personel alımı yapmakta ve teşkilat yapısını gençleştirmektedir. Bu alımlar bakanlığın geniş hizmet ağından dolayı birçok farklı iş ve uzmanlık gerektiren farklı kadrolara yapılmakta; haliyle de her farklı tanımlanmış mesleğin eğitim ihtiyaçları, eğitim gereksinimleri ve süreleri farklı olmaktadır. Bu çalışmada bakanlığın ana omurgasını oluşturan gümrük muayene memurları ve gümrük muhafaza memurlarının katıldıkları Aday Memur Yetiştirme Eğitimleri, katılımcıların görüşlerine dayalı olarak incelenmiş ve gerçekleştirilen uygulama ile daha iyi bir hizmetiçi eğitim yapılması için çeşitli öneriler geliştirilmeye çalışılmıştır.

Sınırlılıklar

Bu çalışma, 2017 yılı Ocak ayından Mayıs ayı bitimine kadar ki süreçte yapılan Aday Gümrük Muayene ve Muhafaza Memur Yetiştirme Eğitimlerine katılan personele yönelik görüşmelerle sınırlıdır.

Tanımlar

Aday Memur Yetiştirme Eğitimi: Kamu kurumlarına ilk defa atanan personelin asil memur olabilmeleri için katılmak zorunda oldukları çalıştıkları unvana yönelik teorik bilgilerin verildiği eğitim.

Gümrük Muhafaza Memuru: Gümrük ve Ticaret Bakanlığı bünyesinde görev yapan, asli görevi kaçakçılıkla mücadele olan kolluk kuvvetidir. Kaçakçılığı men, takip ve soruşturmakla görevlidirler. Eşyanın gümrük işlemlerinin yapılmadan yurda girişine ya da yurttan çıkışına engel olurlar. Silah taşıma ve kullanma yetkileri vardır.

Gümrük Muayene Memuru: Gümrük ve Ticaret Bakanlığı bünyesinde ithalat - ihracat rejimi, dâhilde - hariçte işleme rejimi vb. dış ticaret işlemlerinde belge ve/veya eşya analizi, ticaret politikası önlemleri, gözetim uygulamaları, vergi tahakkuku, usulsüzlük cezaları vb. hukuki ve idari işlemlerin tümüyle görevli kamu çalışanlarıdır.

BÖLÜM II

KURAMSAL VE KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde ilk olarak literatüre dayalı olarak hizmetiçi eğitim kavramı ve bağlamı ele alınmış, sonra hizmetiçi eğitimin amaçları ve faydaları üzerinde durulmuş, sonra hizmetiçi eğitimde ilkeler konusu özetlenmiş, hizmetiçi eğitimin yasal dayanakları ele alınmış, Devlet Memurları Eğitimi Genel Planı üzerinde durulmuş, geçmişten bu yana Türkiye'de hizmetiçi eğitim çalışmalarına değinilmiş, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı bünyesinde gerçekleştirilen hizmetiçi eğitim çalışmaları özetlenmiş ve son olarak ilgili bazı araştırmalar tanıtılmıştır.

Hizmetiçi Eğitim

Hizmetiçi Eğitim kavramı son yıllarda sadece ülkemizde değil dünya genelinde de oldukça önem kazanmış; kalkınmayı ve gelişmeyi sağlayabilecek, insanların sunulan herhangi bir hizmetten memnuniyet beklentilerinin artması ve gitgide önemli hale gelmesi doğrultusunda oldukça değer atfedilen bir kavram olmuştur. İnsan sermayesi yatırımı olarak kabul edilen eğitime yapılan harcamaların artırılması ve yaygınlaştırılması yoluyla, bir toplumun hem daha fazla çıktı, hem de daha eşit bir gelir dağılımı sağlanabilineceğine inanılmaktadır (Aksoy, 1997, s.30).

Sunulan hizmetleri yaşadığımız teknoloji çağının da çok büyük etkisiyle değerlendirmeye alıp, yaşadığı herhangi bir olumsuz durumda neredeyse tüm toplumun haberdar olmasını sağlayan oldukça bilinçli bir tüketici kitlesiyle karşı karşıya olduğumuz bir gerçektir. Bu durum akıllara özel şirketleri, kuruluşları veya ticaret gruplarını akıllara getirse de aslında toplumun tamamına hizmet vermekle mükellef kamu kurumlarından da aynı hizmet kalitesi, sunumu v.s. beklenmektedir.

Eğitimin, özellikle bilimsel eğitimin bu denli önem kazandığı günümüzde kamu ve özel sektör personelini yetiştirmek durumunda kalmıştır. Bunu sağlamanın yolu da sistematik olarak personeline, yenilikleri eğitim yoluyla vermekten geçmektedir. Kişilere

bu bilgi ve becerileri kazandırmanın yolu da hizmet içi eğitim olgusu olarak kabul edilmektedir (Gül, 2000).

Devlet Memurları Kanunu'na (md.214) göre; "Devlet memurlarının yetiştirilmelerini sağlamak, verimliliğini artırmak ve daha ilerdeki görevlere hazırlamak amacıyla uygulanan bir eğitim etkinliği olarak tanımlanan hizmetiçi eğitim, sadece yasal bir zorunluluk düşüncesiyle değil aynı zamanda çalışanlar için modern çağın gerektirdiği niteliklere azami derecede sahip olmayı ve bu nitelikleri uygulama konusunda becerileri de geliştirmeyi amaçlamaktadır." Elbette herhangi bir örgün eğitim kurumundan mezun olan bireyler bazı beceri ve mesleki bilgilere sahiptir. Ancak ister kamu kesimi isterse özel kesim olsun istihdam edilen personelin mezun oldukları alan ile ilgili bilgi, beceri ve tutumların oldukça yetersiz kaldığı bu nedenle de hem işe girdikleri kuruma hem de işteki görev tanımları ve pozisyonlarına bağlı olarak hizmetiçi eğitimin verilmek zorunda olduğu çok açıktır. Hizmetiçi eğitim ile çalışanlar mensubu bulundukları örgütlerin hedef ve stratejileri doğrultusunda tutum ve davranışlarını şekillendirebilecek, ilerideki zamanlardaki görev ve sorumluluklarını tam anlamıyla yerine getirebilecek ve her türlü teknolojik veya mevzuat değişiklerine de uyum sağlayarak kendisinden beklenen maksimum verimlilikte iş görecektir.

Kamu kurumlarında hizmetiçi eğitim hem yeni başlayan personele işin gerektirdiği davranış değişikliklerini kazandırmak amacıyla hem de çalışmakta olan personele işiyle ilgili gelişmeleri aktarmak amacıyla yapılır. Toplumsal yaşamın bir gerçeği olarak karşımıza çıkan kamu kurum ve kuruluşlarının her kademesinde görev yapanların çağdaş gelişmeler ışığında eğitilmeleri, kamu hizmetlerinin etkin ve sürekli biçimde verilmesini sağlayabilecektir (Atılgan, 2005, s.132).

Kamu kurum ve kuruluşlarında hizmetiçi eğitiminin önemi, bir taraftan bizzat eğitimin değerinden ileri gelmekte, diğer taraftan kamu hizmetlerinin iyi veya kötü olmasını bütün bir memleketi etkileyebilecek nitelikte olması temeline dayanmaktadır (Fer, 1966, s.224). Kamu personelinin yetiştirilmesi ve verimliliklerinin artırılması ve ilerideki görevlere hazırlanmaları açılarından, hizmet içi eğitim, modern kamu personel rejimlerinin çok önem verdikleri bir husustur (Kuyaksıl, 1995, s.168). Hizmetiçi eğitim hem kurum personelini kurumsal amaçların desteklenmesinde daha etkili bir duruma

getirmekte, hem de kurumun değişen koşullara uyumunu, yani kurumsal etkililiği sağlamak için başvurulan kaynaklardan biri olmaktadır (Canman, 1997, s.10).

Bu yüzden ister özel ister kamu olsun hizmeti sunan personelin niteliği oldukça önem kazanmaktadır. İşte bu niteliği personele sağlayacak,kaliteyi sunabilecek başat kavram hizmetiçi eğitimdir.

Literatürde hizmet içi eğitim çok farklı şekillerde tanımlanmıştır. Bunlardan birkaçı şu şekildedir; iş ortamındaki insanların her türlü gelişmesini kapsayan hizmet içi eğitim, personelin işini daha iyi yapması, gelişmesi, düşünmesi, mutlu olması, daha üretici olması, yeni veya daha üst bir göreve hazırlanması, vb. konularda yürütülen eğitim etkinlikleri olarak adlandırılmaktadır. (Harris, 1989, s.1; Akt. MEB, 2010) . Hizmetiçi eğitim, "kişiye işi ile kesin hukuki ilişkisinin kurulduğu tarihten, işten ayrıldığı tarihe kadar geçen süre içinde, işin gerektirdiği performans düzeyine ulaşması için gereken bilgi, beceri ve davranışların sistemli bir şekilde öğretilmesidir"(Can vd, 1995, s.195).

"Personelin işini daha iyi yapması, gelişmesi, düşünmesi, mutlu olması, daha üretici olması, yeni veya daha üst bir göreve hazırlanması vb. gibi konularda yürütülen eğitim etkinlikleri" olarak tanımlanan hizmetiçi eğitim faaliyetleri şüphesiz her meslek için önemlidir. Hizmetiçi eğitimin gayesi personelin verimliliğini ve iş doyumunu artırmaktır. Hizmet içi eğitim sadece problemli personel için düşünülmemelidir. Hizmet içi eğitimi bir problem çıktığında ya da beklenilmeyen terfilerde düşünmek onun önemini azaltır. Örgütün vizyon ya da özel amaçlarını yerine getirmek için hizmetiçi eğitim etkili yollardan biridir (Newton ve Tarrant, 1992, s. 136, Akt. MEB, 2010).

Daha ayrıntılı bir tanımla hizmetiçi eğitim; üretim ve hizmette etkinliğin, verimin, kalitenin yükseltilmesi,ürünün üretimi ve tüketimi sürecinde meydana gelebilecek hataların ve kazaların azaltılması, maliyetlerin düşürülmesi, satış ve hizmet sunumunda nitel ve nicel yönden gelişmenin sağlanması, karların yükseltilmesi, vergi gelirlerinin ve tasarruflarının artırılması amacıyla işgücüne verilen temel meslek ve beceri eğitimi yanında; iş görene yönelik çalışma hayatı süresince bilgi, beceri, davranış ve verim düzeyini yükseltici planlı eğitim etkinlikleridir (Aytaç, 2000, s.66). Hizmetiçi eğitim profesyonellik ve üretkenliğin en önemli araçlarından biridir Ayrıca hizmetin üretimi ve sunumu sürecinde meydana gelebilecek hataların azaltılması için hizmet içi eğitim günümüzde çok daha fazla önem kazanmıştır ve çok daha fazla talep edilmektedir.

Hizmet içi eğitimin bu düzeyde önem kazanması hizmet içi eğitimin geleneksel anlamını değiştirmiş, hizmet içi eğitim sadece belirlimerkezlerde değil, her kurumun kendi bünyesinde ve sürekli yapılır hale gelmiştir (Kol, 2009).

Devlet Memurları Kanunu'na göre hizmet içi eğitim; "Devlet memurlarının yetiştirilmelerini sağlamak, verimliliğini artırmak ve daha ilerdeki görevlere hazırlamak amacıyla uygulanan bir eğitim etkinliğidir" (Devlet Memurları Kanunu, md.214). Hizmet içi eğitim, özel ve tüzel kişilere ait işyerlerinde, belirli bir maaş veya ücret karşılığında işe alınmış ve çalışmakta olan bireylere görevleri ile ilgili gerekli bilgi, beceri ve tutumları kazanmalarını sağlamak üzere yapılan eğitimdir (Taymaz, 1981, s.4). Hizmet içi eğitim, kamu hizmeti görevlilerinin hizmete yatkınlığını sağlamak, verimlilik düzeylerini yükseltmeyi, gelecekteki görev ve sorumluluklarını daha iyi yerine getirebilmeleri için onların bilgi, deneyim ve becerilerini artırmayı amaçlayan eğitim etkinlikleridir (Canman, 2000, s.95). Bir başka tanıma göre ise hizmet içi eğitim, kişinin hizmete girerken ya da girdikten sonra, hizmetin çeşitli safhalarında "mesleki" yönden yetiştirilmesidir (Eryılmaz, 2003, s.290). Yine bir başka tanımda hizmet içi eğitim, bir meslek elemanının mesleğe aday veya asil olarak girişinden çeşitli nedenlerle işinden ayrılışına kadar geçen sürede bilgi, beceri, davranışlarında değişiklik yapmaya yönelik etkinliklerin tümüdür (Kalkandelen, 1979, s.14). Yine başka bir tanıma göre hizmet içi eğitim, kamu görevlilerinin hizmete yatkınlığını sağlamak, verimliliklerini artırmak ve gelecekteki görev ve sorumlulukları için yetiştirme amacıyla kurum içinde ya da kurum dışında, iş başında ya da iş dışında başvurulan eğitim etkinlikleridir (Tutum, 1979, s.120). Hizmetiçi eğitim, bireylerin hizmetteki verim ve etkinliklerinin artırılmasını, gelişmeye yol açan bilgi beceri ve alışkanlıkların kazanılmasını ve geliştirilmesini amaç edinen ve kuruluşun çalışma düzenini sürekli olarak etkileyen eğitimdir (Bircan, 1988, s.309).

Hizmetiçi eğitim çağdaş dünyada vazgeçilmez bir gerekliliktir. Hizmet içi eğitimin anlamı, üretim sürecinin en önemli girdilerinden biri olan insan gücünün diğer girdilerle bütünleştirilerek kurumsal açıdan en üst düzeyde verimlilik, bireysel açıdan da en üst düzeyde iş doyumunun sağlanmasıdır (Pehlivan, 1992, s.152). Daha genel bir tanım yapmak gerekirse, ekonomik açıdan eğitim sürecini, büyük bir kısmı üretken olan beşeri ve fiziki kıt kaynakları insan ihtiyaçları doğrultusunda üretim sürecinde devreye sokabilmek maksadıyla yapılan faaliyetler bütünü olarak tarif ettiğimizde, hizmet içi eğitim, üretilen çeşitli mal ve hizmetlerde emek faktörüne düşen payın verimliliğini

artırmak üzere bu kişilerin gerekli bilgi ve becerilerinin geliştirilmesini kapsamakta, aynı zamanda ömür boyu sürebilen bir dönemini oluşturmaktadır (Yaman, 2008).

Hizmetiçi Eğitimin Amaçları

Hizmet içi eğitimde temel amaç hizmet verecek personelin eksiklerini gidermek ve çalıştığı kurumun vizyon ve amaçları doğrultusunda gerekli niteliklerle donatmaktır. Aslında personelin gelişmesi ile kurumun da gelişeceğini varsayarsak çift taraflı bir etkileşimden rahatlıkla bahsedebiliriz. Yani personelin bilgi- beceri ve tutum-davranışları ne kadar gelişir, devamlı yenilenen teknolojik gelişmelere uyum sağlar ve hizmet alanların isteklerine ne kadar hızlı ve doğru reaksiyon gösterirse kurum da o ölçüde gelişir.

Hizmet içi eğitimin ne kadar gerekli ve önemli olduğu konusu herkesçe kabul edilen, şüphe götürmez bir gerçektir; ancak buradaki önemli olan nokta hem kurumun hem de personelin var olan veya var olabilecek eksikliklerini gidermeye yönelik, kurumun başat amaçlarına uygun planlı ve programlı bir hizmet içi eğitim yapabilmek ve çalışan personelin hizmet içi eğitimden en yüksek seviyede fayda görmelerini sağlayabilmektir.

Hizmet içi eğitimin temel amacı kurumun geliştirmek ve daha ileri noktalara taşımaktır. Hizmet öncesinde verilen bilgilerin iş ortamında yetersiz kalması, çalışanlarda kariyer yapma isteğinin artması, değişime ve gelişmelere uyum zorunluluğu, bazı bilgi ve becerilerin sadece iş başında öğrenilmesi, öğrenme ve kendini geliştirme isteğinin olması gibi nedenler hizmet içi eğitimi zorunlu kılmaktadır. Hizmet içi eğitimi öğrenmeyi tesadüfi olmaktan çıkartıp planlı ve programlı hale getirmektedir. Büro hizmetlerinde verimin ve kalitenin sürekliliği ve gelişimi için çalışan personelin hizmet içi eğitimlerden en yüksek düzeyde fayda sağlamaları gerekmektedir.(Hizmet İçi Eğitimin Kurumlar ve Çalışanlar Üzerine Etkileri, Selimoğlu, E. ve Biçen Yılmaz, H. (2009). **"PARADOKS Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi",** (e-dergi), Yıl: 5, Sayı:1, 2009).

Hizmet içi eğitimle belirlenen amaçlar hem örgütün hem de eğitim görecek personelin ihtiyaçlarına yönelik olarak tespit edilmelidir. Ayrıca hizmet içi eğitimin amacı, personelin sadece genel kültürünü artırmak değil, personelin örgüt tarafından istenen niteliklere sahip olmasını sağlamaktır (Gül, 2000).

Hizmet içi eğitimin amaçları şu şekilde sıralanmaktadır (Hizmet İçi Eğitimin Kurumlar ve Çalışanlar Üzerine Etkileri, 2009):

- İşe başlayan çalışanın kuruma uyumunu sağlamak ve kurumun amaç ve politikalarını öğretmek,
- Mevcut ve/veya değişen iş akışını çalışan personelin mümkün olan en kısa sürede öğrenmesini sağlamak,
- Çalışan personelin işyerine olan aidiyet duygusunu geliştirmek,
- Bilim, teknoloji, ekonomi ve iş hayatında meydana gelen gelişmelere ve değişimlere uyum sağlayarak, yeni metod ve tekniklerin geliştirilmesine katkıda bulunmak,
- Ofiste gerçekleştirilen işlerin nitelik, nicelik ve verimliliğini artırmak,
- Çalışan personelin görev, yetki ve sorumlulukları konusunda bilgileri artırılarak ofiste gerçekleştirilen işlerin zamanında gerçekleştirilmesine katkıda bulunmak ve hataların en aza indirilmesini sağlamak,
- Malzeme ve enerji tasarrufunun gerekliliği verilerek, minimum maliyetlerle kaliteli mal ve hizmet üretimini sağlamak,
- İş kazalarını ve meslek hastalıklarını önleyici bilgiler vermek, iş güvenliğini sağlamak,
- İşin gerektirdiği temel mesleki bilgi ve becerileri öğretilerek, çalışan personelin kendine güvenini sağlayarak moralini yükseltmek,
- Ofis ortamında çalışan kişiler ve departmanlar arasında iletişimi sağlamak,
- Çalışan personele kariyer yapma imkânı sağlayarak, üst kadrolar için eleman ihtiyacını örgüt içerisinden sağlamak,
- Çalışanın kariyer gelişimine katkıda bulunabilmek için değişik alanlarda yatay ve dikey geçişlerini sağlayacak tamamlama eğitimi almalarını sağlamak,
- Örgüte dinamizm ve saygınlık kazandırarak çalışan personelinde işinde başarı ve saygınlık kazanmasını sağlamak.

- Eğitim ile üretim kalitesinin ve veriminin artışı arasında doğrusal bir ilişki vardır. Verilen eğitimler; işgücü niteliğini artırmakla doğrudan, teknik gelişmeyi ve yöneticilerin davranışlarını etkileyerek girdilerin akılcı

kullanımını sağlamakla da dolaylı olarak verimliliğe etki etmektedir (Öztürk ve Sancak, 2007).

Hizmet içi eğitimin amaçları, eğitimi yapacak kurumun politikasına ve amaçlarına uygun tespit edilmek zorundadır (Taymaz, 1983, s.271). Amaçlar genel olarak, eğitim programının yapısını, işlenecek konuları, işleme yöntemlerini, eğitim teknolojisini ve sonunda yapılacak değerlendirmeyi saptamaya yardım eder (Taymaz, 1981, s.5).

Hizmet içi eğitimin genel amaçları saptanırken aşağıdaki hususlar göz önünde bulundurulmalıdır(Taymaz, 1981, s. 5, 6):

- "Hizmet içi eğitimin amaçları, kurumun amaçları içinde yer almalı ve sistem amaçlarını bütünleştirmelidir.
- Saptanan hizmet içi eğitimin amaçları kendi içinde tutarlı olmalıdır.
- Amaçlar, hizmet içi eğitim yolu ile sağlanacak davranışları tanımlamalıdır.
- Hizmet içi eğitim amaçları, var olan olanaklarla ulaşılabilecek nitelikte olmalıdır.
- Amaçlar, hizmet içi eğitimin sonuç ve ürününü ortaya koymalıdır.
- Amaçlar tanımladığı davranışlar bakımından ölçülebilecek nitelikte olmalı, elde edilensonucu karşılaştırmaya olanak vermelidir.
- Hizmet içi eğitimin amaçları, bireylerin yeteneklerine uygun ve ilginç olmalıdır.
- Hizmet içi eğitimin amaçları, bireylerin gereksinimlerini de kapsamalı ve karşılamalıdır.
- Hizmet içi eğitimin amaçları, birey gereksinmeleri ve sistem hedefleri ile tutarlıolmalıdır.
- Hizmet içi eğitimin amaçları geliştirilebilecek nitelikte olmalıdır."

Genel olarak hizmetiçi eğitimin amaçları şöyle sıralanabilir(Kestane, 2001, s.37):

- "Personele yapmakta olduğu işi daha iyi yapmasını sağlamak için gerekli bilgi ve beceriyi kazandırmak, yetişmesini sağlamak.
- Personele daha fazla sorumluluk ve kabiliyet gerektiren daha üst görevlere geçebilecek yeterliği kazandırmak, yani alt kademedeki personeli üst kademlere hazırlamak.

- Personelin çalışmakta oldukları kurum ve yapmakta oldukları işe karşı bakışlarında müspet bir yaklaşım kazanmalarını sağlamak.
- Eğitim görenlerin görevlerini daha verimli bir şekilde yapmaları amacı ile yeni beceriler kazandırmak veya becerilerini geliştirmek için fırsat ve imkân sağlamak.
- Yöneticiler ve diğer personel tarafından yapılmakta olan hizmetlerin gerek nitelik, gerekse nicelik bakımlarından artışını sağlamak.
- Boş kadroları uzun süre boş bırakmamak ve doldurmak amacı ile hazırlıklı bulunmak ve muhtemel açıklık için elde daima yetişmiş personel bulundurmak.
- Personele fikir ve bilgi alışverişinin önemini benimseterek kurum içinde ve dışında daha etkili ve daha kapsamlı bir haberleşme, koordinasyon ve işbirliğini sağlamak.
- Eğitimin kazandıracağı maddi ve manevi faydaların neler olduğunu bütün personele duyurarak, personelin moralini yükseltmek, kuruma ve görevine bağlılığını artırmak.
- Hizmet öncesi eğitim kurumlarında verilen eğitimin açığını kapatmak.
- Personelin kabiliyetleri hakkında bilgi sahibi olmak ve görülen eğitim neticesinde bu görevlilerden en iyi şekilde yararlanılmasını sağlamak.
- Personelin birbirleri ile tanışma ve kaynaşma ortamı için zemin teşkil etmek.
- Yönetimin merkez ve taşra üzerinde irtibatını ve otokontrolünü sağlamak.”

Kalkandelen’e göre ise (1973, s.39) hizmetiçi eğitimin amaçları şöyle sıralanabilir:

“Adaylıkta;

1) Kadro ve çevre gereklerine uyarlama (intibak, oryantasyon)

2) Alıştırma (hazırlama, adaylık)

Hizmette ise;

1) Uyarlama (Kadro ve çevreye)

2) Değişikliklere uyarlama

3) Bilgi tazeleme,

4) Üst derece görevlere hazırlama."

Hizmetiçi eğitimin başarısı, program amaçlarının programa katılanların eğitim ihtiyaçlarına yönelik ve bu amaçların bireylere en etkili yöntem ve araçlarla kazandırılmasına bağlıdır (Yalın, 2001, s.59). Bütün bu amaçların gerçekleşebilmesi için seçilerek hizmete alınmış personelin anlayışlarında, tavırlarında, bilgilerinde hizmet içi eğitim yoluyla gerçekleştirilebilecek olumlu ve birleştirici değişikliklerin kurumun tüm birimlerinde ve birimler kişiler arsındaki karşılıklı ilişkilerde uyumlu bir çalışma ortamı sağlanması beklenmektedir (Aygün, 2008, s.120).

Kamu personel rejiminde, memurların hizmet içi eğitimlerine de yer verilmiştir. Eğer adayların seçimi, genel yetenek, beceri ve bilgilerini ölçme esasına dayanıyorsa, memurların işe girdikten sonra hizmetin gerektirdiği bilgi ve becerileri kazanması için hizmetiçi eğitime tabi tutulması gereklidir(Gül, 2000).

Yine ilgili literatürden örnekler verecek olursak; hizmet içi eğitimin amaçları birey, örgüt yönüyle ve genel olarak farklılık göstermektedir. Bunlar (Canman, 2000, s. 97, 98):

- "Personel açısından amaç, bireyi işini daha iyi yapabilecek konuma getirmektir.
- Örgüt açısından ise, örgütü meydana getiren bireylere görevlerini nasıl yapacaklarına, birlikte nasıl çalışacaklarına ilişkin bilgi sunmaktır. Bu durumda eğitimin başarıya ulaşıp ulaşmadığının ölçüsü "hizmetin niteliği" ile ölçülür.
- Hizmet içi eğitimin amaçlarını daha ayrıntılı olarak şu şekilde sıralamak mümkündür.
- Kamu görevlilerinin verimliliğini yükseltmek**,**
- Performansı için çalışanların güdülenmesini sağlamak,
- Eleman ihtiyacını örgüt içerisinden sağlamak amacıyla, personeli üst kadrolar için hazırlamak,
- Görevsel aksaklıklarını gidermek ve eksikliklerini tamamlamak**."**

Hizmetiçi Eğitimin Faydaları

Planlı ve programlı uygulanan bir hizmetiçi eğitimin en önemli faydası verimliliğin artması olacaktır. Personel değişen teknolojik gelişmeleri öğrenebilecek ve bunu işinde uygulayabilecek aynı zamanda sahada-uygulamada karşısına çıkabilecek problemlerle rahatlıkla baş edebilecek potansiyele ulaşıp alternatif çözüm yolları geliştirebilecektir. Hizmetiçi eğitim personelde kuruma aidiyet duygusunu güçlendirip ortak bir bilinç oluşturabilecek ve böylelikle de kurum kültürü ve mesleki dayanışma tam anlamıyla sağlanabilecektir. Hizmetiçi eğitim personelin uyum sorununu aşmada yardımcı olacak ve iş arkadaşlarıyla katıldığı bu eğitim sayesinde hem mesleki hem de insani ilişkiler kurup geliştirebilecek ve yaptığı işe ve çalıştığı kuruma motivasyonunu arttırabilecektir.

Aydın'a göre (2011) eğitim, kurumun hedeflerini daha iyi başarmasına katkıda bulunur. Eğitim aynı zamanda doğrudan ve dolaylı biçimde kurum açısından stratejik bir rol oynar. Eğitimin doğrudan rolü, eğitimin içeriği ile ilgilidir. Gerçekleştirilen eğitim programlarının içeriği, bireysel becerilerden, liderlik, grup ve örgüt sorunlarına kadar değişebilir. Genel olarak eğitimin ve hizmetiçi eğitimin kurumsal etkileri şöyle ele alınabilir:

- "Yetiştirme ve eğitim, karar vericilerin insanla ilgili konuları ve değişimin yarattığı sorunları anlamalarına katkı sağlar. Eğer bu sağlanamazsa planlı değişme başarısızlığa uğrar veya geç ve etkisiz bir değişim hareketi haline gelir. Bu durumda çevresel değişme ve taleplere yanıt verilemez.
- Eğitim ve yetiştirme, yöneticilere değişmenin kendisi ile başarılı bir biçimde başa çıkma kapasitelerini artırmalarında yardım eder. Yetiştirme programları ve geliştirme etkinlikleri, başarılmak istenen değişim için gerekli yeterlikleri sağlayacak biçimde düzenlenmiş olmalıdır.
- Yönetim geliştirme programları, yöneticilerin kendi çalışanlarını geliştirecekleri, yetiştirme işlevlerini kazandıran sorumlulukları da vurgulamalıdır.
- Her düzeydeki yöneticilerin, çalışanların değişime bağlılığını sağlayacak bilgi, beceri ve tutumları kazanmalarını sağlayacak biçimde yetiştirilmesi gereklidir.

- Değişimin sonuçlarından yararlanarak, yeni bilgi, beceri ve tutumlar açısından bir analiz yapılması ve bu ihtiyaçları karşılayacak strateji ve uygulamaların planlanması sağlanmalıdır.
- Yetiştirme işlevi, birey, grup ve örgütü bir bütün olarak ele alıp, mevcut performanslarının gözden geçirilmesi ve işlevsel çevrenin incelenmesi açısından katkı sağlamalıdır. Eğiticiler, zayıf performansın nedenlerinin ortaya konması, iyileştirme önerilerinin geliştirilmesi için iyi bir kaynak olarak görülmelidir."

Hizmetiçi eğitim bir bakıma iş başında yapılan bir eğitim olduğu için, memurların, amirlerinin gözetim ve denetimi altında işlerini "yaparak" ve "tecrübe" ederek daha iyi öğrenecekleri düşünülmektedir (Eryılmaz, 1998, s.285).Bu nedenle hizmet içi eğitim, hem yöneticiler hem personel hem de örgüt açısından faydalar getirmektedir (Tortop, 1994, s.245).

Hizmet içi eğitimin kurum açısından sayılabilinecek yararları şunlardır (Hizmet İçi Eğitimin Kurum ve Çalışanlar Üzerine Etkileri, 2009):

- Üretim sektöründe üretilen malın, hizmet sektöründe ise sunulan hizmetin kalitesi artar.
- Üretimde verimlilik artar.
- Hatalı üretim azalır.
- Kurum çalışanlarının eğitimi ile kurumun kendini daha rahat yenilemesine katkı sağlar.
- İş tekniklerinin, iş analizlerinin, iş metotlarının geliştirilmesi daha kolay olur.
- Çalışanların yenilikleri kabul etmeleri, gelişmeleri takip etmeleri kolaylaşır.
- İşletme içerisindeki her türlü giderlerin miktarları belirli ölçüde azalır.
- Kurumun toplumdaki saygınlığı artar.
- Kurumda iletişim kolaylaşır, yapıcı ilişkiler kurulur.
- Çalışan personelin iş yükü ve çalışma arkadaşları ile ilgili şikâyetlerinde azalma olur.
- Hataların azalması kontrol yükünü de hafifletir.
- Üstlerin astlarını denetleme işleri kolaylaşır.

- Hizmet içi eğitimin etkin olduğu işletmelerde, yönetsel kararlar daha doğru ve zamanında alınmakta ve uygulamayı kolaylaştırıcı özelliği bulunmaktadır.

Yine literatürde hizmetiçi eğitimin yararlarına birçok farklı noktadan yaklaşılarak bahsedilmiştir; bunlardan en dikkat çekenleri personel ve kurum yönünden olan yararlarıdır. Hizmet içi eğitimin personel yönünden faydaları şunlardır (Aygün, 2008, s. 121):

- "Yetişmiş olan personelin kendisine olan güvenini artarak geleceğe güvenle bakmasını sağlar.
- İşte yükselme imkânını artırır.
- Personelin işleri tam zamanında, eksiksiz ve kusursuz yapmaları onların işten zevk ve heyecan duymalarını sağlar, motivasyonlarını artırır.
- Yaptıkları işlerini amirler tarafından beğenilmesi neticesinde çalışma saatleri çabuk ve eğlenceli geçer, sıkıcı olmaz.
- Yetişmiş personelin bakış açısı genişler, ortama uyumu kolaylaşır, işe yatkınlığı artar ve ona huzurlu çalışma imkânı sağlar."

Hizmet içi eğitimin kurum yönünden faydaları şunlardır (Aygün, 2008, s.121):

- "Verim yükselir, maliyetleri düşer ve kazanç artar.
- Teşkilatın ilişkide bulunduğu kişi ve kuruluşlar arasındaki itibar artar.
- Makine ve araçların yıpranma oranları azalır ve neticede bakım onarım giderleri azalır.
- Üretimdeki hatalı ve fireli mal azalır.
- Kurumda iş güvenliği sağlanır."

Yine hizmetiçi eğitimin yönetici, personel ve örgüt bazında faydaları incelenirse, hizmetiçi eğitimin yönetici yönünden faydaları şunlardır (Gül, 2000):

- "Yetişmiş personelin hata yapma oranı minimum seviyeye düşer ve iş verimi artar.
- Yöneticinin denetleme imkânını artırır.
- Yöneticinin işte güçlüklerle karşılaşma oranı azalır ve gereksiz ayrıntılarla uğraşması engellenerek ana sorunlarla uğraşma imkânı sağlanır."

Hizmetiçi eğitimin personel yönünden faydaları ise şunlardır(Gül, 2000):

- "Yetişmiş olan personelin kendisine olan güvenini artarak geleceğe güvenle bakmasını sağlar.
- İşte yükselme imkânını artırır.
- Personelin işleri tam zamanında, eksiksiz ve kusursuz yapmaları onların işten zevk ve heyecan duymalarını sağlar, motivasyonlarını artırır.
- Yaptıkları işlerini amirleri tarafından beğenilmesi neticesinde çalışma saatleri çabuk ve eğlenceli geçer, sıkıcı olmaz.
- Yetişmiş personelin bakış açısı genişler, ortama uyumu kolaylaşır, işe yatkınlığı artar ve ona huzurlu çalışma imkânı sağlar."

Son olarak hizmet içi eğitimin örgüt yönünden faydaları şunlardır(Gül, 2000):

- "Verim yükselir, maliyetler düşer ve kazanç artar.
- Teşkilatın ilişkide bulunduğu kişi ve kuruluşlar arasındaki itibarı artar.
- Makine ve araçların yıpranma oranları azalır ve netice de bakım onarım giderleri azalır.
- Üretimdeki hatalı ve fireli mal azalır.
- Örgütte iş güvenliği sağlanır."

Hizmetiçi Eğitimde İlkeler

Piyasada yer alan/yer almaya çalışan bütün işletmeler gibi kamu kurum ve kuruluşları da teknolojik gelişmelere ayak uydurmak ve çağı yakalamak zorundadır. Diğer yapılardan farklı olarak kamu otoritesinin kimi yerde denetleyicisi kimi yerde uygulayıcısı kimi yerde yaptırım gücünü sahibi olarak da devamlı güncellenen mevzuata göre hareket edip personelini eğitmek zorundadır. Kurumların personelinden beklediği bilgi, beceri, tutum ve davranışları geliştirmesinin ve arzu edilen verimle çalışmasının yegâne yolu hizmetiçi eğitimdir. Ancak bu eğitimin sağlıklı bir şekilde yürümesi ve amaçlanan hedeflere ulaşabilmesi için üzerinde her yönleriyle düşünülmüş bir hizmet içi eğitim sürecinin oluşturulmasına bağlıdır. Bu süreçte ilk yapılması gereken bir hizmet içi eğitim politikası oluşturmak ve buna uygun olarak bir planlamanın yapılmış olmasıdır.

Kurumlar eğitim için nelerin gerektiğini, bunların nasıl sağlanacağını ve bu yolda hangi hedeflere ulaşılmak istendiğine dair bazı ilkeler tespit edip, uygulamaya koyarak, bir hizmet içi eğitim politikası çizmelidir (Aydın, 2007, s.204). Hizmet içi eğitim politikası kurumun ihtiyaçları ve amaçları doğrultusunda belirlenmeli; kurumun personelinden beklediği, görevin niteliklerine ve tanımına uygun bilgi, beceri ve davranışları gerçekleştirmeye yönelik olmalıdır. Kurum tarafından, hizmet içi eğitim çalışmalarının amacına ulaşmasına yardımcı olacak ve temel bir belge niteliğini taşıyacak şekilde hizmet içi eğitim politikası saptanır ve yazılı olarak belirlenirse, hizmet içi eğitimden beklenen yararlar sağlanmış olur (Taymaz, 1978, s.182).

Kurumun hizmet içi eğitim politikaları belirlenirken mutlaka bir takım ilkeler belirlenmeli ve bu ilkeler baz alınarak bir hizmet içi eğitim politikası belirlenmelidir. Hizmet içi eğitim politikası belirlenirken dikkat edilmesi gereken ilkeler şunlardır (Bilgin vd., 2007, s.22):

- "Eğitimde fırsat eşitliği sağlanmalı.
- Eğitim personelin kişisel çıkarlarına değil, hizmetin gereklerine uygun olarak verilmeli.
- Eğitimde kişilere hizmetin gereği olan bilgiler verilip, beceriler kazandırılmalı.
- Eğitim programlarında imla kuralları ve dil bilgisine özellikle önem verilmeli.
- Eğitimin sağlayacağı fayda ile maliyet uyumlu olmalı."

MEB'e göre ise (2010, sy. 55), hizmetiçi eğitimde gözönüne alınması gereken ilkeler şöyle sıralanabilir:

- "Kurumun eğitim amaçlarına uygunluk,
- Üst ve orta düzey yöneticilerinin ilgi ve katılımı,
- Anahtar personelin eğitimi,
- Etkili ölçme ve değerlendirme,
- Yetişkin eğitimi ilkelerine uymak,
- En kaliteli kaynakları sağlamak,
- Gerçek yaşama uygun eğitim,
- Program geliştirme çalışmalarına yönetici ve uygulayıcıların katılımı."

Hizmetiçi eğitimde olması gereken hususlardan biri de alanında bilgi sahibi ve bu bilgiyi en doğru şekilde aktaracak personelin eğitim vermesidir. Hizmet içi eğitim uzmanlık ve yetkinlik gerektiren bir iştir. Kurumların eğitim birimlerinde çalışan personel çoğu zaman sayıca eksiktir; daha önemlisi eğitim alanında yetişmiş, gerekli formasyon bilgilerine haiz olmayan personelle eğitim hizmeti yürütülmeye çalışılmaktadır. Öğretici olarak görevlendirilen bu personelin formasyon konusundaki eksiklikleri nedeniyle mevcut bilgilerini katılımcılara hakkıyla aktaramayacağı açıktır; bu durum da eğitimin verimlilik düzeyinin düşmesi kaçınılmazdır. Bu durum pek tabi hizmet içi eğitimin bilimsel esaslar dışında yapılmasına neden olmaktadır. Hizmet içi eğitim bilindiği gibi bir yetişkin eğitimidir. Yetişkinlerin öğrenmeye dönük algı ve seviyeleri çocuk ve gençlerden çok farklıdır. Yetişkinler aldıkları eğitimin işlerinde karşılaşacakları sorunları çözmesini beklemekte yani kısaca yarar sağlamasını ummakta, kendilerine otoriter bir tavır takınılmasından rahatsızlık duymaktadırlar. Bu ve bunun gibi birçok nedenden dolayı yetişkin eğitimi olan hizmet içi eğitim için gerekli donanıma sahip eğiticilerin olması çok önemlidir.

Hizmetiçi eğitimin bir maliyetinin olacağı açıktır. Bu maliyet hesabından şaşmamak da iyi bir hizmet içi eğitim programının olmazsa olmaz ilkelerinden biri olarak görülmelidir. Hizmet içi eğitim etkinliği, kısa vadede bir maliyet unsuru iken; bu eğitim sayesinde sağlanacak yararlar orta ve uzun vadede kurumlar için daha belirleyici olacaktır (Öztürk Sancak,2007, s.766). Bu maliyetin uygulanacak olan hizmet içi eğitim programında hazırlanan bütçeye göre hesaplanması ve gereksiz harcamalardan kaçınılması gerekmektedir.

Ülkemizde 19 Ekim 1983 tarihinde Bakanlar Kurulu'nun 83/6854 sayılı kararı ile uygulamaya sokulan Devlet Memurları Genel Eğitim Planı ile hizmet içi eğitimle alakalı bazı temel ilkeler yürürlüğe konulmuş ve kamu kurum ve kuruluşlarının bu ilkeleri göz önünde bulundurarak hizmet içi eğitim politikası belirlemesi ve bu politikaya bağlı olarak uygulama yapması istenmiştir. Bu ilkeler ise şunlardır:

- "Personelin bir plan dâhilinde hizmet içi eğitiminden geçirilmesi esastır.
- Personelin hizmet içi eğitimi kamu kurum ve kuruluşların ihtiyaçları ile kalkınma plan ve programlarında öngörülen hedeflere göre gerçekleştirilir.

- Personele, hizmet içi eğitimde kurum ve kuruluşu ile ilgili genel bilgi ve hizmetlerin yerine getirilmesinde yararlı olacak bilgi ve teknikler verilir, beceri ve davranışlar kazandırılır.
- Hizmet içi eğitim kariyerlerinin geliştirilmesine yardım eder.
- Kamu kurum ve kuruluşları, hizmet içi eğitimi eğitimin sürekliliği ilkesine göre yürütürler.
- Kamu kurum ve kuruluşları, hizmet içi eğitim faaliyetlerini, bu planda yer alan ilkeler ve esaslar çerçevesinde önceden tespit edecekleri hizmet içi eğitim ihtiyaçlarını göz önünde bulundurmak suretiyle, kendi yönetmelikleri çerçevesinde yıllık eğitim programlarına uygun olarak düzenler, yürütürler ve değerlendirirler.
- Personel hizmet içi eğitimde çalıştıkları kamu kurum ve kuruluşlarının Teşkilat, Personel ve Malzeme kadrolarında belirtilen görev yerlerine göre yeni teknikler de göz önünde tutulmak suretiyle bu görevlerin yerine getirilmesi için gereken niteliklerin kazandırılması esastır.
- Kamu kurum ve kuruluşları, personeline, görevlerinin gerektirdiği bilgi, tecrübe ve becerileri kazandırmak üzere işbaşında uygulamalı eğitim de verebilirler.
- Kamu kurum ve kuruluşları, belli dallarda kendi okullarında yapmakta oldukları öğretim ve eğitimi sadece kendi eğitim ihtiyacını karşılamak amacıyla değil, bu alanda diğer kamu kurum ve kuruluşlarını da göz önünde bulundurmak suretiyle yaparlar.
- Kamu kurum ve kuruluşlarında hizmet içi eğitime tabi tutulan personel eğitimde kazandırılan niteliklere ve eğitime gönderilme amacına uygun görevlerde istihdam edilirler.”

Türkiye’de Hizmetiçi Eğitimin Geçmişten Bu Yana Gelişimi Üzerine

Çok eski dönemlere gidilecek olursa Selçuklular döneminde kurulan Ahilik teşkilatı (13-18. Yüzyıl) örgütlendiği küçük esnaf ve sanatkârlar arasında uzunca yıllar hizmetiçi eğitim benzeri bir eğitim vermiş ve bu teşkilat sonradan lonca yapılarına

dönüşerek benzer eğitim faaliyetlerini sürdürmüştür (Sezer, vermiş, sonradan loncalara dönüşerek aynı faaliyetlerine devam etmiştir. Osmanlılar döneminde medreseler İlmiye, Mülkiye, Askeriye biçiminde sınıflanarak devlete elemanlar yetiştirmiştir. Fatih Sultan Mehmed'in kurduğu Enderun ise dünyada ilk kamu yönetimi okullarından birisidir. Osmanlılar örgün eğitim kurumlarını çok geç kurmuşlardır. Bu nedenle imparatorluk kurumları eğitilmiş personel bulmakta güçlük çektiği için personelini daha küçük yaşta işe almış ve tecrübeli personel gözetiminde eğiterek nitelikli insan gücünü temin etme yoluna gitmiştir. Bu personele zaman içinde hizmet başında eğitimler verildiği olmuştur (Akyüz, 1985, s.2, 104 ; Akt. Sezer, 2006).

Cumhuriyetle birlikte hükümetler, devleti batı ölçüleri içinde modernize etme arzusu duymuşlardır. Bu dönemde ekonomik, sosyal ve teknik alanlarda yüksek düzeyde yabancı insan gücü ve uzman getirilmiş, getirilen yabancı uzmanlardan aynı zamanda personel eğitimi için de faydalanılmıştır. Yine bu dönemde II. Dünya Savaşı sonrasında yapılan milletlerarası anlaşmalardan istifade edilmiş ve bir kısım personelin çeşitli burslarla yurt dışında eğitilmesine çalışılmıştır. Bu arada yeni kurulan üniversiteler, Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü vb. eğitim kurumları da devreye girmeye başlamıştır (Fer, 1967, s.235 ; Akt. Sezer, 2006).

Sezer' göre (2006) Cumhuriyetten sonraki hizmetiçi eğitim çalışmalarını, planlı döneme kadar hizmet içi eğitim çalışmaları ve planlı dönem hizmet içi eğitim çalışmaları olmak üzere iki bölümde incelemek mümkündür. Cumhuriyet Türkiye'sinin kurulduğu ilk yıllarda toplumun yüzde onu dahi okur-yazar değildi. Devletin her kademesinde nitelikli elemana ihtiyaç vardı. Bu nedenle 1924 yılında yönetmelikler ve dersler gözden geçirilmiştir. En fazla düzenleme örgün ve yaygın eğitim alanında yapılmıştır. Bu yıllarda devlet, özel sektöre örnek ve model olmak için devlet teşebbüslerini kurmuştur. Bu dönemde hizmetiçi eğitim konusunda yasal düzenlemeler bulunmamaktadır. Kuruluşlar, kendi ihtiyaç duydukları alanlarda ve zamanlarda hizmet içi eğitim faaliyetlerini sürdürmüşlerdir. Çoğunlukla da personel kendisini hizmetin içinde yetiştirmiştir. Fakat yetişen personelin özel sektöre geçişine engel olunamamıştır. Böylece bu dönemde, özel sektöre de dolaylı olarak hizmetiçi eğitim verilmiştir denilebilir.Bu dönemde, öğretmenler için az da olsa hizmetiçi eğitim etkinliklerinin düzenlenmiş olduğundan söz edilebilir. Bu etkinlikler çeşitli kurslardan oluşmaktadır.

Planlı dönem öncesinde 1950'li yıllarda, çeşitli kuruluşlarda yapılan hizmetiçi eğitim faaliyetlerinin sevk ve idarecilik programları, büro memuru yetiştirme programları, mesleki ve teknik eğitim programlarını kapsadığı görülür. Bu dönemde anılan eğitim programları çerçevesinde, kaymakamlık ve nahiye müdürlüğü kursları, maliye meslek kursları, polis amirlerini yetiştirme kursları, ordu ve subay okullarında teknik kurslar, psikoloji ve eğitim kursları, büro yöneticiliği kursları, sanayi kuruluşlarına sevk ve idarecilik kursları gibi eğitim faaliyetleri çeşitli kuruluşlar tarafından gerçekleştirilmiştir. 1952 yılında Türkiye ile Birleşmiş Milletler arasında yapılan bir anlaşma ile kurulan Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE) hizmetiçi eğitim açısından önemli bir kurumdur. Enstitü ilk kurulduğu yıllarda birçok bakanlığa hizmet içi eğitim vermiştir (Sezer, 2006).

Türkiye'nin 1963 yılından itibaren planlı kalkınma dönemine girmesiyle hizmetiçi eğitim, devlet politikası olarak ele alınmaya ve kalkınma planlarında hizmetiçi eğitime yer verilmeye başlamıştır. Mesela, Birinci Beş Yıllık Kalkınma Planında (1963-1967), kalkınmak için gerekli olan insan gücünün yetiştirilmesinde eğitimin önemli olduğu, özellikle sanayi alanlarında kısa sürede ve çok sayıda teknik elemana ihtiyaç duyulduğu, bu elemanların zaman ve mali sınırlılıklar sebebiyle okullarda yetiştirilemediği, bunların ancak sanayi içerisinde yetiştirileceği belirtilmiştir. İkinci Beş Yıllık Kalkınma Planında (1968-1972), iş veriminin artırılması, üretilen mal ve hizmetlerin kalitesinin yükseltilebilmesi için hizmetiçi eğitimin gerekli olduğu belirtilerek, iktisadi gelişme içinde zamandan ve eğitim maliyetinden tasarruf edilerek, bütün sektörlerde her kademde ihtiyaç duyulan nitelikli işgücünün yetiştirilmesi amaç edinilmiştir. Üçüncü Beş Yıllık Kalkınma Planında (1973-1977), önceki plan dönemlerinde hizmetiçi eğitimin yaygın eğitim içerisinde yer almadığı, bu sebeple nitelik ve nicelik yönünden istenilen gelişmenin sağlanamadığı belirtilmiştir. Özel ve kamu sektöründe, hizmetiçi eğitim programlarının hazırlanması ve uygulanması gerekli görülmüştür. Dördüncü Beş Yıllık Kalkınma Planında (1979-1983), öğretmenlerin eğitim sürecinde daha verimli olmalarını sağlamak ve öğretmenlik mesleğine katılımı özendirmek amacıyla istihdam şartlarının iyileştirilmesi ve özellikle mesleki bilgi birikimlerinin sürekli olarak geliştirilmesinin gerekli olduğu vurgulanmıştır. Beşinci Beş Yıllık Kalkınma Planında (1985-1989), kalifiye işçi yetiştirme konusunda hizmet içi eğitimden yararlanılması, mesleki ve teknik alanlarda hizmetiçi eğitim uygulamalarına

önem verilmesi ve özel sektördeki hizmetiçi eğitim faaliyetlerinin teşvik edilmesi ilke olarak benimsenmiştir. Yine bu planda, hizmet içi eğitimin niteliğinin yükseltilebilmesi için kamu ve özel sektörden yararlanılması ve eğitimin yaşam boyu devam eden bir süreç olarak görülmesi benimsenmiştir. Altıncı Beş Yıllık Kalkınma Planında (1990-1994), öğretmenlerin eğitim ihtiyaçlarının standart biçimde saptanması, bunlara uygun hizmet öncesi ve hizmet içi eğitim programlarının uygulanması üzerinden hizmetiçi eğitimden söz edilmiştir (Sezer, 2006).

Hizmetiçi Eğitimin Yasal Dayanakları

Hizmet içi eğitim bütün kamu kurum ve kuruluşlarında yapılması zorunlu bir faaliyettir. Bu zorunluluğun yasal nedeniülkemizde ilk defa 1965 yılında yürürlüğe giren 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'dur.

Bu kanunun yedinci kısmı, 214–225 maddeleri "devlet memurlarının yetiştirilmesi" başlığı altında kurumların personelini hizmet içinde yetiştirme esaslarını saptamıştır. DMK'nun 214. maddesi "devlet memurlarının yetiştirilmesini sağlamak, verimliliğini artırmak ve daha ileriki görevlere hazırlamak amacıyla uygulanacak hizmet içi eğitim, DPB tarafından ilgili kurumlarla birlikte hazırlanacak yönetmelik dâhilinde yürütülür" demektedir. Bu madde ile devlet memurlarının hizmet içi eğitimlerinden beklenen amaçlar sıralanmıştır. Bunlar; devlet memurlarının yetiştirilmelerini sağlamak, verimliliklerini artırmak ve daha ileri görevlere hazırlamaktır. Aynı zamanda bu maddeden anlaşılması gereken kamu personelinin yetiştirilmesinde temel sorumluluğun kurumlara ait olduğudur. Kanunun 215 ve 216. maddeleri de kamu kurumlarının hizmet içi eğitimi verebilmeleri için bünyelerinde "eğitim birimi" ve "eğitim merkezi" kurmalarıyla ilgilidir. Kanun eğitim birimlerinin kurulmasını zorunlu kılmıştır. 215. madde, "her kurumda personeli yetiştirmek faaliyetlerini düzenlemek ve değerlendirmekle görevli bir eğitim birimi kurulur" demektedir. 216. madde de ise "kurumların kendi ihtiyaçlarını karşılamak üzere, eğitim merkezleri açabileceklerini" hükme bağlamış ve eğitim merkezleri konusunda kurumlara takdir hakkı vermiştir. Yani bu maddelerle kurumlar eğitim birimi kurmak konusunda zorunlu kılınmış, eğitim merkezi kurup kurmama konusunda ise serbest bırakılmıştır. Kanunun 218 ve 221. maddelerinde "kurumların, memurlarını yurtdışında eğitebilecekleri gibi, kendi bünyeleri

içerisinde mesleki ve teknik eğitim yapabilirler, yurt içindeki öğrenim kurumlarında öğrenci okutabilirler" demekle kurumlara kendi memurlarını eğitme konusunda takdir yetkisi tanımıştır. Kanunun 220. maddesi "DPB kurumları yurt içi ve yurt dışı eğitim programlarının hazırlanmasında ve uygulanmasında yol göstermek, yetiştirme faaliyetlerini koordine etmek ve denetlemekle görevlidir" diyerek DPB'na kanunla önemli görevler yüklemiştir. Bu madde ile tüm kamu kurumlarında yapılacak eğitim faaliyetlerinin belli bir düzen ve işbirliği içerisinde yürütülmesi amaçlanmıştır (Kol, 2009).

Kamu hizmetleri yasal düzenlemelerle yürütülür. Yönetimin yetki ve sorumlulukları ve bunları yerine getirmede izlenecek yol ve metotlar belirlenmiş ve sıkı biçimsel kurallara bağlanmıştır(Yılmazöz, 2008, s.123). Kamu kurum ve kuruluşlarındaki personel bağlı bulunduğu kurumun yetki ve sorumluluklarını bilmek zorundadır. Bunun yanında yürütmekte olduğu görevinde yetki ve sorumluluklarını da bilmesi gerekmektedir. İşte bu yetki ve sorumlulukların bilinmesi gerekliliği personelin hizmet içi eğitime tabi tutulmasını zorunlu kılmaktadır.

Ülkemizde hizmet içi eğitimi gerekli kılan nedenlerden biri de hizmet içi eğitimin kurumlarda uygulanmasını zorunlu kılan 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu (DMK)'dur. Bu kanunda devlet memurlarının yetiştirilmesini sağlamak, verimliliklerini artırmak ve daha ileriki görevlere hazırlamak amacıyla hizmet içi eğitim zorunlu olarak hükme bağlanmıştır. Ayrıca DPB tarafından, ilgili kuruluşlarla birlikte hazırlanacak yönetmelik çerçevesinde hizmetiçi eğitimin yürütülmesini, yetiştirme faaliyetlerini düzenlemek, yürütmek ve değerlendirmekle görevli bir eğitim birimi kurulmasını yine bu kanun hükme bağlamıştır.

Hizmetiçi eğitim etkinliği yukarıdaki nedenlerden dolayı uygulanması bütün kurumlarda zorunlu olan bir etkinliktir. Hizmet içi eğitim her geçen gün önemini artırmaya devam edecek,bu etkinliği uygulamayan kurumların ayakta kalma ihtimali kalmayacaktır. Ülkemizde yasayla zorunlu kılınmış ve uygulanması için birçok gerekliliğin olduğu bu eğitim etkinliğinin kurumlarda yeterli etkinlikte ve verimlilikte uygulanmadığı, hatta birçok kurumda hiç uygulanmadığı bilinen bir gerçekliktir. Bu durumun bu şekilde devam etmesi olanaksızdır. Kamu kurum ve kuruluşlarının eğitim uygulamasına önem vermeyenleri devlete yük olacaktırve özelleştirilmek zorunda

kalınacaktır. Hizmet içi eğitimin önemini ve gerekliliğini tüm kamu kurum ve kuruluşlarının anlaması, etkin bir şekilde sürekli ve sistemli olarak uygulaması gerekmektedir.

Kamu hizmetlerinde, özellikle İkinci Dünya Savaşından sonra görülen kavramsal ve işlevsel değişimler ve gelişimler, kamu yönetiminin daha etkili ve verimli çalışmasını, memurlarında daha nitelikli olarak yetiştirilmelerini gerektirmiştir (Akgüner, 2001, s.95). Ayrıca 1960'lı yıllarda Türkiye'de özel sektörün gelişmeye başlamış olması ve planlı döneme geçilmiş olması nedeniyle bazı öncü kuruluşların da etkin çabalarıyla hizmet içi eğitimin yoğunlaşmaya başladığı görülmektedir (Öztürk Sancak, 2007, s.776; Pehlivan Aydın, 1997, s.132).

Türkiye'de kamu kuruluşlarının kuruluşu ve işleyişi ile ilgili olarak çıkartılan kanunlarda hizmetiçi eğitimle ilgili çeşitli hükümler bulunmaktadır. Bunlar şöyle sıralanabilir (Aydın, 2008):

- 3293 sayılı Sanayi Müesseselerde ve Sigorta Şirketlerinde Çalıştırılan Ecnebilerle Mukabil Türk Memur ve Mütehassısı Yetiştirme Hakkındaki Kanun (1927). Cumhuriyet döneminde personelin yurt içinde ve yurt dışında yetiştirilmesinde öngören bir kanundur.

- 2262 sayılı Sümerbank Kuruluşu Kanunu (1933), memleket ve kendi fabrikaları için gerekli işçi, usta ve mühendislerin yetiştirilmesi için kurslar açılmasına, yurt içinde ve dışında öğrenci okutulmasına yetki vermiştir. Bu kanunda hizmetiçi eğitim ile ilgili olarak yer alan hükümler daha sonraki yıllarda çıkartılan Devlet ve İktisadi Devlet Teşekküllerinin kanunlarında yer almıştır.

- 4489 sayılı Yabancı Memleketlere Gönderilecek Memurlar Hakkındaki Kanun (1943), kamu ve tüzel kişiliği olan işletme personelinin yurt dışında yetiştirilmesi ile ilgili hususları kapsamaktadır.

- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu (1965), kurumlarda çalışan memurların hizmete yatkınlıklarını sağlamak, verimliliklerini arttırmak ve daha üst kadrolarda hazırlamak amacıyla hizmetiçi eğitime tabi tutulmalarını öngörmektedir.

- 507 sayılı Esnaf ve Sanatkârlar Kanunu (1964), derneklere üye olan sanatkârların kendi alanlarında ilerlemeleri için kurslar açılmasını zorunlu kılmaktadır.

- 5373 sayılı Esnaf Birlikleri ve Esnaf Dernekleri Kanunu (1950), dernek üyelerinin meslek ve sanatlarında gelişmelerini sağlamak üzere meslek kursları açılmasını öngörmektedir.

- 5590 sayılı Ticaret Odaları, Sanayi Odaları, Ticaret Borsaları ve Odalar Birliği Kanunu (1950), bağlı işletme personelini yetiştirme ve onun içinde fon ayırma görevini vermektedir. Ayrıca diğer odalarla ilgili kanunların her birinde hükümler yer almaktadır.

- 2821 sayılı Sendikalar Kanunu (1983), sendikaya bağlı personelin yetiştirilmesinde sendikalara görev vermektedir.

- 3308 sayılı Çıraklık ve Mesleki Eğitim Kanunu (1986), işletmelerde çalışan çırak, kalfa ve ustaların işletmelerde veya eğitim merkezlerinde yetiştirilmesini öngörmekte ve bu konuda işletmelere yükümlülükler getirmektedir. Ancak bu kanun 3457 sayılı kanunu yürürlükten kaldırılmıştır.

Türkiye'de kamu personelinin hizmet içinde eğitilmesinin yasal dayanağı olmasına rağmen personelin eğitilmesi konusunda uygulama konusunda çok fazla eksiklerin olduğu görülmektedir. Hizmetiçi eğitim konusu yasal zorunluluğa rağmen kurumsal düzeyde kalmış uygulamaya geçilememiştir. Kurumlardaki eğitim birimleri hizmet içi eğitim planlaması yapma konusunda çok eksik kalmaktadır. Hizmetiçi eğitim etkinliği birçok kamu kurumunda sadece yasal zorunluluk olduğu için yapılmakta, göstermelik olmaktan öteye gidememektedir. Hizmetiçi eğitim konusunda uygulanan eğitim yöntemlerinde de genelde basit ve masrafsız olanlar seçilerek personele gerekli bilgi ve becerileri kazandırma konusunda çok eksik kalınmaktadır.

Devlet Memurları Eğitimi Genel Planı

Hizmetiçi eğitim konusunda koordinasyonu sağlayacak, yol ve yöntemleri belirleyecek, personel eğitimi konusunda bir bütünlük oluşturmayı amaçlayan Devlet Memurları Eğitimi Genel Planı **(**DMEGP**)** 19 Ekim 1983 tarihinde Bakanlar Kurulu'nun 83/6854 sayılı kararı ile uygulamaya sokulmuştur DMEGP; eğitimin bütünlüğü ilkesi içinde, hizmet içi eğitime yön verici ilkeleri ve tedbirleri belirterek, devlet kamu hizmeti görevlerinin bağlı olacağı eğitim faaliyetlerinin niteliğine, hizmet içi eğitim görecek

personel gruplarına ve hizmetiçi eğitim sorumluluklarının yürütülmesine ilişkin esasları düzenler.

Planda hizmet içi eğitim etkinliklerin öncelikli olarak hizmet öncesi bilgi ve beceri noksanlığının giderilmesi yönünde düzenlenmesi gerektiği vurgulanmıştır. Aynı zamanda kamu kurum ve kuruluşlarında görev yapan personelin görevlerinin gerektirdiği bilgi, becerive davranışların kazandırılması ve bu görevlerin arzulanan biçimde yerine getirilmesinde ancak iyi hazırlanmış ve etkili uygulanan bir hizmet içi eğitim programı ile ulaşılabileceği belirtilmiştir

Plana göre kamu personeli, adaylık döneminden başlayarak sürekli hizmet içi eğitime tabi tutulacaktır. Adaylık dönemindeki hizmet içi eğitim programları "temel eğitim, hazırlayıcı eğitim ve staj" aşamalarından oluşacaktır. Asli devlet memurları için plan, "verimliliği artırma eğitimi, üst görev kadrolarına hazırlama eğitimi, üst kademe yöneticilerinin eğitimi" olmak üzere üç tür eğitimi öngörmüştür.

Temel eğitimle kişiye, devlet memurlarının ortak niteliklerini kapsayan eğitim verilir.Hazırlayıcı eğitimde kişiye, işgal ettiği kadro ve görevi dikkate alınarak kadro ve görevinin gerektirdiği bilgiler verilir. Staj eğitiminde ise, hazırlayıcı eğitim döneminde kazandırılan teorik bilgiler ile kadro ve görevi ile bilgi ve becerilerinin uygulanması suretiyle tecrübe kazanılması sağlanır.

Asli devlet memurlarına verilen, verimliliği artırma eğitimi ile personelin mesleki bilgilerinin genel çizgileriyle hatırlatılması suretiyle mesleki bilgilerden daha geniş ölçüde ve oranda yararlanması amacı güdülür. Bu eğitim ayrıca, mevzuat, teknolojik değişiklikler veya görev değişikliği meydana geldiği takdirde, ilgili personele bunların öncelikle iletilmesini ve bu değişikliklerin hizmete uygulanması amacını gütmektedir. Üst kademelere hazırlama eğitimi ile personelin bir üst görevi yapabilmesi için ihtiyacı olan bilgi, deneyim, beceri ve tekniği kazandırmayı amaçlamaktadır. Üst kademe yöneticilerin eğitimi ile üst kademe yöneticilerinin yetiştirilmesi amaçlanmaktadır.

Gümrük ve Ticaret Bakanlığında Hizmetiçi Eğitim

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, eğitim merkezi için oldukça büyük paralar harcamış ve gerek bina, dershane, bilgisayar laboratuvarı, atış poligonu gibi eğitim alanları gerekse

yatakhane, spor alanları gibi sosyal tesisler için son derece modern yapılar kurmuştur. Birçok kurum örnek eğitim merkezi olarak burayı görmeye gelmekte ve çeşitli konularda bilgiler almaktadır. Bakanlığın yaptığı büyük yatırımlar Türk mali sistemindeki gelirlerin yaklaşık % 20'sini kazanmakta olan Gümrük sisteminde dünyayla uyumlu, teknolojik gelişmeleri takip edip uygulayabilen ve sürekli değişmekte olan mevzuat ve uygulamalar konusunda geri kalmayan, yeniliklere açık personel yetiştirmek amaçlıdır. Bu çalışmada da ana hedef bunca yapılan yatırımların karşılığı olarak işe yeni alınan personelin eğitiminde ne kadar başarılı olunduğu ve daha iyisini yapmak için neler yapılması gerektiği hususunda bilgiler verebilmesidir.

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı son yıllarda diğer kamu kurumlarına nazaran oldukça fazla diyebileceğimiz personel alımı yapmakta ve teşkilat yapısını gençleştirmektedir. Bu alımlar bakanlığın geniş hizmet ağından dolayı birçok farklı iş ve uzmanlık gerektiren farklı kadrolara yapılmakta; haliyle de her farklı tanımlı mesleğin eğitim ihtiyaçları, gerekleri, süreleri vs. farklı olmaktadır. Bu çalışmada bakanlığın ana omurgasını oluşturan Gümrük Muayene ve Gümrük Muhafaza Memurlarının katıldıkları Aday Memur Yetiştirme Eğitimleri, katılımcıların perspektiflerinden incelenmekte ve uygulanan anketler vasıtasıyla daha iyi nasıl bir Hizmet İçi Eğitim yapılması için bir yol haritası belirlenmeye çalışılmaktadır.

Bakanlık Eğitim Merkezinde uygulanan söz konusu eğitimler gerek muhtevası gerek süresi gerekse eğitim sonucunda istenen davranışlar bakımından farklılıklar göstermektedir; Aday Gümrük Muayene Memuru Yetiştirme Eğitimi ilk 2 haftası Temel Eğitim olmak üzere 18 haftadan oluşmakta böylelikle Hazırlayıcı Eğitim bitmektedir. Anılan personel eğitimi müteakip 6 ay boyunca uygun görülen taşra birimlerinde stajlarını yapmakta ve 6.ayın sonunda tekrar Eğitim Merkezinde Yeterlik Sınavlarına tabi olmaktadırlar. Bu Yeterlik Sınavları Hazırlayıcı Eğitimde aldıkları teorik derslerden yazılı ve yazılı sınavlardan başarılı olmaları halinde stajda bulundukları müdürlük ve onla bağlantılı yaptıkları işle alakalı yani daha çok uygulamaya dönük olarak Sözlü Sınava olmaktadır. Tüm bu sınavlardan başarı ile geçen personel Aday Gümrük Muayene Memuru Yetiştirme Eğitimini tamamlamış sayılmakta ve uygun görülen zamanda asil olarak görevlerine devam etmektedirler.

Aday Gümrük Muhafaza Memurları ise yine ilk 2 haftası Temel Eğitim olmak üzere 14 hafta boyunca Hazırlayıcı Eğitime toplamda 16 hafta eğitime tabi tutulmakta ve anılan eğitimi müteakip 2 aylık süre zarfında görev yerlerinde Staj Eğitimini almaktadırlar. Bu eğitimleri başarıyla bitiren personel asil olarak Gümrük Muhafaza Memuru olmaya hak kazanmaktadırlar.

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, Başbakanlık Gümrük Müsteşarlığı (mülga) ile Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nın (mülga) bazı birimlerini birleştiren 08.06.2011 tarihli 27958 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 640 sayılı Gümrük ve Ticaret Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ile kurulmuştur. Anılan KHK ile Gümrük Müsteşarlığı'nda uygulanan Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği dâhil diğer yönetmelikler Gümrük Müsteşarlığı'nda uygulandığı gibi aynen uygulanmaya devam edilmiştir.

Bakanlığın internet sitesine göre, (https://www.gtb.gov.tr/kurumsal/hakkimizda/tarihce, Son Erişim Tarihi:15.06.2018.) "Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, Başbakanlık Gümrük Müsteşarlığı (mülga) ile Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nın (mülga) bazı birimlerini birleştiren 08.06.2011 tarihli 27958 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 640 sayılı Gümrük ve Ticaret Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ile kurulmuştur."

Aynı kaynağa göre, "Türk Gümrük İdaresinin Anadolu Beyliklerinden Osmanlı İmparatorluğuna, Osmanlıdan Türkiye Cumhuriyeti Devletine kadar gelişerek devam eden uzun bir gelişim öyküsü olduğu bilinmektedir. Kurtuluş Savaşı sonrası Lozan Anlaşması nedeniyle bir bekleme dönemi geçirilmiş, Cumhuriyet döneminin ilk uygulaması 1929'da yürürlüğe giren 1499 sayılı "Gümrük Tarifesi Kanunu" olmuştur. Bu tarife uygulaması nedeniyle artan kaçakçılık faaliyetlerini önlemek için, 02.06.1929 tarihinde 1510 sayılı Kaçakçılığın Men ve Takibi Kanunu yürürlüğe konulmuştur. 30.12.1929 tarihinde 1909 sayılı Kanunla gümrükler müstakil bir bakanlık olarak teşkilatlandırılarak "Gümrük ve İnhisarlar Vekâleti" kurulmuş, kaçakçılıkla mücadele görev ve yetkisi de bu Bakanlığın bünyesine verilmiştir. 1931'de kaçakçılıkla mücadele amaçlı yarı askeri "Gümrük Muhafaza Umum Kumandanlığı" kurulmuştur. 29.03.1932 tarihli ve 1989 sayılı Kanunla Maliye Bakanlığına bağlı olan Tekel İdare ve İşletmeleri de bu Bakanlığa bağlanarak Bakanlığın kuruluşu tamamlanmıştır."

Bakanlığın açıklamasına göre, “1918 yılından itibaren yürürlükte olan ve değişen ekonomik koşullar karşısında yetersiz kalan Gümrük Kanunu 1949 yılında kaldırılarak 5383 sayılı “Gümrük Kanunu” çıkarılmıştır. Cenevre’de imzalanarak 1948 yılında yürürlüğe konulan Gümrük Tarifeleri ve Ticaret Genel Anlaşması (GATT) paralelinde; gümrük mevzuatının basitleştirilmesi, formalitelerinin azaltılması ve mevzuat uyumunun sağlanması amacıyla yapılan çalışmalar sonucu 1950 yılında Brüksel’de Gümrük İşbirliği Konseyi kurulmuş ve ülkemiz bu Konseyin ilk üye ülkeleri arasında yer almıştır. Ayrıca, o dönemde hazırlanan Nomenklatör ve Kıymet Sözleşmelerine dahil olunarak 1916 yılında yürürlüğe konulan spesifik tarifeden çıkılmış, yerine kıymet esasına dayalı vergilendirme dönemine geçilmiştir.”

Bakanlığın internet sitesine göre, (https://www.gtb.gov.tr/kurumsal/hakkimizda/tarihce, Son Erişim Tarihi:15.06.2018.) “1931 yılında kurulan yarı askeri nitelikteki Gümrük Muhafaza Umum Kumandanlığı 1956’da kaldırılmış ve sivilleşerek Gümrük Muhafaza Müdürlüğü ismini almıştır. 13.12.1983 tarihli ve 178 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Gümrük ve Tekel Bakanlığı ile Maliye Bakanlığı, Maliye ve Gümrük Bakanlığı şeklinde birleştirilmiştir. Gümrük Teşkilatının bu yapısı 1993 yılına kadar sürmüştür. 2/7/1993 tarihli, 485 sayılı "Gümrük Müsteşarlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname" ile gümrükler, tekrar Maliye Bakanlığından ayrılarak, “Gümrük Müsteşarlığı” adı altında Başbakanlığa bağlı ayrı bir Müsteşarlık olarak yapılandırılmıştır. Gümrük ve Ticaret Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, 08/06/2011 tarih ve 27958 sayılı Resmi Gazete’nin mükerrer sayısında yayımlanarak yürürlüğe girmiş, bu Kanun Hükmünde Kararname ile gümrük teşkilatı yeniden bakanlık düzeyinde yapılandırılmıştır.”

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı’nın personel alım usulüne bakıldığında; “Gümrük ve Ticaret Bakanlığına ilk defa yapılacak atamalardaki usül diğer kamu kuruluşlarında olduğu gibi ilk olarak internet ortamında ilan edilmesidir. Bakanlık ilan açtığı her bir unvan için ayrı ayrı kriter belirleme hakkına sahiptir. Herkesin sahip olması gerekli genel şartlardan başka ayrıca o kadroya has özel şartlar da belirlenebilir. Kamu Personeli Seçme Sınavı (KPSS) baz alınarak belirtilen şartları taşıyan adaylar bakanlığın açtığı kadronun belirli katı oranında çağrılarak mülakata alınır. Mülakat sonucunda kazanan adaylar yine internet ortamında ilan edilerek atanacakları görev yeri için yapılacak kura çekimini beklemeye başlarlar.

Gümrük ve Ticaret Bakanlığının 2018-2022 Stratejik Planı eğitim açısından değerlendirildiğinde; stratejik planda eğitim konusu temel faaliyet alanlarından biri olarak ele alınmıştır. Buna göre Bakanlığın eğitim ile ilgili olarak aşağıdaki faaliyetleri gerçekleştirmesi gerekmektedir:

- "İkili ilişkiler, anlaşmalar ve talepler temelinde diğer ülkelere teknik destek ve eğitim¬ (transit, lojistik, …) verilmesi,
- Gümrük uygulamalarına (TIR, Ortak Transit Rejimi, …) ilişkin eğitim verilmesi
- Kooperatifçiliğin geliştirilmesi için gerekli eğitim faaliyetlerinin düzenlemesi
- Esnaf ve sanatkârlar ile istihdam ettikleri personele yönelik eğitim faaliyetlerinin düzenlenmesi
- Elektronik ticaret, perakende ticaret ile ilgili mevzuat eğitimlerinin verilmesi
- İl müdürlükleri ve toptancı hallerde faaliyet gösteren personele sebze ve meyve ticaretine ilişkin eğitimlerin verilmesi."

Gümrük ve Ticaret Bakanlığının 2018-2022 Stratejik Planında kurumsal kapasitenin geliştirilmesi için "personel yönetiminden insan kaynakları yönetimine geçmek için altyapıyı hazırlamak" şeklinde bir hedef belirlenmiştir. Bu hedefin gerçekleştirilme derecesini ölçmek için de "Eğitim Strateji Belgesini hayata geçirme; Eğitim Yönetimi Sistemini tamamlama ve Eğitim Strateji Belgesi sonucunda belirlenen hizmet içi eğitim faaliyetlerini tamamlama" şeklinde üç performans göstergesi konulmuştur. 2018-2022 Stratejik planında yer alan hedeflerin gerçekleştirilebilmesi için de "hizmet içi eğitimlere ağırlık vermek" stratejisi sıklıkla vurgulanmıştır. Risk değerlendirme tablosunda ise, hedeflerin çoğu ile ilgili olarak eğitimin yeterli düzeyde olmadığı ifade edilmiştir. Buna ek olarak planda hizmet içi eğitim faaliyetlerinin yaygınlaştırılmasına duyulan ihtiyaç sıklıkla vurgulanmıştır. Bunların sonucu olarak "hizmet içi eğitimde hayat boyu öğrenme modelinin" benimsenmesi kararlaştırılmış ve stratejik planda buna yer verilmiştir.

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nda eğitim işlerinin organize edildiği daire Eğitim Dairesi Başkanlığıdır. Bakanlığın internet sitesine göre (http://egitim.gtb.gov.tr/kurumsal/tarihce/tarihce Son Erişim Tarihi: 15.06.2018)

"Eğitim Dairesi Başkanlığı;28 Şubat 1982 tarihinde Gümrük ve Tekel Bakanlığı Teşkilâtı bünyesinde; 14 Aralık 1983 tarihinde Maliye ve Gümrük Bakanlığı Merkez

Teşkilâtı bünyesinde; 16 Eylül 1993 ise Gümrük Müsteşarlığı Teşkilâtı içinde yer almıştır. Son olarak da 06.04.2011 tarih ve 6223 sayılı Kanunun verdiği yetkiye dayanılarak çıkarılan 640 sayılı KHK (08.06.2011 t. 27958 s. R.G.) ile kurulan Gümrük ve Ticaret Bakanlığına Bağımsız Daire Başkanlığı olarak intikal etmiştir.

Gümrük ve Ticaret eğitim vizyonuna bakıldığında; "Gümrük ve Ticaret alanında uluslararası standartlarda eğitim hizmetleri veren Bölgesel ve Uluslararası bir Eğitim Merkezi haline gelmek." Misyonuna bakıldığında ise; "Uluslararası standartlarda hizmet verecek bilgi, beceri ve tutuma sahip, nitelikli insan kaynağı yetiştirmek; gümrük ve ticaret alanında ulusal ve uluslararası kurum ve kuruluşlara yönelik eğitim programları düzenlemek." olarak ifade edildiği görülebilir.

Bakanlığa göre (http://egitim.gtb.gov.tr/kurumsal/egitim-politikamiz/egitim-politikamiz, Son Erişim Tarihi: 15.06.2018) eğitim politikasının parametreleri şöyle sıralanabilir:

-"Gümrük ve Ticaret Bakanlığı personeline ihtiyaç duyduğu bilgi ve becerileri kazandırmak için eğitim programlarımızın kalitesini, her zaman daha iyisi olabileceği inancı ile sürekli iyileştirmek,

- Gümrük ve Ticaret hizmetlerinin etkin biçimde yürütülmesi için eğitim ihtiyaçlarını sürekli gözden geçirmek,

- Eğitim ihtiyaçlarına hızla yanıt vermek üzere paydaşlarımızla diyalog ve iletişimimizi artırmak,

- Çağdaş eğitim olanakları ile hizmet vermek üzere uluslararası gelişmeleri yakından takip etmek,

- Hizmette verimliliği artıracak teknolojik gelişmelere uyum becerimizi sürdürmek,

- Örgütsel ve yönetsel becerilerimizi hizmet kalitemizi destekleyecek şekilde geliştirmek,

- Başkanlığımız personelinin nitelik ve nicelik yönüyle yeterliliğini sağlamak üzere her tür çabayı harcamak,

- Fiziksel ortamımızın eğitim hizmeti verilmesine uygunluğunu sağlamak,

- Hizmet kalitemizi etkileyebilecek her konuda yeteneklerimizi sürekli ölçecek ve geliştirmek."

Gümrük ve Ticaret Eğitim Merkezi'nin fiziksel kapasitesine bakıldığında; "Eğitim dairesinde toplamda 290 kişi kapasiteli 7 sınıf, 54 kişi kapasiteli 2 bilgisayar sınıfı, 27 kişi kapasiteli 1 BİDEM (Bilgisayar Destekli Eğitim Modülleri) sınıfı, 1 atış poligonu, 1 yakın savunma salonu, açık ve kapalı spor salonları, 198 kişi kapasiteli bir konferans salonu, 20 kişi kapasiteli bir toplantı salonu, 1 adet kütüphane, 55 kişi kapasiteli 19 ofis, 200 kişi kapasiteli bir kafeterya ve 200 kişi kapasiteli bir yemekhane bulunmaktadır. Ayrıca hem eğitim için hem de dışarıdan gelen konukları ağırlamak üzere eğitim merkeziyle aynı yerleşkede bulunan 200 kişi kapasiteli konukevi, eğitim verilen kursiyerlerin hizmetine sunulmuş bulunmaktadır."

Tablo 1. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Eğitim Dairesi Başkanlığı Fiziki İmkânlar

Tesis	Sayı	Kapasite (kişi)
Sınıflar	1 sınıf (30 kişi kapasiteli) 2 sınıf (50 kişi kapasiteli) 4 sınıf (40 kişi kapasiteli)	290
Bilgisayar Sınıfları	2	50
BİDEM Sınıfı	1	27
Konferans Salonu	1	198
Toplantı Salonu	1	20
Ofisler	19	55
Konukevi	3 suit oda 6 tek kişilik oda 2 Engelli Odası- 4 kişi 92 çift kişilik oda-184 kişi	200
Yemek Salonu	1	200

Gümrük ve Ticaret Bakanlığında son yıllarda gerçekleştirilen eğitim çalışmalarına bakıldığında;

Tablo 2. 2015 Yılında Düzenlenen Eğitim Faaliyetlerine İlişkin Sayısal Veriler (Eğitim Dairesi Başkanlığı Planlama Şubesi Verilerine Göre)

2015 YILINDA DÜZENLENEN BAZI EĞİTİM PROGRAMLARI																		
EĞİTİMİN TÜRÜ VE PROGRAMIN ADI		PROGRAM SAYISI	KATILIMCI SAYISI	GÖREV YERİ			CİNSİYETİ		ÖĞRENİM DURUMU			BAŞARI DURUMU				DERECELENDİRİLMEYEN	AYRILAN
				MERKEZ	TAŞRA	DİĞER	BAY	BAYAN	İLKÖĞRETİM	LİSE	ÜNİVERSİTE	PEKİYİ	İYİ	ORTA	BAŞARISIZ		
ADAY MEMUR YETİŞTİRME EĞİTİMİ MESLEKİ EĞİTİM	Aday Güm. Ve Tic. Uzm.Yrd Yetiştirme Eğitimi	1	18	18	_	_	11	7	_	_	18	4	14	_	_	_	_
	Aday Gümrük Muayene Memuru Yetiş. Eğitimi Yeterlik Sınavları	8	378	_	378	_	293	85	_	_	378	23	254	_	100	_	1
	Aday Gümrük Muayene Memuru Yetiştirme Eğitimi	3	162	_	162	_	123	39	_	_	162	76	86	_	_	_	_
	Aday Gümrük Muhafaza Memuru Yetiştirme Eğitimi	4	130	_	130	_	97	33	_	_	130	10	89	1	_	30	_
	Aday Memur (Avukat) Yetiştirme Eğitimi	2	112	1	111	_	58	54	_	_	112	4	107	1	_	_	_
	Aday Memur Yetiştirme Eğitimi	12	731	17	714	_	356	375	_	_	731	230	492	9	_	_	_
VERİMLİLİĞİ ARTTIRMA EĞİTİMİ	Antrepo İşlemleri Eğitimi	6	649		649	_	544	105	1	42	606	_	_	_	_	649	_
	KBRN Eğitimi	7	2775	44	2731	_	2087	688	25	191	2559	_	_	_	_	2775	_
	Silah Bilgisi ve Atış Eğitimi	1	15		15	_	12	3			15	_	_	_	_	15	_
	Türk Konseyi-Yetkilendirilmiş Yükümlü ve Sonradan Kontrol Seminer Programı	1	13	_	_	13	11	2	_	_	13	_	_	_	_	13	_
	X ve Y Kuşaksal Değerlerinin Çalışma Ortamına Yansımaları	3	396	31	365	_	333	63	_	9	387	_	_	_	_	396	_
	Ulaştırma İşlemleri (U-Net) Eğitimi	9	253	_	253	_	190	63	_	13	240	_	_	_	_	253	_
	Biogüvenlik Uygulamaları eğitimi	2	135	_	135	_	111	24	_	3	132	_	_	_	_	135	_
TOPLAM		92	8669	451	8197	21	6053	2616	27	296	8346	347	1042	11	100	7168	1

Bakanlığa göre, "Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Eğitim Dairesi Başkanlığınca; çağdaş standartlarda kaliteli hizmet sunan, etik değerlere saygılı gümrük ve ticaret personeli yetiştirmek gerekliliğinden yola çıkılarak; mesleki yeniliklerin zamanında takip edilmesi, hizmetlerin değişme ve gelişmelere uygun olarak belirli standartlarda verilebilmesi için hizmet içi eğitim faaliyetleri yoğun bir şekilde devam etmektedir."

2015 yılında; Aday Memur ve Mesleki Yetiştirme, Mevzuat Eğitimleri, Antrepo Eğitimleri, İdari, Mali ve Hukuki Konular, İletişim Yönetim Kişisel Gelişim (X ve Y Kuşaksal Değerlerinin Çalışma Ortamına Yansımaları) ve Bakanlık Temsilciliği eğitim programlarına ağırlık verilmiştir.

2015 yılı itibariyle Eğitim Dairesi Başkanlığınca, yukarıda Tablo 2'de görüleceği üzere 92 programda toplam 8669 personelin eğitim faaliyetlerine katılımı sağlanmıştır.

Tablo 3. . 2016 Yılında Düzenlenen Eğitim Faaliyetlerine İlişkin Sayısal Veriler (Eğitim Dairesi Başkanlığı Planlama Şubesi Verilerine Göre)

2016 YILINDA DÜZENLENEN BAZI EĞİTİM PROGRAMLARI																
EĞİTİMİN TÜRÜ VE PROGRAMIN ADI		PROGRAM SAYISI	KATILIMCI SAYISI	GÖREV YERİ		CİNSİYETİ		ÖĞRENİM DURUMU			BAŞARI DURUMU				DERECELENDİRİLMEYEN	AYRILAN
				MERKEZ	TAŞRA	ERKEK	KADIN	İLKÖĞRETİM	LİSE	ÜNİVERSİTE	PEKİYİ	İYİ	ORTA	BAŞARISIZ		
ADAY MEMUR YETİŞTİRME EĞİTİMİ	Aday Güm. Ve Tic. Uzm.Yrd Yetiştirme Eğitimi	1	2	2	_	1	1	_	_	2	2	_	_	_	_	_
	Aday Gümrük Muayene Memuru Yetiş. Eğitimi Yeterlik Sınavları	3	111	_	111	96	15	_	_	111	1	75	_	31	_	4
	Aday Gümrük Muayene Memuru Yetiştirme Eğitimi	2	121	_	121	100	21	_	_	121	16	105	_	_	_	_
	Aday Gümrük Muhafaza Memuru Yetiştirme Eğitimi	6	229	_	229	188	41	_	_	229	6	201	22	_	_	_
	Aday Memur Yetiştirme Eğitimi	8	439	5	434	253	186	3	55	381	64	365	10	_	_	_
	Aday Güm. Ve Tic. Denetmen.Yrd Yetiştirme Eğitimi	1	47	_	47	21	26	_	_	47	13	34	_	_	_	_
VERİMLİLİĞİ ARTTIRMA EĞİTİMİ	İşaret Dili	2	79	_	79	44	35	_	12	67	_	_	_	_	79	_
	İletişim, İnsan İlişkileri ve Sosyal Davranış Semineri	2	90	_	90	64	26	_	_	90	_	_	_	_	90	_
	Osmanlıca Dili	2	55	55	–	31	24	_	_	55	_	_	_	_	55	_
	Temel KBRN Eğitimi	13	5671	_	5671	4369	1302	58	521	5092	_	_	_	_	5671	_
	ADR Farkındalık Eğitimi	5	867	_	867	691	176	2	56	809	_	_	_	_	867	_
	Arşiv Mevzuatı ve Uygulamaları Eğitimi	1	388	50	338	299	89	_	24	364	_	_	_	_	388	_
	Uygulamada Yaşanılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri Eğitimi	1	290	_	290	239	51	_	_	290	_	_	_	_	290	_
TOPLAM		73	11185	664	10521	8433	2752	63	717	10405	102	780	32	31	10236	4

2016 yılında; Aday Memur ve Mesleki Yetiştirme, Mevzuat Eğitimleri, , İdari, Mali ve Hukuki Konular ve İletişim Yönetim Kişisel Gelişim eğitim programlarına ağırlık verilmiştir.

Örneğin; 2016 yılında 2 Aday Gümrük Muayene Memuru Yetiştirme Eğitimi programı düzenlenmiş olup toplamda 121 personel, 6 Aday Gümrük Muhafaza Memuru Yetiştirme Eğitimi programı düzenlenmiş olup toplamda 229 personel, 13 Temel KBRN Eğitim programı düzenlenmiş olup toplamda 5671 personel eğitim almıştır.

2016 yılı itibariyle Eğitim Dairesi Başkanlığınca, Tablo 3'de görüleceği üzere 73 programda toplam 11185 personelin eğitim faaliyetlerine katılımı sağlanmıştır.

Tablo 4. 2017 Yılında Düzenlenen Eğitim Faaliyetlerine İlişkin Sayısal Veriler (Eğitim Dairesi Başkanlığı Planlama Şubesi Verilerine Göre)

2017 YILINDA DÜZENLENEN BAZI EĞİTİM PROGRAMLARI																		
EĞİTİMİN TÜRÜ VE PROGRAMIN ADI		PROGRAM SAYISI	KATILIMCI SAYISI	GÖREV YERİ			CİNSİYETİ		ÖĞRENİM DURUMU			BAŞARI DURUMU				DERECELENDİRİLMEYEN	AYRILAN
				MERKEZ	TAŞRA	KAMU	ERKEK	KADIN	İLKÖĞRETİM	LİSE	ÜNİVERSİTE	PEKİYİ	İYİ	ORTA	BAŞARISIZ		
ADAY MEMUR YETİŞTİRME EĞİTİMİ	Aday Güm. Ve Tic Uzmanı Yetiştirme Eğitimi	1	10	10			6	4			10	3	7				
	Aday Gümrük Muayene Memuru Yetiş. Eğitimi	2	83	-	83	-	61	22	-	-	83	1	41	2	-	39	
	Aday Gümrük Muayene Memuru Yeterlilik Sınavları	4	123	-	123	-	96	27	-	-	123	8	87	8	20	-	-
	Aday Gümrük Muhafaza Memuru Yetiştirme Eğitimi	15	577	-	577	-	435	142	-	-	577	34	462	32	-	49	
	Aday Memur Yetiştirme Eğitimi	15	593	59	534	-	310	283	10	48	535	135	430	24	-	-	4
	Aday Mali Hizmet Uzmanı Yetiştirme Eğitimi	1	4	4		-	3	1	-			1	3				
VERİMLİLİĞİ ARTTIRMA EĞİTİMİ	Kamu Etiği ve Değer İlkeleri	1	79	19	60	-	72	7	-	-	79	-	-	-	-	79	-
	Mevzuat Geliştirme Eğitimi	1	179	-	179	-	157	22	-	-	179	-	-	-	-	179	-
	Gümrük Mevzuatı Eğitimi	1	306	-	306	-	227	79	-	-	306	-	-	-	-	306	-
	Dava ve İcra Takibi Eğitimi	1	45	11	34	-	31	14	-	6	39	-	-	-	-	45	-
	Armonize Sistem Değ, Tarife, LARA pr (TAŞRA)	15	1024	-	1024	-	840	184	-	-	1024	-	-	-	-	1024	-
	İstihbarata Karşı Koyma Seminer Programı	1	793	793	-		555	238		-	793	-	-	-	-	793	-
	Biyogüvenlik Uygulamaları Eğitim Programı	2	85	-	85		73	12		-	85	-	-	-	-	85	-
	TOPLAM	73	5425	1049	4373	3	3979	1446	10	191	5219	182	1030	66	20	4123	4

2017 yılında; Aday Memur ve Mesleki Yetiştirme, Mevzuat Eğitimleri, , İdari, Mali ve Hukuki Konular, Mevzuat Geliştirme ve İletişim Yönetim Kişisel Gelişim eğitim programlarına ağırlık verilmiştir.

Örneğin; 2017 yılında 2 Aday Gümrük Muayene Memuru Yetiştirme Eğitimi programı düzenlenmiş olup toplamda 83 personel, 15 Aday Gümrük Muhafaza Memuru Yetiştirme Eğitimi programı düzenlenmiş olup toplamda 577 personel, 15 Armonize Sistem Değişimi, Tarife ve LARA eğitim programı düzenlenmiş olup toplamda 1024 personel eğitim almıştır.

2017 yılı itibariyle Eğitim Dairesi Başkanlığınca, Tablo 4'de görüleceği üzere 73 programda toplam 5425 personelin eğitim faaliyetlerine katılımı sağlanmıştır.

Tablo 5. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Yıllık İstatistikleri (2014 – 2017 yılları) (Eğitim Dairesi Başkanlığı Planlama Şubesi Verilerine Göre)

	2014	2015	2016	2017
EĞİTİM DAİRESİ BAŞKANLIĞI	5973	8669	11185	5425
DİĞER MERKEZ BİRİMLERİ	4497	3050	6836	3757
MERKEZ TOPLAM	10470	11719	18021	9182
TAŞRA TOPLAM	10264	15032	19903	15866

Ayrıca Tablo 5'de yer alan Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Yıllık İstatistiklerine göre, 2017 yılında Bakanlığımız diğer Merkez Birimlerince 3757 personele, Bakanlığımız Taşra Birimlerince ise 15866 personele muhtelif konularda eğitim verilmiştir.

Bakanlığın internet sitesine göre (http://egitim.gtb.gov.tr/data/5afed1d3ddee7d14dc54cf28/Ek_GTB%20E%C4%9E%C4%B0T%20%C4%B0HT%20ANAL%20VE%20YETK%20BAZLI%20REHB%20E%C4%9E%C4%B0T%20MOD%C3%9CLLER%C4%B0.pdf, Son Erişim tarihi: 15.06.2018), Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nda çalışan personelin sahip olması gereken yetkinlikler şöyle ele alınabilir; "Bakanlığın her bir kademesinde çalışan personelin sahip oldukları unvanlara göre de değişebilen bazı yeterliklere sahip olması gerekmektedir. Bu yeterliklere sahip olan personelin daha etkin ve verimli çalışacağı, Bakanlığın beklediği iş kalitesi ve hızına da ulaşılabileceği açıktır. Göreve yeni atanan aday personelin de kendilerinden beklenen bu yeterlikler hakkında en azından farkındalık seviyesinde bilgisi olması gerekmektedir."

Bu yetkinliklerden Temel Yetkinlikler (unvan fark etmeksizin her personelin sahip olması gereken) ve Teknik Yetkinliklerden (Bakanlığın çeşitli unvanlardaki personeli için görevlerine özgü mesleki uzmanlıkla alakalı sahip olması gereken yetkinlikler) bazılarını şu şekilde sıralanabilir:

Temel Yetkinlikler:

- Operasyonel Risklerle Baş Edebilme
- Problem Çözme
- Sorgulayıcı Olma
- Profesyonel İlişkiler Kurabilme
- Rehberlik Yapabilme
- Stresle Başa Çıkabilme
- Kriz ve Çatışmayla Baş Etme
- Etkili Karar Alma
- Zaman Yönetimi
- Takım Çalışması
- Teknolojiyi Kullanabilme
- Yazılı İletişim
- Sözlü İletişim
- Raporlama
- Araştırma Kabiliyeti
- Temsil Kabiliyeti
- Kararlılık
- Bütüncül Bakış
- Özgüven
- Girişkenlik.

Teknik Yetkinlikler:

- Gümrük/Ticaret Sistemi ile ilgili Farkındalık
- Gümrük/Ticaret Mevzuatına Hâkimiyet
- Gümrük Prosedürleri
- Ticaretin Kolaylaştırılması
- Gümrük Beyan Süreci
- Tarife ve Sınıflandırma
- Kıymet
- Menşe
- Kamu Alacağı Tahakkuk ve Takibi
- Yetkilendirilmiş Yükümlü Uygulamaları
- Gümrük Gözetim Süreci

- Eşya Kontrol Süreci
- Yasaklama ve Kısıtlamalar
- Operasyonel Çözümleme
- Mesleki Yabancı Dil Bilgisi
- Denetim Etiği
- Kolluk Hizmetleri
- Gümrük Soruşturması
- Teftiş
- Risk Analizi
- Sınır Kontrolleri
- Tedarik Zinciri Faaliyetleri
- Hukuki Süreç Bilgisi
- İcra Mevzuatı ve İşleyişi
- Sosyo -Kültürel Analiz
- Silah Atış Becerisi
- Yakın Savunma."

Bu araştırma bağlamında görüşlerine başvurulan gümrük muayene ve muhafaza memurlarına ilişkin bakanlığın görev tanımlarına bakılacak olursa; gümrük muayene memuru, gümrüklerde ve gümrüklü sahalarda yurda giren veya çıkan bir malın kontrolünü gerçekleştirmekle mükellef olan gümrük muayene memurlarının görevi; yürürlükteki 4458 sayılı Gümrük Kanununun 3 üncü maddesinin değişik 13 üncü fıkrasında; "Gümrük Kontrolü" tanımı içerisinde sayılmıştır. Gümrük Muayene Memurunun görevlerini daha detaylı bir biçimde ifade edecek olunursa;

> - "Öncelikle, beyan edilen ithal ve/veya ihraç işlemine tabi eşyanın Gümrük Tarife İstatistik Pozisyonunu (GTİP) tespit etme ve ithal ve/veya ihraç edilecek eşya ile beyan edilen eşyanın aynı olup olmadığını tespit etme,
>
> - İthal ve/veya ihraç işlemine tabi eşyanın ilgili mevzuatı gereği, yasaklama veya kısıtlamaya tabi olup olmadığı; standardizasyon, gözetim, kota veya damping tebliğleri ve tarife kontenjanı kapsamında olup olmadığı hususları; eşyanın tercihli/tercihsiz menşei, kıymeti, ve satış birimine göre miktarı gibi beyanname bilgilerini kontrol etme ve bunların doğruluğunu tespit etme,

- Yine ithal ve/veya ihraç işlemine tabi eşyanın gümrük ve/veya dış ticaret mevzuat hükümleri gereği aranması gereken belgelere sahip olup olmadığı, ibraz edilenlerin geçerliliğinin kontrolü ile yürürlükteki vergi ve/veya fon mevzuatı uyarınca tahakkuku (vergi hesaplaması) yapma,

- Yolcularla ilgili gümrük, kambiyo ve dış ticaret mevzuatı uyarınca yolcu ve yolcu beraberi gelen ve/veya giden eşyanın giriş veya çıkış işlemini yapma,

- 5607 sayılı Kaçakçılıkla Mücadele Kanunu hükümleri gereğince kaçak olarak yakalanan eşyaların Gümrük Tarifesi, Kıymeti ve İthalat ve/veya İhracat Rejimleri uyarınca "Kaçak Eşyaya Mahsus Tespit Varakası" düzenleme Gümrük Muayene Memurunun görevleri arasında yer almaktadır."

Gümrük ve Ticaret bakanlığı, 640 sayılı KHK'de sayılan görevleri; "merkez teşkilatında" ana hizmet birimi; olan Genel Müdürlüklerde her biri ayrı Daire Başkanlığı aracılığıyla yerine getirirken; yine aynı görevleri, "taşra teşkilatında" Gümrük Muayene Memuru aracılığıyla yerine getirmektedir.

Gümrük Muayene Memurunun yetkilerine bakılacak olursa; "4458 sayılı Gümrük Kanunun 65 inci maddesinde; sorumlulukları ise Gümrük Yönetmeliğinin 186 ıncı maddesinde; geniş bir şekilde belirtilmiştir. Türkiye genelinde yıllık toplam 4,3 milyon/adet ithalat/ihracat beyannamesini imzalayan, 76.164.861 gelen/giden yolcu işlemlerini yerine getiren, toplam vergi gelirinin 39,5 milyon/TL1'ni tahsil eden, yıllık yaklaşık 334 milyar dış ticaret hacmini gerçekleştiren, bütün bu işlemleri yaparken de; "174 adet Kanun, 7 adet KHK, 675 adet BKK, 8 Tüzük, 21 adet Uluslararası Anlaşma, 13 adet Uluslararası Sözleşme, 6 adet Protokol, 191 adet Yönetmelik, 774 adet Tebliğ, 482 Genelge, 200'ü aşkın Yargıtay ve Danıştay Kararı ve diğer ithalat ve ihracat ile ilgili muhtelif mevzuatı" dikkate alması ve/veya bizatihi uygulaması gerekmektedir. Gümrük Muayene Memuru, yaptığı gümrük işlemlerinden yukarıda belirtilen Gümrük Kanun ve Yönetmeliği hükümleri gereği hem mali açıdan sorumlu olmakta; hem de doğabilecek vergi kaybı sebebiyle de kendilerine rücu edilebilmektedir. Ayrıca yapılan soruşturmalar neticesinde de zaman zaman ceza davalarına maruz kalabilmektedirler."

Görüldüğü üzere gümrük teşkilatında oldukça önemli ve zor görevler üstlenen gümrük muayene memurlarının görevlerindeki başarısı aldıkları eğitimle de aynı doğrultudadır.

Yukarıda anılan yetki ve sorumlulukları taşıyan muayene memurlarına ilişkin adaylık eğitimi şöyledir: "İlk 2 haftası Temel Eğitim olmak üzere toplam 18 hafta süren Aday Gümrük Muayene Yetiştirme Eğitimi oldukça zorlu ve işin doğası gereği kendilerinden beklenilen sorumlulukları yerine getirip mesleklerini öğrenebilmek için meslekteki en önemli süreçtir. Eğitim programının amacı aday memurların Asli Devlet Memurluğu yapabilmesi için gerekli olan ortak vasıflar ile Aday Gümrük Muayene Memurlarına meslekleri ile ilgili bilgi ve becerileri kazandırmaktır."

Gümrük muhafaza memurlarına bakıldığında; bu memurların görevleri şöyle sıralanabilir:

- "Gümrüklü yer ve sahalarda kamu düzeninin bozulmasını önleyecek tedbirleri almak, buraların takip ve muhafazasını sağlamak, gerektiğinde müdahalede bulunarak durumu adlî mercilere intikal ettirmek.

- Deniz ve hava limanlarıyla kara sınırlarındaki gümrük kapılarında ve diğer gümrüklü yer ve sahalarda giriş ve çıkış yapan kişi, eşya ve taşıtların muhafazası ile gümrüğe sevk edilmesini sağlamak ve gümrük işlemleri bitirilmeden buralardan çıkmalarını önlemek.

- Gümrüklü yer ve sahalarda münhasıran, Türkiye Cumhuriyeti Gümrük Bölgesinde gerektiğinde ilgili kuruluşlarla işbirliği yapmak suretiyle kaçakçılığı önlemek, izlemek ve soruşturmak.

- Türkiye Cumhuriyeti Gümrük Bölgesinde kişi, eşya ve taşıtların kaçakçılıkla mücadele kapsamında takibini yapmak.

- Kaçakçılıkla mücadele için bilimsel yöntemler de kullanmak suretiyle bilgi toplayarak gerekli araştırma, soruşturma ve operasyonları yapmak, taşra teşkilatının yapacağı operasyonları koordine etmek, gerektiğinde taşra teşkilatı ile müşterek operasyon yapmak.
- Kaçakçılıkla mücadele amacıyla ulusal ve uluslararası kuruluşlarla işbirliği yapmak, bilgi değişiminde bulunmak, protokoller hazırlamak ve uygulamak, gerektiğinde müşterek operasyonlar yapmak.
- Kaçakçılıkla etkin mücadele etmek amacıyla ulusal ve uluslararası bilgi akışına dayalı veri tabanları oluşturmak, verileri işlemek, değerlendirmek ve risk analizi

çerçevesinde kullanılabilecek nitelikte olanları Risk Yönetimi ve Kontrol Genel Müdürlüğüne iletmek.

- Adlî kolluğa ilişkin olarak diğer kanunlarla verilen görevleri yapmak,

- Bakan tarafından verilen benzeri görevleri yapmak."

Aday gümrük muhafaza memuru eğitimine bakılacak olursa; "İlk 2 haftası Temel Eğitim olmak üzere toplam 14 hafta süren Aday Gümrük Muhafaza Yetiştirme Eğitimi sadece mevzuat eğitimi gibi teorik eğitimleri değil aynı zamanda muhafaza memurlarının görev tanımları gereği karşılaşabilecekleri olumsuz durumlarla baş edebilmeleri için yakın savunma ve atış bilgisi derslerini de kapsamaktadır." Bu yüzden mesleklerinin ilk zamanlarında aldıkları bu eğitim muhafaza memurlarının iş yaşamlarında hayati öneme sahiptir. "Eğitim programının amacı aday memurların Asli Devlet Memurluğu yapabilmesi için gerekli olan ortak vasıflar ile Aday Gümrük Muhafaza Memurlarına meslekleri ile ilgili bilgi ve becerileri kazandırmaktır."

İlgili Araştırmalar

Çalık (1988), "Türk Kamu Kesiminde Hizmet İçi Eğitim Etkinliği" adlı doktora tezinde değişen ve gelişen kamu yönetimi anlayışı içinde hizmet içi eğitimin Türk kamu kesiminde nasıl uygulandığını açıklamayı amaçlayan bir yaklaşımla ele almıştır. Araştırmada Türk Kamu Kesiminde Hizmet İçi Eğitim Uygulaması başlığında; Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğünden T.C. Ziraat Bankası Genel Müdürlüne kadar 12 tane kurum ve kuruluş irdelenmiştir.

Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre; bakanlıklarda yapılan hizmet içi eğitim faaliyetleri gerekli koordinasyon eksikliğinden dolayı tam anlamıyla bir planlı şekilde yapılamamaktadır. Bunun yanında bağlı kuruluşlar ve kamu iktisadi teşebbüslerde ise eğitim uygulaması bakanlıklara göre daha etkili yapılmaktadır. Araştırmada çözüm önerisi olarak dile getirilen ve günümüzde de gerekli olan önerilerden birkaçı ise şunlardır:

- "Kamu kurum ve kuruluşlarının eğitim birimleri personel yönünden daha fazla nitelikli hale getirilmelidir.

- Kamu kurum ve kuruluşlarının eğitim imkânları arttırılarak daha nitelikli hizmet içş eğitim verilmeli ve üniversitelerden de bu konuda destek alınmalıdır.
- İyi bir planlama yapılarak eğitime ayrılan kaynaklar daha akılcı biçimde kullanılmalıdır.

Ordu (2010), "İnsan Kaynakları Yönetiminde Hizmet İçi Eğitim Teknikleri ve Stratejileri / Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı " başlıklı yüksek lisans tezinde, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nda uygulanan bir hizmet içi eğitimde, etkili olan bireysel ve çevresel faktörler göz önüne alınarak, eğitimin etkinliğini sağlayan olgular ve eğitimin etkinliğinin arttırılması amacıyla hangi eğitim tekniğinin tercih edildiği araştırılmıştır.Betimsel tarama modeli kullanılarak düzenlenen araştırma, 2009 yılında Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nda düzenlenen hizmet içi eğitime katılıp başarılı olmuş 54 katılımcıya anket uygulanarak gerçekleştirilmiştir.

Araştırma bağlamında ulaşılan sonuçlara göre; katılımcıların büyük bir kısmı almış oldukları eğitimin kariyerlerine olumlu katkıda bulunduklarını, katılımcıların yaklaşık beşte birinin yöneticisinin kendisine eğitim alma konusunda destek olmadığını algıladıklarını, eğitime katılan personelin dörtte bir kadar oranının kendilerine en çok fayda sağlayacaklarını düşündükleri Strateji Geliştirme Başkanlığı'ndan olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Araştırmaya göre katılımcıların büyük bir kısmının (yaklaşık %20) eğitimde öğrendiklerini anında uygulamalı olarak yapınca eğitimi daha iyi anlayacaklarını, eğitimde daha fazla soru-cevap şeklinde aktif olarak katıldıklarında ve öğrenmenin anlık değil bir süreç olarak benimsenmesi durumunda eğitimden daha verimli şekilde faydalanacaklarını savunmuşlardır. Bir diğer çarpıcı sonuç kariyer beklentisi düşük olan katılımcılardan çoğunun evini işinden önde tutması ve ailede meydana gelen olumsuz değişimlerde ilk olarak sorumluluk alması gibi nedenlerden dolayı kadın katılımcıların olmasıdır.

Balyiyen (2010) "Kamu Kurumlarında Hizmet İçi Eğitim" başlıklı yüksek lisans tezinde Emniyet Teşkilatı ve Zabıta Teşkilatı bünyesinde yapılan hizmet içi eğitimler ve kurumların eğitim birimleri değerlendirilmeye alınmıştır. Araştırma Muğla ilinde görev yapan emniyet ve zabıta mensuplarının görüşlerine dayalı olarak yapılmıştır.

Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre Emniyet Müdürlüğünde düzenlenen hizmet içi eğitim faaliyetlerinde eğitici eksikliği göze çarpmakta, var olan personelin de

eğitici nitelikleri konusundaki eksikliklerinden dolayı hizmet içi eğitimde amaçlanan başarının gelmesini etkilemekte olduğu sonucu ortaya çıkarılmıştır. Buna çözüm olarak kısa vadede eğitici niteliğine sahip personelin tayinlerinin eğitim birimlerine yapılması, uzun vadede ise eğitici ve uzmanlar yetiştirilerek bir kadro tahsisi yapılması önerilmiştir.

Muğla Belediyesi Zabıta Müdürlüğünde düzenlenen hizmet içi eğitimlerde ise, en büyük problemin yapılan eğitimlerin plansız ve programsız olarak gerçekleştirildiği sonucu ortaya çıkmıştır. Bunun yanında hizmet içi eğitime belediyenin yeteri kadar bütçe ayırmaması da olumsuz bir durum olarak tespit edilmiştir. Çözüm önerisi olarak eğitimlerin belirli bir plan dâhilinde, ödenekleri ayrılmış, uzman eğiticileri belirlenmiş çağın gereklerine uygun bir yapıya bürünmesi getirilmiştir.

Kol (2009), "Kamu Kurumlarında Hizmet İçi Eğitim" adlı yüksek lisans tezinde Türk Kamu Yönetiminde hizmet içi eğitim faaliyetlerinin nasıl uygulandığını ve uygulamada karşılaşılan sorunların neler olduğu tanıtarak bu sorunlara çözüm olabilecek öneriler getirmiştir. Araştırmada getirilen önerilere göre; öncelikle hizmet içi eğitim için ayrılan eğitim bütçesinin gerekli seviyelere getirilmesi dile getirilerek yatırımlar önündeki bürokratik engellerin kaldırılması gerektiği vurgulanmıştır Öne çıkan bir başka öneri ise kamu kurumlarında uygulanan hizmet içi eğitimi ulusal düzeyde koordine edecek bir üst yapının kurulmasıdır. Bunların yanında hizmet içi eğitimin özendirilmesi gerekliğinden dem vurularak personele elle tutulur faydalar sağlanması gereği görüşü savunulmuştur.

Osma (2007), "Kurumlarda Hizmet İçi Eğitim" adlı yüksek lisans tezinde ilgili literatür taraması yaparak hizmet içi eğitimin kurumları (işletmeleri) nasıl etkilediğini araştırmış ve anket çalışması yaparak hizmet içi eğitime katılan personele ve kuruma ne gibi yararlar sağladığını araştırmıştır. Araştırma Kırklareli'nde bulunan bir kamu kuruluşunda 80 adet denek üzerine uygulanmıştır.

Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre; çalışanın yaş ve gelir dağılımı ile hizmet içi eğitimin bireye ve kuruma sağladığı katkılara ait değerlendiren sorular arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamazken deneklerin öğrenim durumu ile hizmet içi eğitimin iletişim teknolojilerini kullanabilme yeteneği kazandırıp kişisel geliştirmeye katkıda bulunur yargıları arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Yine anket sonuçları

değerlendirildiğinde hizmet içi eğitimin personelin yaptığı işteki gelişmeleri öğrettiği yargısına da varılmıştır.

Kayıkcı, S. (2002), "Kamu Kesiminde Hizmet İçi Eğitim ve Görevde Yükselme Eğitimi Programı Değerlendirmesi" adlı yüksek lisans tezinde Yükseköğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu tarafından yapılan hizmet içi eğitim faaliyetlerinin, görevde yükselme eğitimi alan personele istenilen yeterliği kazandırıp kazandırmadığı sorusuna cevap bulmayı amaçlamıştır. Araştırmanın evrenini Yükseköğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu'nun İzmir'de düzenlemiş olduğu ve 80 kişinin katıldığı görevde yükselme eğitimindeki anketin amacını gerçekleştirmek için katılımcılara anket formu uygulanmış ve 71 kişilik bir gruba ulaşılmıştır.

Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre YURTKUR eğitime katılacak personele Görevde Yükselme Yönetmeliğinde belirtilen duyuru ve müracaat süresi, öğrenim, sicil gibi alt başlıklardaki hususlara dikkat ettiği ve yönetmelikteki şartları yerine getirdiği ve hizmet içi eğitimin amaçlarını ilgili personele aktardığı tespit edilmiştir. Katılımcılar eğitim programının kendileri açısından faydalı olduğunu ancak eğitim için ayrılan sürenin bir kısmının pratik kısmına ayrılması halinde kendilerine aktarılan bilgileri daha fazla özümseyeceklerini belirtmişlerdir. Yine eğitim programının amaçlarından olan personelin niteliğini arttırmak konusunda katılımcılar eğitimin bunu sağladığını savunmuşlardır. Araştırma açıklayıcı bir yaklaşım izlenerek Türk kamu sisteminde daha etkili bir hizmet içi eğitim anlayışı için bir çerçeve çizilmesi esasları üzerinde durmuştur.

Taşan, (2013), "Kamu Kurumlarında Hizmet İçi Eğitimlerin Yeterlilik Düzeyi ile Hizmet Kalitesine Etkisi Üzerine Araştırma BEDAŞ Örneği" adlı yüksek lisans tezinde kamu kurumlarındaki hizmetiçi eğitimlerin yeterlilik düzeyini ve düzenlenen eğitimlerin hizmet kalitesine etkisini, örnek kurum olarak BEDAŞ (Boğaziçi Elektrik Dağıtım Anonim şirketi) üzerinden araştırmıştır. Araştırmada amaçlanan temel konu; hizmet içi eğitimde yetersizlik varsa ve buna bağlı olarak hizmet kalitesinde bir düşüş meydana geliyorsa örnek kurum olarak seçilen BEDAŞ üzerinden diğer kamu kuruluşlarına öneride bulunmaktır. Tez konusu kapsamında 30 sorudan oluşan anket hazırlanmış ve bu anket ile 431 BEDAŞ personeli üzerinde araştırma yapılmıştır.

Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre; katılımcıların büyük kısmının kurumda verilen hizmetiçi eğitimlerin süresinin yetersiz olduğunu, eğitim öncesinde personele eğitimin

amaç ve hedefi hakkında yeterli bilgiye sahip olmadığı ortaya konmuştur. Kurumda yönetici pozisyonuna getirilen personeller için eğitimlerin düzenlenmediği sonucu ortaya çıkan araştırmada ayrıca eğitim sonunda ölçme ve değerlendirme konusunda da eksiklikler olduğu ortaya çıkmıştır.

Araştırma sonuçlarından elde edilen bilgilerden sonra getirilen önerilerden bazıları ise şunlardır:

- Kamu kurumları kesinlikle eğitim politikası hazırlamaları gerekmektedir.
- Yönetici olarak görev yapan personelin yöneticilik, liderlik, çatışma yönetimi, stres

yönetimi gibi konularda eğitim alması elzemdir.

- Hizmetiçi eğitim faaliyetlerinde görevlendirilen eğitmenlerin ve ders veren yöneticilerin formasyon, diksiyon eğitiminden geçirilmesi gerekmektedir.
- Mutlaka, her eğitim sonunda anket uygulaması ile eğitim değerlendirmesi yapılması eğitimin verimi için olmazsa olmazlardandır.

Karasolak, Tanrıseven ve Konakman'ın (2013), "Öğretmenlerin Hizmet İçi Eğitim Etkinliklerine İlişkin Tutumlarının Belirlenmesi" adlı makaleleri, var olan durumun betimlenmesini amaçlayan tarama modelinde bir çalışmadır. Araştırmacıların geliştirdiği "Hizmetiçi Eğitim Etkinliklerine İlişkin Tutum Ölçeği" kullanılarak öğretmenlerin hizmetiçi eğitim etkinlerine ilişkin tutumları ve tutumlarının cinsiyete, branşa, kıdeme, hizmetiçi eğitim etkinliklerine katılma durumlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığı belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışmanın örneklemini Adana ilinde görev yapan 422 öğretmen oluşturmuştur.

Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre öğretmenlerin hizmet içi eğitime ilişkin tutumlarının olumsuz olduğu sonucuna varılırken hizmetiçi eğitim etkinliklerine ilişkin tutumları cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Araştırmadan elde edilen diğer bir sonuca göre öğretmenlerin hizmetiçi eğitim etkinliklerine ilişkin tutumları branşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Ancak hizmetiçi eğitim etkinliklerine katılan öğretmenlerin katılmayan öğretmenlere göre hizmetiçi eğitim etkinliklerine ilişkin tutumlarının daha olumlu olduğu da ilgili araştırmanın sonuçlarındandır.

Karlı (2013), "Türkiye Eğitim Sisteminde Bir Alternatif Hizmetiçi Eğitim Modeli Olarak ÖRAV- Öğretmenin Sınırı Yok Projesi" adlı yüksek lisans tezinde Türkiye'de öğretmenlik mesleğinde uygulanan hizmetiçi eğitimin var olan problemleri ve geleceğini araştırmıştır. Araştırmada ölçme-değerlendirme çalışmaları ön test-son test deseni ile etki analizini ölçmeye yönelik olduğundan deneysel bir araştırmadır. Araştırmanın örneklemini 2009-2010 öğretim yılında ilköğretim okullarında görev yapan, çevrimiçi olarak uygulanan ön test ve son teste katılan 402 öğretmen oluşturmuştur.

Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre; örneklem grubundaki öğretmenlerin yaklaşık yarısının zorunlu tutulmadıkları mesleki ve kişisel gelişime ilişkin çalışmalara ilgi göstermediği, öğretmenlerin genel olarak öğretmenlik mesleğini yapmaktan memnun olduğu ve katıldıkları eğitim sonrası uygulanan son teste göre öğretmenlik mesleğinde tatmin boyutunun arttığı ve son olarak eğitim sonrasında mesleki olarak kendine güven oranlarının, iletişim becerilerinin, mesleki saygı düzeylerinin, olumlu sınıf ortamı oluşturmaya yönelik sınıf yönetimi ortalama puanlarının arttığı tespit edilmiştir.

Parmaksız (2010), " Türkiye'de ve Bazı Avrupa Birliği Ülkelerinde Öğretmenlere Yönelik Hizmetiçi Eğitim Programları ve Uygulamaları" adlı doktora tezinde Almanya, Danimarka, Finlandiya, Fransa, İngiltere, İspanya, İtalya, Portekiz ve Türkiye'de öğretmenlere yönelik uygulanmakta olan hizmetiçi eğitim programlarını karşılaştırmıştır. Bu araştırma, bir karşılaştırmalı eğitim araştırması olup yatay yaklaşım, tanımlayıcı yaklaşım ve değerlendirici yaklaşım kullanılmıştır. Araştırmanın verilerinin toplanmasında nitel araştırma yöntemlerinden biri olan doküman incelemesi yöntemi kullanılmıştır. Elde edilen veriler, betimsel analiz yaklaşımına göre alt problemler göz önünde bulundurularak düzenlenmiştir, öğretmenlere yönelik hizmetiçi eğitimle ilgili olarak, Türkiye ve seçilen ülkelerden elde edilen verilerden benzerlikler ve farklılıklar karşılaştırılmıştır.

Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre (Parmaksız, 2010):

- "Ülkelerin yarısından fazlasının hizmetiçi eğitim programlarında; ICT, öğretim yöntemleri, yönetim ve okul geliştirme, özel gereksinimler, çok kültürlü öğretim, çatışma çözme ve davranış yönetimi konularının çoğu ya da neredeyse hepsi sunulmaktadır.

- Ülkelerin hepsinde ICT, hizmetiçi eğitimde işlenen ana konulardandır ve her geçen gün daha çok kaynak ve zaman öğretmenlerin bu alandaki yeteneklerini geliştirmek için harcanmaktadır.
- Ülkeler değişse de hizmetiçi eğitim programlarının süreci değişmemektedir, genellikle seminerler şeklinde yapılmaktadır.
- Ülkelerin hemen hepsi bireyi merkeze alan öğretim süreçlerini tasarlamaya başlarken bazı ülkelerde süreç odaklı eğitimler göze çarpmaktadır.
- Hizmetiçi eğitimlerde meslektaş deneyimleri önemli görülmekte ve iletişimi arttırıcı aktif yöntemler tercih edilmektedir.
- Türkiye, Finlandiya ve İngiltere'de zorunlu hizmetiçi eğitimlerin çoğu belirli günlerde; örneğin eğitim-öğretim döneminin başında ve/veya sonunda yapılmakta ve eğitimlerde geçen zaman iş gününden sayılmaktadır. Almanya'da hizmetiçi eğitim zorunlu olup çalışma saatleri içinde ve öğretmenlerin yerine vekil görevlendirilerek gerçekleştirilmektedir. Hizmetiçi eğitim, Danimarka, Fransa ve İtalya'da seçmelidir ve eğitim alacakların yerine vekil atanarak çalışma saatleri içinde yapılmaktadır. İspanya ve Portekiz'de ise çalışma saatlerinin dışında gerçekleştirildiği saptanmıştır.
- Türkiye, araştırmaya konu olan ülkeler arasında, ilköğretim kademesinde hizmetiçi eğitime en fazla zaman (yıllık 100 saat) ayrılan ülke konumundadır.
- Hizmetiçi eğitimlere katılım, araştırmaya konu olan ülkelerden Almanya, Finlandiya ve İngiltere ve Türkiye'de zorunludur."

BÖLÜM III

YÖNTEM

Bu başlık altında araştırmanın modeli, çalışma grubu, veri aracı ve verilerin toplanması ve analizi alt başlıklarına yer verilmiştir.

Araştırmanın Modeli

Bu çalışma genel tarama modelinde desenlenmiş nitel bir araştırmadır. Genel tarama modeli, geçmişte veya halen mevcut olan bir durumu varolduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan bir araştırma yaklaşımıdır (Karasar, 2009). Nitel araştırma ise, gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama yöntemlerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konulmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırmadır (Yıldırım ve Şimşek, 2005).

Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubunu, 2017 yılı Ocak ayından Mayıs ayı bitimine kadar ki süreçte yapılan Aday Gümrük Muayene ve Muhafaza Memur Yetiştirme Eğitimlerine katılan personel arasından amaçlı örnekleme tekniklerinden maksimum çeşitlilik sağlamaya yönelik örnekleme tekniği kullanılarak belirlenen 29 katılımcı oluşturmuştur.

Araştırmaya katılan kişilere ait bilgiler aşağıda Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6. Araştırmaya Katılan Memurlara İlişkin Kişisel Özellikler

Değişken	**Düzey**	**n**
Görev	Aday Gümrük Muayene Memuru	13
	Aday Gümrük Muhafaza Memuru	16
	Toplam	29
Cinsiyet	Kadın	15
	Erkek	14
	Toplam	29
Kıdem	1-5 yıl	29
	6-10 yıl	
	11 yıl ve üstü	
	Toplam	29
Öğrenim Durumu	Lisans	27
	Lisansüstü	2
	Toplam	29

Tabloda görüldüğü üzere katılımcıların görev değişkenine göre 13'ü gümrük muayene memuru, 16'sı gümrük muhafaza memuru olarak görev yapmaktadır. 15'i kadın ve 14'ü erkektir. Kıdem değişkenine göre, araştırmaya konu olan katılımcıların tamamı aday memur olduklarından 1-5 yıl arası kıdeme sahiptir. Katılımcıların tamamı lisans mezunu olup 2 tanesi ise yüksek lisans da yapmıştır.

Veri Toplama Aracı

Bu çalışmada, araştırmacı tarafından katılımcıların Gümrük ve Ticaret Bakanlığında Aday Gümrük Muhafaza ve Muayene Memurlarına yönelik olarak gerçekleştirilen hizmetiçi eğitim çalışmalarına yönelik görüşlerini belirlemek üzere, kişisel bilgiler ve görüşme soruları olmak üzere iki bölümden oluşan bir veri aracı geliştirilmiştir. Veri aracında 4 soru bulunmaktadır. Görüşme formu oluşturulur ve forma son şekli verilirken literatür taranmış ve ilgili araştırmalarda kullanılan veri araçları

gözden geçirilmiş, alanda uzman 3 öğretim üyesinin ve 2 araştırma görevlisinin forma ilişkin görüşleri alınmış ve 4 katılımcı ile soruların anlaşılırlığını belirleyebilmek üzere deneme uygulaması/anlaşılırlık testi gerçekleştirilmiştir.

Verilerin Toplanması ve Analizi

Görüşme soruları araştırmacı tarafından uygulanmış ve elde edilen veriler betimsel olarak analiz edilmiştir. Betimsel analiz yapılırken her bir soruya ilişkin veriler temalara ayrılmış ve temalara ilişkin frekanslar belirlenmiş ve tipik ifadeler aktarılarak yorumlanmıştır.

BÖLÜM IV

BULGULAR VE YORUM

Bu bölümde araştırma kapsamında gerçekleştirilen yarı yapılandırılmış görüşmeler aracılığıyla elde edilen verilere dayalı olarak ulaşılan bulgular özetlenmiş ve yorumlanmıştır. Daha derinlikli bir tartışma ise "Tartışma, Sonuç ve Öneriler" bölümüne bırakılmıştır.

Katılımcıların Eğitim Programı Yeterlikleri Açısından Hizmetiçi Eğitim Etkinliklerine İlişkin Görüşleri

Katılımcılara ilk olarak katıldıkları hizmetiçi eğitim çalışmalarını, hizmetiçi eğitim program yeterlikleri açısından nasıl değerlendirdikleri sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtlar olumlu ve olumsuz olarak değerlendirildiğinde muayene memuru olan katılımcılar, sürenin ve eğitim kaynaklarının yetersiz olduğunu savunan 2 kişi dışında, hizmetiçi eğitimin yeterli olmakla birlikte uygulama eğitimleri hususunda eksikler olduğunu belirtmiştir (n=9); muhafaza memuru olan katılımcılar ise, nitelikli eğitici eksikliği yaşandığını ifade eden 3 kişi ve eğitim süresinin kısa olduğunu belirten 3 kişi dışında, hizmetiçi eğitimin yeterli olmakla birlikte uygulama eğitimlerinin özellikle silah ve yakın savunma ders saatinin daha fazla olması gerektiğini belirtmişlerdir (n=6).

Bu soru açısından muhafaza memurlarının cevapları arasında öne çıkan bazı tipik ifadeler şunlardır:

> *Eğitim konuları gerek mevzuat gerek kanunlar yeteri derecede gösterilmektedir. Ancak sahada çalışırken gördüğümüz mevzuatın sahadaki çalışma düzenine uygunluğu, entegresi bazen sıkıntı olabiliyor (MUH-3).*

Eğitim süresi en az 6 ay olmalı. Bazı gereksiz dersler var. Spor ve Silah eğitimi daha uzun olmalı (MUH-7).

Eğitim sırasında anlatılan konuların tek yönlü olarak sadece teorik olarak ilerlemesi, konular anlatılırken yaptığımız işte kullanılan herhangi belge örneği türünden kaynakların kullanılması eğitimin verimini düşürüyor (MUH-10).

Taşrayı hiç görmemiş çalışmamış hocaların uygulama eksiği belli oluyor. Eğitim verecek herkesin tır, gümrüklü saha, serbest bölge görüp daha sonra ders anlatması daha uygun olurdu. Program konu olarak iyi ancak derslere verilen süreler açısından bazıları süreler uzun bazıları kısa (MUH-11).

Gerçekten de eğitime gelen hemen herkesin fikri işin teorik kısmı olarak adlandırabileceğimiz kanun, mevzuat vs. anlatımının çok iyi olduğu ve beklentileri karşıladığı yönündedir. Burada katılımcının olumsuz olarak belirttiği, teorinin uygulamayı/sahada olan biteni karşılayıp karşılamadığı sorusu ise akıllarda ki ortak tereddüdü oluşturmaktadır.

Aslında uygulama yani sahada yapılan iş denilince her zaman aynı anlam çıkmamaktadır. Bunun nedeni ise unvanlar aynı olsa da görev yerlerinin gerek coğrafik özellikler (kimi katılımcı sınır kapılarında çalışırken kimi limanlarda, hava alanlarında çalışmakta hatta sınır kapılarında çalışsa bile çok farklı durumlarla karşılaşmaktadır -kimi ülkenin en güneyinde yıllardır iç savaşla boğuşan her gün onlarca mültecinin iltica ettiği bir sınır kapısında çalışırken kimi ise ülkenin en batısında transit geçişlerin ve ihracat-ithalatın yoğun yapıldığı sınır kapılarında çalışmakta bu da tabi ki beklentileri farklılaştırmaktadır) nedeniyle gerekse iş yoğunluğu gibi nedenlerle yapılan işin farklılaşmasından kaynaklanmaktadır. Burada en önemli mesele yine katılımcıya düşmektedir. Çünkü kendisi bazen teoriye, kanuna boğulduğunu dile getirse de derse aktif olarak katılır (örneğin evet kâğıt üzerinde böyle ama uygulamada nasıl yapılabilir gibi sorularla derse katılır) ve sınıftaki farklı yerlerden gelen katılımcıların sorularını, sorunlarını bir gün kendisinin de kurumdaki rotasyon uygulaması nedeniyle orada çalışacağı bilinciyle dinlerse dersin çok daha verimli olacağı da açıktır. Bunun yanında genelde teoriyi anlatan eğiticiler, merkez teşkilatında olduğu ve ilgili mevzuatın

yazımında, güncellenmesinde aktif olarak görev yaptıkları için katılımcıların teori ile uygulama arasında bariz bir uyumsuzluk varsa bunları güçlü argümanlarla dile getirmeleri de mevzuatın olması gerektiği gibi gelişmesine de katkıda bulunacaktır.

Araştırma bulgularına dayalı olarak ulaşılan sonuçlara göre öne çıkan hususlardan bir tanesi sürenin çok daha fazla verimli kullanılması gerektiğidir. Elbette katılımcıların atfettiği öneme göre farklı düşünceler vardır; örneğin muayene memurları için daha fazla öne çıkan husus beyanname ile daha içli dışlı olarak pratik yapmak iken muhafaza memurları için ise yakın savunma ve silah derslerinin ağırlığının arttırılması gerekliği önem arz etmektedir. Muayene memurları için 18 hafta, muhafaza memurları için ise 16 hafta olarak belirlenen eğitim süreleri kâğıt üzerinde aslında yeteri kadar uzun durmaktadır ancak oldukça detaylı bir yapıya sahip olan kanun, yönetmelik, tebliğler gibi işin hukuki boyutunu oluşturan yoğun mevzuat dersleri bir süre sonra bazen sınav kaygısıyla da birleşerek katılımcıların istek ve motivasyonunu azaltıcı bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır.

Uygulanan görüşme formlarından çıkan değerlendirmelere göre eğitim süresinin daha uzun olması gerektiğini savunan katılımcıya herkesin katıldığını söylemek mümkün değildir. Kimi katılımcılar ise tam zıddı görüşü yani eğitim süresinin kısalması gerektiğini savunmuşlardır. Ancak buradaki ortak fikir spor ve silah eğitimi diye bahsedilen yakın savunma ve atış bilgisi derslerinin süresinin daha da uzatılmasıdır. Gerçekten de muhafaza memurları bir kolluk kuvveti olduğundan tıpkı emniyet teşkilatında görevli bir polis memuru gibi yeri geldiğinde kendini bir kavganın içinde bulmakta yeri geldiğinde bir kaçakçılık olayıyla yüz yüze kalıp adli bir olayla uğraşmak zorunda kalmaktadırlar.

Muhafaza memurlarının özellikle sınır kapılarında çokça medyaya da yansıyan kavga-yaralama gibi istenmeyen olayların karşısında kendi can güvenliklerini sağlama alması için kendini korumayı öğrenmesi yani yakın savunma yeterliklerini hakkıyla kazanması gerekmektedir. Yine daha hafızalarda tazeliğini koruyan olayda, İstanbul Atatürk Havalimanı saldırısında, şehit düşen bir muhafaza memurunun olması da silah eğitiminin ne kadar önemli olduğunu bir kez daha zihinlere kazımıştır. Bu ve bunun gibi birçok olayla karşılaşan veya mesleki büyüklerinden dinleyen aday muhafaza memurlarının böyle bir talepte bulunması son derece anlaşılır bir durumdur. Bu talebin bir diğer nedeni de Eğitim Dairesi Başkanlığında görev yapan ve bu derslerden sorumlu

eğiticilerin de kendileriyle meslektaş olması ve dersleri gerçekten de birşeyler öğretme arzusuyla anlatmaları, bütün katılımcılarla birebir ilgilenerek hatalarını-doğrularını göstermeleridir.

Hemen hemen bütün katılımcılar verilen teorik eğitimi yeterli bulmakta ve kafalardaki soru işaretlerini gidermede yardımcı olduğunu söylemektedir. Gümrük teşkilatı ile alakalı teorik kısım olarak adlandırabileceğimiz; Gümrük Kanunu, Kıymet, Tarife, Kaçakçılıkla Mücadele Kanunu gibi başat konuların eğitimi ziyadesiyle tatmin edici olmaktadır. Ancak mevzuatın genişliği nedeniyle bu derslere ayrılan sürenin daha fazla olması gerektiğini savunanlar oldukça fazla orandadır. Verilen teorik eğitimin yeterli olduğunu savunanların neredeyse tamamı uygulamaya yönelik derslerin azlığından şikâyetçidir.

Muhafaza memuru eğitimleri için de tıpkı muayene memuru eğitimlerinde olduğu gibi beyanname ile iş ve işlemler anlatılmaktadır. Ancak iki meslek grubunun yaptıkları iş çok farklıdır. Bir muayene memuru için beyannameyi tanımak, yorumlamak ve bunun üzerine kararlar almak hayati önemdeyken muhafaza memuru için ise çok büyük oranda ikinci plandadır. Ancak bir muhafaza memuru bir kaçakçılık olayıyla karşılaştığı zaman kurallara uygun bir tutanak düzenlemek ve bunu adli mercilere iletmek durumundadır.

Eğiticilerin taşrayı yani sahayı bilmeleri gerektiği fikri yaygın bir oranda destek görmektedir. Gerçekten de sahada çalışan personelin hangi şartlar altında çalıştığını ne gibi problemlerle karşılaştığını bilen, işin mevzuat kısmının uygulamayı ne kadar karşıladığını, mevzuattaki bir detayın işleri nasıl kolaylaştırabileceğini anlatan bir eğitici, eğitimin verimliliğini arttıracak başat aktördür. Her program bitiminde düzenli olarak yapılan anketlerle de kursiyerlerin dersler, süreler vs. hakkında görüşü alınmakta ve ilgili birimlerle de görüşülerek en uygun zaman derslere bölüştürülmeye çalışılmaktadır.

Bu soru açısından muayene memurlarının cevaplarında öne çıkan bazı tipik ifadeler ise şunlardır:

> *Eğitim programı mevzuat açısında yeterli olmasına rağmen uygulama açısından yetersiz kalmaktadır. Örneğin numune alma konusunda uygulamalı bir örnekle eğitim konusu pekiştirilebilir (MUA-3).*
>
> *Muayene memurlarına teoriden çok pratik yapabilecekleri alan yaratılmalı. Ancak mevzuat, kıymet, tarife gibi dersler oldukça verimli*

geçti. Kafamızdaki birçok soru işaretinin giderilmesine olanak sağladı (MUA-8).

Yine bu soruya cevap veren bir muayene memurunun (MUA-6) ifadesi genel görüşü yansıtmada oldukça dikkat çekicidir: *"Muayene Memuru eğitimi daha çok pratiğe yönelik olmalı. Anlatılanlar teorik kalıyor ve daha çok sınava yönelik olduğundan unutuluyor. Sınavların olması insanların sınavı geçmeye odaklandığından ve ezbere yönelik olduğundan konular unutuluyor. Eğitim daha çok örneklerle eşyalar üzerinden anlatılmalı. Önemli olan konular daha fazla anlatılmalı. Ve karşılaşabileceğimiz örnekler üzerinden gidilmeli."*

Bir aday gümrük muayene memuru, gümrük sahasında bir eşyayı incelemeyi veya gümrüğe konu eşyadan bir numune alarak ilgili prosedürleri bizzat uygulayıp ilk adımdan son adıma kadar gümrük beyannamesi üzerinde yapılacak işlemleri yaşamak istemektedir. Yani kısaca bu kadar geniş mevzuatın anlatıldığı konuları sahada gümrük işleyişiyle bağdaştırmayı istemektedir.

Aday gümrük muayene memurları için de ortak görüş, verilen mevzuat eğitimlerinin son derece faydalı ve yeterli olduğudur. Yukarıda aktarılan cevaptaki uygulama ile yapılma önerisinde kastedilen aslında kısıtlı olsa da eğitim dairesinde yapılmaktadır. Ancak örneğin havaalanına veya tır gümrüğüne gidip orada kendi yerinde uygulamanın nasıl yapıldığını görmek veya bizzat yapmak isabetli bir yol olacaktır. Yukarıda aktarılan ifadeler genel görüşü tam anlamıyla yansıtan ifadeler olarak değerlendirilebilir.

Burada diğer görüşlerden farklı olarak sınav baskısından bahsedilmiş yine diğer katılımcılarda olduğu gibi daha fazla pratik talebi dile getirilmiştir. Bakanlığın hizmet içi eğitim yönetmeliği baz alınarak yapılan uygulamalarda; muayene memurları diğer bütün unvandaki aday memurlardan farklı sınav uygulamalarına tabidir. Aday muayene eğitimlerindeki eğitimlerde hazırlayıcı eğitimde toplam girilen derslerin not ortalamasının 60 olması başarı için yeterli iken bir aday muayene memuru bütün derslerden en az 60 almak zorundadır. Yine anılan hizmet içi eğitim yönetmeliğine göre de her dersten bir kere olmak üzere toplam 3 defa bütünleme hakkı da sadece muayene memurlarına getirilmiştir. Bunlarla beraber diğer çok önemli mevzu diğer aday personel

sadece 2 aylık staj sonrası başarılı olmaları ve bir seneyi doldurmaları halinde asaletlerinin onanmasına hak kazanırken aday muayene memurlarının staj süresi 6 aydır. Ve bu 6 aylık süre sonunda da yine Eğitim Dairesi Başkanlığında düzenlenen 4 yazılı sınav ve başarılı olmaları halinde bir sözlü sınavdan oluşan "Yeterlik Sınavlarına" girmekte ve bu derslerden de her birinden en az 70 almak zorundadırlar. Yine eğitim yönetmeliğine göre de bu yazılı sınavlardan ve sözlü sınavdan bir kereye mahsus olmak üzere bütünleme hakları da mevcuttur. Bütün bu anlatılanlardan aday muayene memurlarının gerçekten de sınav baskısı yaşadıkları söylenebilir.

Bütün bunlar olumsuzluk olarak değerlendirilebilir ancak muayene memurunun yaptığı işin niteliği, herhangi bir ihracat veya ithalat olayındaki yetkileri ve hem kendi kanuni sorumlulukları hem de devletin vergilendirme vs. olaylarda hak kaybı yaşamaması için muayene memurunun eğitimde bu baskıyı hissetmesinin aslında kendisine mesleki yaşamında olumlu bir etki yapacağı da açıktır. Bunların yanında her ne kadar sınav, öğrenmeyi pekiştirse de ezbere dayalı kanun ve yönetmeliklerin bir süre sonra unutulacağı da aşikârdır. Bunun yerine teoriyle bağdaştırılan ve uygulama ile pekiştirilen bir ders çok daha faydalı olacaktır.

Katılımcıların Eğitimin Gerçekleştirilme Yeterlikleri Açısından Hizmetiçi Eğitim Etkinliklerine İlişkin Görüşleri

Katılımcılara ikinci olarak katıldıkları hizmetiçi eğitim çalışmalarını, eğitimin gerçekleştirilme yeterlikleri açısından nasıl değerlendirdikleri sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtlar olumlu ve olumsuz olarak değerlendirildiğinde muayene memuru olan katılımcılar eğitimin gerçekleştirilme yeterlikleri açısından olumsuz bulan 4 kişi dışında, hizmet içi eğitimi yeterli görmekle birlikte eğitim veren personelin daha nitelikli olması gerektiği hususu üzerinde birleşmişlerdir (n=6); muhafaza memuru katılımcılar ise tam anlamıyla ikiye bölünmüş durumdadırlar; hizmetiçi eğitimleri gerçekleştirme yeterliği açısından olumlu bulan ve olumsuz bulan personel sayısı eşittir (n=6).

Bu soru açısından muayene memurları cevaplarında öne çıkan bazı tipik ifadeler şunlardır:

> *Fiziki olarak gayet güzel olmasının yanında uygulamaların da canlı canlı yapılması gerekir. Örneğin bir beyanname bile gösterilmiyor. Ya da*

gerçek bir beyanname üzerindeki işlemler gösterilebilir. Eğitim veren personelin bilgi düzeyi, anlatım gücüyle verimliliğiyle ilgili doğru orantılı olması çok faydalı olacaktır. Çoğu eğitimci slaytlar üzerinden mevzuatı okuyup ders işliyor. Bu tamamen zaman kaybı ve verimliliği neredeyse sıfır (MUA-1).

Taşrada çalışmayan, antrepo ya da bir kapı bile görmeyen personelin konuları anlatması pratik aşamasında yetersiz kalıyor. Bu nedenle uzmanların değil de muayene memurluğu yapmış personelin konu anlatması bizim için daha önemli. Eğitim süresi fazlasıyla uzun (MUA-6).

Aday muayene memuru eğitimlerinde örnek bir olay üzerinden beyanname tanıtılmaktadır. Belki bu hususa daha fazla ağırlık verilmesi gerektiği söylenebilir veya direk sahaya gidip gerçek bir olay üzerinden ne gibi işlemler yapılacağı deneyimli bir üstat tarafından anlatılabilir diye bir öneride bulunulabilir. Eğitim merkezine daha çok bakanlıktan, "gümrük ve ticaret uzmanı" ve "gümrük ve ticaret müfettişi" unvanlarına sahip eğitici görevlendirilmektedir. Bu personelin alanında uzman ve derinlikli bilgiye sahip olması Eğitim Dairesi Başkanlığının öncelikli tercihlerindendir. Bu konuda katılımcılar bir sıkıntı yaşamadıklarını, ilgili mevzuatla sordukları her soruya cevap bulabildiklerini belirtmişlerdir. Ancak nihayetinde bir yetişkin eğitimi olan aday memur yetiştirme eğitimlerinde; eğitimcinin katılımcıların da birer yetişkin olduğunu hesaba katarak davranması, tıpkı kendisi gibi devlet memuru olduğunu hatırlamaları ve buna uygun davranmaları gerektiği ve anlatım şekillerini buna göre düzenlemeleri de oldukça önemli bir husustur.

Bunun için gerekli formasyon bilgilerine sahip olan eğiticilerin seçimi veya "eğiticilerin eğitimi" gibi uygulamaların daha sık yapılması gerekli bilgi ve davranışların kazandırılmasında istenen faydayı sağlayacaktır. Eğitici için yetişkin eğitimine uygun davranışlar sergilemekte zorlanabileceğini düşünsek bile eğitime katılan aday personelin hepsi benzer süreçlerden geçmekte (KPSS, mülakat vb.) benzer özelliklere sahip olmakta (mezun olunan bölüm, KPSS sıralamaları vb.) ve aynı unvandaki görevleri yapıp aynı sorumluluklara sahip olmaları gibi etkenlerden dolayı meydana gelen grup oldukça homojendir. Bu ise eğitici için yetişkin eğitimin doğasını tam anlayamama ihtimaline karşın oldukça avantajlı bir durum meydana getirmektedir.

Gümrük teşkilatı yapısı gereği kanun, yönetmelik, tebliğ gibi mevzuatın yoğun olduğu ve çok sık şekilde güncellendiği bir konumdadır. İlgili mevzuat o kadar geniştir ki bunun için o konuda yeterli ve gerekli bilgiye sahip eğiticiler zaman baskısını da kırmak adına en özet haliyle slaytlar hazırlamakta ve bu genelde yapılan bir uygulama olmaktadır. Buradaki slayt hazırlama aslında hem gerekli hem de pratik avantajlar sağlarken bunun anlatımında daha fazla ilgi çekici içerik veya yönetmeliklerin kullanılması faydalı olacaktır.

Aday muayene memurlarının eğitimlerde üstat olarak nitelendirdikleri meslektaşlarını istemeleri oldukça yaygın bir düşüncedir. Eğiticilerin muayene memuru olması kursiyerlere yaşadıkları veya yaşayabilecekleri olumsuz durumlarda yol gösterme açısından çok daha mantıklı gelmekte ve kendileriyle aynı yollardan geçtiklerini bildiklerinden bir yakınlık hissi doğmasına neden olmaktadır.

Bu soru açısından muhafaza memurları cevaplarında öne çıkan bazı tipik ifadeler şunlardır:

> *Eğitim altyapısı açısından bulunduğumuz ortam yeterli olmakla beraber bazı eksiklikler mevcuttur. Mekân konumu itibariyle şehir merkezine uzak olmasından dolayı katılımcılar bu konuda çok sıkıntı çekmektedir. Eğitim araçlarının katılımcıların sahada nasıl faydalanması yani etkin bir şekilde kullanımına sağlanması bilhassa gümrük muhafaza memurlarının sahada örneğin kara sınır kapılarında ya da havalimanlarında nasıl çalışılması gerektiği nelerle karşılaşabileceği sanal bir sınıf ortamında kullanılması öğretilmesi gerekmektedir (MUH-3).*

> *Hizmetiçi eğitimde eğitim gördüğümüz mekân ve konakladığımız yer açısından bir problem görmüyorum. Fakat eğitim veren personelin öğretmek, anlatmak açısından daha donanımlı olması gerektiğini düşünüyorum. Bildiklerini anlatabilme becerisine sahip insanların seçilmesi gerektiğini düşünüyorum. Buna bir iş olarak değil de insanları aydınlatabilme onlara birşeyler öğretebilme isteği olan insanlar seçilmesi gerektiğini düşünüyorum eğitimciler açısından. Eğitim süresi açısından günlük ders saatlerinin esnek olduğunu düşünüyorum yani gün içinde ders*

saatleri kısa tutulmuş bence ve böyle olunca da buradaki eğitim süresi uzuyor ve artık öğrencilerde bıkkınlık oluşuyor (MUH-12).

Yine bu soruya cevap veren bir muayene memurunun *(MUH-10)* ifadesi genel görüşü yansıtmada oldukça dikkat çekicidir:*Eğitim dairesini fiziksel açıdan yeterli buluyorum. Araç gereç,sunulan kaynaklar açısından belli ölçülerde yeterli fakat uygulamada kullandığımız belgelerin konu anlatılırken örnek olarak getirilmesi türünden imkânlar sunulabilir. Eğitim veren personel genel itibariyle yeterli ve istekli fakat eğitici özelliği bulunmayan kişilerden alınan derslerde nadir de olsa oluyor. Bunlar da eğitimin kalitesini düşürüyor.*

Katılımcıların büyük kısmı eğitimin altyapısını yeterli görmekte, eğitim merkezine yapılan yatırımın boşa gitmediğini düşünmektedirler. Eğitim merkezinde bulunan bilgisayar sınıfları ve BİDEM (Bilgisayar Destekli Eğitim Modülleri-Aday Gümrük Muhafaza Memurlarına yönelik sanal sınıf ortamında video ve animasyonlar eşliğinde ders anlatılan sınıf) gibi teknolojik altyapılar ve atış poligonu ve yakın savunma salonu gibi uygulamanın içindeki yapılar takdir edilmektedir. Aslında muhafaza memurları için kullanılmakta olan BİDEM (Bilgisayar Destekli Eğitim Modülleri) sınıfında katılımcının bahsettiği sanal sınıf ortamı yaşatılmakta ve örneğin bir kamyon veya konteyner aramasında ilk olarak nerelere bakılacağı, kaçakçılığa karşı ne gibi taktikler geliştirilebileceği gibi konular video ve animasyonlarla gösterilmekte, katılımcıların da aktif bir biçimde rol aldığı bir ortamda öğrenime katkı sunulmaktadır. Zaten Gümrük ve Ticaret Bakanlığı strateji belgesinde de BİDEM için kolluk birimlerinde görev yapan insan kaynağının eğitimlerinin niteliği arttırılma hedefi yer almıştır.

Yukarıda aktarılan görüşlerde ortak nokta eğiticiler konusundaki nitelik talepleridir. Nitelikten kasıt tabi alanında donanımlı, her türlü soruyu cevaplayacak potansiyelde olan ve bunları aynı zamanda karşısındaki grubun özelliklerini de dikkate alarak anlatabilme, sunabilme yeteneğinde olan eğiticilerdir. Aslında bunların yanında daha da önemli husus eğiticinin istekliliğidir. Bu yüzden eğitim programlarında eğitici olarak görevlendirilecek personelin eğitici formasyonuna sahip, konusunda uzman, anlatım becerileri gelişmiş ve istekli olanlar öncelikli olacak şekilde seçilmesi gerekmektedir.

Nitekim Gümrük ve Ticaret Bakanlığı 2018-2022 Eğitim Strateji Belgesi de bu önemli durumu konu edinmiştir:

> "Gümrük ve ticaret süreçlerinin doğası, Gümrük ve Ticaret Bakanlığındaki her bir pozisyondaki çalışanların, o pozisyonlarda yapılan işlerin teknik ve genel yönleriyle ilgili belirli bilgi, davranış ve yeteneklere sahip olmasını zorunlu kılmaktadır. Bu nedenle Bakanlıktaki eğitimlerin, liderlik, yönetim, teknik bilgi ve beceriler, iletişim becerileri ve bireysel kabiliyetler gibi geniş bir yelpazedeki bilgi, beceri ve yetkinlikleri kapsaması gerekmektedir. Ancak, eğitimlerin kapsamı ve içeriği ne kadar etkin olursa olsun, eğitimlerin etkinliği belirli bir derecede eğiticilerin öğretme kapasitesiyle de ilişkilidir. Bu nedenle eğitici havuzunu oluşturan tüm personelin (varsa eğer, dışarıdan sağlanan eğiticilerin) sürekli gelişimleri, güncel ve modern eğitim yöntemleri konusunda geliştirilmeleri, gümrük ve ticaret alanındaki yeni teorik ve uygulamalı gelişmelere hâkim ve kendi alanlarında derinlemesine uzmanlık sahibi olmaları önem taşımaktadır. Bu doğrultuda eğitim içeriklerinin güncel ve pratiğe uygulanabilir olması ve eğiticilerin modern ve uygulamalı eğitim tekniklerini kullanmaları gerekli görülmektedir. Bu noktada eğiticilerin seçimi önem taşımaktadır. Eğiticilerin seçiminde dikkate alınabilecek bazı kriterler aşağıda verilmiştir:
>
> - Eğiticinin eğitim verdiği alanda profesyonel tecrübeye sahip olması,
> - İlgili konuda derinlikli bilgi ve becerilere sahip olması,
> - Eğitim verme konusunda motivasyona sahip olması,
> - İlgili alandaki güncel gelişmelere hâkim olması,
> - Yeni eğitim araç ve tekniklerini bilmesi,
> - Eğiticilerin eğitimi programlarına katılması,
> - Gümrük ve ticaret alanında, birçok gelişmiş ülke örneğine bakıldığında ise akademilerden eğitici almak ve teknik alanlarda genellikle meslekte tecrübe sahibi olmuş çalışanları belirli formasyon süreçlerinden ve eğiticilerin

eğitiminden geçirerek eğitici olarak istihdam etmek şeklinde karma bir sistemin uygulandığı görülmektedir."

Katılımcıların Eğitim Boyunca Kalınan Yer ve Koşulları Açısından Hizmetiçi Eğitim Etkinliklerine İlişkin Görüşleri

Katılımcılara üçüncü olarak katıldıklarıhizmetiçi eğitim çalışmalarını, eğitim süreci boyunca kaldıkları yer ve koşulları açısından nasıl değerlendirdikleri sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtlar olumlu ve olumsuz olarak değerlendirildiğinde; muayene memuru olan katılımcılardan Ankara'da ailesinin yanında yaşadığı için fikir beyan etmeyen 1 kişi ve olumsuz olarak değerlendiren 1 kişi dışında, barınma koşullarını yeterli bulan fakat ulaşım zorluklarından bahseden kursiyerler ağırlıktadır (n=8); muhafaza memuru olan katılımcılar ise yine muayene memurlarının verdiği cevap ile aynı doğrultuda olmak üzere, olumsuz olarak değerlendiren 1 kişi dışında, barınma koşullarının oldukça yeterli fakat ulaşımın büyük problem olduğunu ifade etmişlerdir (n=11).

Bu soru açısından muayene memurları cevaplarında öne çıkan bazı tipik ifadeler şunlardır:

Amirlerin yol göstericilik açısından faydalı olabileceğini düşünüyorum. Barınma şartları gayet güzel ama en büyük problem ulaşım sıkıntısını kesinlikle çözmek gerekir (MUA-1).

Eğitim süresi boyunca barınma ihtiyaçları için yeterli oda sayısı vardır. İlgili personel nöbet usulü çalışmakta olup, 24 saat kendilerine ulaşılabilir. Yaşamsal ihtiyaçlar çok çok iyi olmasa da asgari şartlara ulaşılabilir düzeydedir (MUA-2).

Yine bu soruya cevap veren bir muayene memurunun (MUA-7) ifadesi genel görüşü yansıtmada oldukça dikkat çekicidir:*Kurumun bize sağlamış olduğu imkânlar azami derecede yeterli. Barınma standartları ortalamanın üzerinde, personel desteği genel itibariyle memnun edicidir. Rehberlik anlamında görevli memur oldukça yardımcı ve anlayışlı ve hatta gerekenden fazla özverili. Yalnız tesislerin merkeze ve merkezi noktalara*

uzaklığı yaşamsal ihtiyaçlara ulaşma anlamında ciddi sıkıntılar yaşamamıza neden olmaktadır. Civarda market vb. yerlerin olmayışı oldukça zorlayıcı olmaktadır.

Eğitim Dairesi Başkanlığı uzun yıllar Ankara Ulus'ta Rüzgârlı Caddesinde hizmet vermiş olup 2013 yılı Ocak ayından itibaren hatırı sayılır bir yatırım bütçesiyle yapılan yeni eğitim merkezinde, Esenboğa yolu üzerinde havaalanına yaklaşık 1 kilometre mesafede hizmet vermektedir. Buradaki ortak görüş barınma standartlarının yeterince iyi olduğu ve eğitim merkezinde kalan kursiyerlere oldukça konforlu bir ortam sağladığı yönündedir. Ancak eğitim merkezinin şehrin dışında sayılabilecek bir lokasyonda olması, otobüs-dolmuş gibi ulaşım vasıtalarının kısıtlı olmasından dolayı kursiyerlerin en büyük probleminin ulaşım olduğu sonucu çıkarılabilir. Yaşanılan bu zorluktan dolayı kursiyerlerin yakındığı en önemli konu şehir merkezine gidiş gelişteki sıkıntılar ve yaşamsal ihtiyaçlara ulaşmadaki kısıtlar olmuştur. Kursiyerler ve eğiticiler için öğle 12.30 da ve derslerin bitimi akabinde 16.30 da Eskişehir yolu üzerinde bulunan Bakanlık ana binasına ve şehir merkezine servis imkânı sunulması bu sorunu aşmak için atılan adımlar olsa da alış veriş imkânının olmaması ve yemek için sadece eğitim merkezindeki kafeterya ve yemekhaneye bağımlı kalınması kısıtlı bir sosyal yaşam olarak karşımıza çıkmaktadır.

Adaylık eğitimlerinin uzun sayılabilecek bir süreyi kapsamasından dolayı hastane gibi temel bir ihtiyaç için veya banka gibi resmi işlerini halletmeleri için kursiyerlere tanınan kolaylıklar ve her eğitim grubunun sorumlusu pozisyonunda bulunan eğitim merkezinde görevli personelin anlayışlı ve yol gösterici olmaları da katılımcıların olumlu baktıkları ortak konular arasında gösterilebilir. Bunun yanında eğitim merkezi yerleşkesinde bulunan halı saha ve basketbol-voleybol sahası ile oldukça gelişmiş spor aletleriyle donatılmış spor salonunu kullanan personele yardımcı olan yakın savunma hocaların ilgi alakası da memnuniyet duyulan konular arasındadır.

Bu soru açısından muhafaza memurları cevaplarında öne çıkan bazı tipik ifadeler şunlardır:

Barınma standartları yeterli ancak yaşamsal ihtiyaçlara ulaşmada sıkıntılar çekiliyor. Çünkü eğitim dairesi yerleşim yerlerinden uzak bu

yüzden yerleşim yerlerine ulaşım ihtiyacının karşılanması gerekli (MUH-5).

Kaldığımız yer ve koşullar gayet iyi ve özenli Benim açımdan tek sıkıntı ulaşım ve şehir merkezine uzaklık. Zaten uzun bir süre eğitim görüyoruz onun da şehrin dışında olması bizim bıkkınlığımızı bir derece daha da artırıyor (MUH-12).

Yine bu soruya cevap veren bir muayene memurunun (MUH-10) ifadesi genel görüşü yansıtmada oldukça dikkat çekicidir:*Eğitim Dairesi fiziksel açıdan yeterli ancak şehir merkezine uzaklığı burada yaşamı zorlaştırıyor. Yaşamsal ihtiyaçlara ulaşmak çok zor.Eğitim Dairesinde eğitim gören ve misafirhanede konaklayan personel için servis imkânı sunulabilir. Barınma standartları iyi, ortam temiz ve yaşam standartlarını düşüren bir yanı yok.*

Yukarıda bahsedildiği üzere ulaşım için şehir merkezine servisler mevcuttur ancak yine de sosyal yaşamın iyileştirilmesi adına servis sayısının arttırılması veya kursiyerlerin eğitim merkezinden ayrılırken nasıl geri döneceklerini daha gitmeden düşünmelerinin önüne geçmek adına akşam belirli bir saat ve merkez belirlenerek eğitim merkezine dönüşlerde yardımcı olunabilir.

Katılımcıların Etkili Bir Hizmetiçi Eğitim Gerçekleştirebilmek Açısından Hizmetiçi Eğitim Etkinliklerine İlişkin Görüşleri

Katılımcılara son olarak ‘etkili bir hizmetiçi eğitim gerçekleştirebilmek için neler yapılmalı ve/veya nelere dikkat edilmelidir sorusu’ yöneltilmiştir. Bu soruya yanıt veren muayene memuru olan katılımcılardan 4 tanesi eğitici seçiminin önemine dikkat çekerek daha nitelikli eğitim verebilecek ve taşrada uygulamanın nasıl yürüdüğünü bilen eğitici personele ihtiyaç duyulduğunu belirtirken 5 tanesi eğitimde daha çok uygulamaya yönelik işleyişin olmasını 3 tanesi ise en önemli sorun olarak ulaşım zorluklarına çözüm olarak merkeze daha fazla servis aracı konulması gerektiğini belirtmişlerdir. Muhafaza memuru olan katılımcılar ise daha çok uygulamaya yönelik eğitimlerin arttırılması gerektiğinden bahsederken (n=6), 2 tanesi eğitim süresinin daha uzun tutulması gerektiğini, 2 tanesi

ders programının yeniden düzenlenmesini, 1 tanesi ise eğitim dairesine mutlaka kreş açılması gerektiğinden bahsetmişlerdir.

Bu soru açısından muayene memurları cevaplarında öne çıkan bazı tipik ifadeler şunlardır:

> *Etkili bir hizmet içi eğitim için daha fazla muayene memuru eğitimci gelmeli derslere. Uzmanlar ve müfettişler slaytları oturdukları yerden okuyup geçtikleri sürece %100 performans beklenemez. Merkezden ziyade taşrayı görmüş eğitimcilerin gözlemlerini aktarmaları daha sağlıklı olur düşüncesindeyim (MUA-8).*

> *Eğiticiler yeterli olmalı, boşta kalanları doldurmak için veya saat ücreti almak için kişiler eğitici olarak yollanmamalı, eğitici olabilecekler öğretme kabiliyeti olan kişiler seçilerek gönderilmeli, 6 aylık staj döneminde aday muayene memurlarının nerelerde çalıştırıldığı takip edilmeli, gerçekten uygulama yaptırıldığından emin olunmalı, Yaşamsal ihtiyaçlara ulaşım yok bu konuda bir çalışma yapılması gerekli, ulaşım yok denecek kadar az (MUA-10).*

Yine bu soruya cevap veren bir muayene memurunun (MUA-9) ifadesi genel görüşü yansıtmada oldukça dikkat çekicidir:

> *Eğitici seçimi iyi yapılma. Eğitici becerileri yüksek olmalı. Öğrenciye olayı kavratabilmeli. Staj dönemleri takip edilmeli. Barınma koşullarında pek sıkıntı yok. Yaşamsal ulaşım noktasında merkeze uzaklık büyük sorun. Bunun giderilmesi lazım.Eğitim kesinlikle beyanname üzerinde, eşya ile, ilgili konuların gerçeğe yakın uygulamalarıyla, saha ortamı yapay da olsa yaratılarak olmalı.*

Katılımcıların görüşlerindeki ortak nokta "nitelikli eğitici" talebidir. Katılımcılar özellikle taşrada nasıl ortamlarda çalıştıklarını, ne gibi yaşadıkları zorlukları bilen, onları anlayabilecek en önemlisi çok iyi bildikleri hatta bazı maddelerini bizzat kendileri yazdıkları mevzuatla sahadaki uygulamaların uyumunun ne ölçüde gerçekleştiğini anlayabilecek eğiticilerin ders vermesi gerektiğini vurgulamışlardır. Zaten hem şifahi olarak yapılan konuşmalarda hem de Eğitim Daire Başkanlığının program bitiminde uyguladıkları anketlerde en çok verim alınan ve memnuniyet duyulan derslerin taşra

görmüş, kendileriyle aynı unvanı taşıyan eğiticilerin verdikleri dersler olduğu görülmektedir. Derslerde sadece hazırlanan slayta bağlı kalarak aktif bir öğrenme sunmayan, mevzuatla uygulama arasında bağ kuramayan eğiticiler en çok yakınılan konular arasındadır. Bunun yanında eğiticilerin derse istekli gelmesi, bir şeyler anlatma öğretme çabasında olması da eğitimi olumlu etkileyecektir.

Bu soru açısından muhafaza memurları cevaplarında öne çıkan bazı tipik ifadeler şunlardır:

> *Hizmet içi eğitim çalışmaları gerekli ortamın sağlanması sanal sınıfların oluşturulması özellikle gümrük muhafaza memurları sahada çalışacakları ortamı yapay, sanal bir şekilde programda uygulanmalıdırlar. Gerekli ortam oluşturulmalıdır. Barınma ve yaşamsal ihtiyaçların karşılanması için yemekhanede çıkan yemek standardının yükseltilmesi, binanın konumu itibariyle şehir merkezine uzak olmasından dolayı gerekli servis imkânlarının sağlanması mümkünse servis saatlerinin çoğaltılması açısından önemlidir (MUH-3).*
>
> *Eğitim programı daha uzun tutulmalı ve özellikle bu eğitim programının eğitim dairesinde verilmesi taraftarıyım. Bölge müdürlüklerinde verilecek eğitimlerin yetersiz kalacağı aşikârdır (MUH-6).*
>
> *Eğitimciler özenli seçilmesi gerektiğini düşünüyorum. Yani eğitim veren personelin önce onların bir eğitimi nasıl vermesi gerektiği öğretilmeli sonra bizlere bir şeyler öğretmelerinin beklenmesi gerekir (MUH-12).*

Bir başka dikkat çekici ifade aday personelin kuruma ataması yapıldıktan sonra eğitime alınma süresidir. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı son yıllarda yeni açılan birçok sınır kapısı ve artan iş yükü gibi nedenlerden dolayı binlerce yeni personel istihdam etmektedir. Yeni alınan aday memurlar ise yukarıda bahsedilen ağır mevzuat ve yoğun iş temposuyla karşılaşmakta, bir an önce eğitimlerini alarak donanımlı bir şekilde iş yaşamında hazır bulunması gerekmektedir. Bunun yanında kanuni bir zorunluluk olarak; Devlet Memurları Kanunu'nda aday personelin asaletlerinin onanıp asil memur olabilmeleri için yasal sürenin 1 yıldan az 2 yıldan çok olamaz hükmü vardır. Ancak yoğun personel alımlarından dolayı ne kadar çabalansa da aday memurların eğitime alınma süresi bazen uzamaktadır. Bu yüzden aday personel ilgili kanun ve yönetmelikleri

teorik olarak görmediğinden atandığı görev yerlerinde çalışan daha kıdemi personeli taklit ederek veya onun bilgisi kadar işle alakalı bilgiye sahip olmakta bu da elbette bir olumsuzluk olarak karşımıza çıkmaktadır.

Katılımcıların eğiticilerden beklediği en önemli şey dersi sadece hazırladıkları slayta bağlı kalarak, tek taraflı okuyarak geçme şeklinde değil ilgili mevzuatın uygulamada nasıl karşılarına çıkacakları veya problemleri çözme konusunda nasıl bir farkındalık yaşatacağı hususudur. Bunun yanında ülkenin dört bir tarafından gelen unvanları aynı olsa da görev yaptıkları coğrafya nedeniyle çok farklı işler yapan katılımcıları derse aktif olarak katılıp fikir alış verişinde bulunma isteği de göze çarpmaktadır.

Tartışma, Sonuç ve Öneriler

Araştırmamıza konu olan "Aday Memurluk Eğitimleri"nin düzenlenmesinde amaçlanan en önemli konu; işe yeni başlayan personelin kuruma uyumunu sağlamak ve personele, kurumun stratejisi ve vizyonu doğrultusunda amaç ve politikalarını öğretip görev ve sorumlulukları konusunda ilgili mevzuat esas alınarak işin gerektirdiği temel mesleki bilgi, beceri ve tutumları kazandırmaktır. Böylelikle işe yeni atanan aday personel kuruma aidiyet duygusu kazanacak ve edindiği bilgi ve beceri sayesinde mümkün mertebe en az hatayla ve bunun getirdiği moral motivasyonla işini daha iyi yapacaktır.

Gümrük ve Ticaret Bakanlığında yeni göreve başlayan aday personele uygulanan hizmet içi eğitimin dört boyut (soru) üzerinden, aday muayene ve muhafaza memurlarının görüşlerine dayalı olarak değerlendirildiği bu araştırmanın bulgularına dayalı olarak, her iki unvandaki katılımcıların uygulanan hizmetiçi eğitime büyük ölçüde olumlu baktıkları tespit edilmiştir.

Araştırma kapsamında ilk üzerinde durulan konu, aday personelin hizmetiçi eğitimi program yeterlikleri açısından nasıl değerlendirdikleri olmuştur. Yeterlikten bahsederken özellikle programın ihtiyaçlara cevap verip veremediği ve eğitim konularının, süresinin yeterli olup olmadığı araştırılmıştır. Araştırmaya katılan aday personelin tamamına yakını teorik olarak verilen eğitimin beklentilerini karşıladığı hususunda hemfikirdirler. Ancak araştırmada dikkat çeken en önemli husus her iki unvandaki aday personelin de eğitimde daha çok uygulamaya yönelik derslerin olması yönündeki isteğidir**.** Nitekim literatüre bakıldığında geçmişten bu yana hizmet içi eğitim uygulamalarında eğitim programlarının daha çok teorik yönünün ağır bastığından söz edilmiştir (Daver, 1966, s.361; Babadoğan, 1989, s.270; Kestane, 2001, s.42 ; Akt, Gül, 2000).

Elbette iki farklı unvana sahip aday personel bakanlık sisteminde birbirinden çok farklı görev/sorumluluk ve işin doğası gereği zorluklara sahip olduğundan'uygulama' veya 'pratik' ders görme isteği birbirinden farklı anlamlar içermektedir. Muayene memurları daha çok evrak üzerinden işlem yaptığı ve binlerce farklı kalem ihracat/ithalat eşyaları ve hatta daha fazla bu işlerin olası kombinasyonları ile uğraştıkları için, en doğal haliyle uygulamada nelerle karşılaşabileceği, ne tür çözümler üretebileceği konusunda

pratiğe yönelik eğitimler beklemektedirler. Özellikle sahada çalışan muayene memurları bir gümrük beyannamesi üzerinden ilgili eşyanın ister ihraç ister ithal olsun ilk adımdan son işleme kadar neler yapacaklarını bilfiil test etmek istemekte son derecede haklıdırlar.

Muhafaza memurları ise yasada da açıkça belirtilen bir kolluk görevi üstlendiklerinden dolayı muayene memurlarının aksine kâğıt/beyanname değil daha çok fiziki görevleri ifa etmek durumundadırlar. Muhafaza memurlarının sahada özellikle sınır kapılarında direk insanları ve beraberindeki eşyaları denetleme zorunluluğu bulunduğundan muayene memurlarından çok farklı uygulama dersleri beklentisine girmeleri doğaldır. Muhafaza memurları özellikle sınır kapılarında karşılaştıkları kavga-darp gibi olaylar yüzünden yakın savunma ve silah bilgisi derslerinin süresinin arttırılmasını veya bunlara daha fazla ağırlık verilmesini beklemektedirler.

Bunun yanında her iki grup da ders verecek eğitimcilerin bakanlığın taşra birimlerini yani gümrük işlerinin fiiliyatta gerçekleştiği yer olan 'saha'yı tanımaları, mevzuatta kâğıt üzerinde teorik olarak çok iyi dursa da uygulamada ne kadar işe yarar olduğunu bilmeleri gerektiğini belirtmişlerdir. Nihayetinde teorik olarak kurgulanan yönetmelik/mevzuatın sahada sorunları ne kadar çözdüğü,kâğıt üzerinde olanla gerçek hayatta karşılaşılan durumları ne kadar karşıladığını bilmek önemlidir. Sahanın kurallarının farklı olması nedeniyle eğitici personelin mevzuatın sahadaki çalışma düzenine uygunluğu/entegresi hususlarını göz önüne alarak bilgi aktarımını yapması gerekir. Zaten teorik, ezbere dayalı bilgilerin çok çabuk unutulabileceği aşikârdır.

Kol tarafından yapılan, "Türk Kamu Yönetiminde Hizmet İçi Eğitim" (2009) başlıklı yüksek lisans tezi yukarıda anlatılanları tanıtlar niteliktedir. Kol'a göre (2009):

> "Hizmet içi eğitimin uygulamalarında eğitim programlarının daha çok teorik yönünün ağır basması bir başka önemli sorundur. Ülkemizde hizmetiçi eğitim programlarının hazırlanma aşamasının çok fazla önemsenmediği görülmektedir. Hazırlanan eğitim programlarının teorik yönü ağır basan programlar olarak hazırlanması zaten önemsenmeyerek hazırlanan eğitim programlarının eksik ve sorunlu programlar olarak ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Hizmetiçi eğitim programlarında uygulanacak derslerin teorik olmasının yanında uygulamalı dersler olmasına da dikkat edilmesi gerekmektedir. Çünkü teori ve uygulama

> birbirini tamamlayan süreçlerdir. Bilgi ve birikim kazandırmasının yanında becerileri geliştirme, davranışlara kurumun istekleri doğrultusunda yön verme, personelin motivasyonunu artırıcı dersler üzerinde de durulmalıdır."

Aday personelin hizmetiçi eğitimi program yeterlikleri açısından nasıl değerlendirdiği sorusunda bir diğer öne çıkan başlık 'süre' konusudur. Kimi adaylar eğitim süresini gereksiz uzun bulurken kimi ise tam tersi sürenin daha fazla uzatılması gerektiğini belirtmişlerdir. Ancak bu konuda ortak payda sürenin verimli kullanılmadığıdır.

Araştırma kapsamında ikinci olarak üzerinde durulan konu, aday personelin hizmetiçi eğitim programını gerçekleştirilme yeterlikleri açısından nasıl değerlendirdiği olmuştur. Programın gerçekleştirilme yeterlikleri ifadesini biraz daha açacak olursak; bu başlıkta eğitimin mekânsal alt yapısı, eğitim veren personelin niteliği gibi olgular araştırılmıştır. Araştırmaya katılan aday personelin tamamına yakını eğitimin yapıldığı mekânın şartlarının gayet iyi olduğunu ve beklentilerini karşıladığını söylemişlerdir. Gerçekten de kamu kurumları arasında Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nın Eğitim Merkezi oldukça modern ve bakanlığın iş yapısı gereği birbirinden çok farklı işleri icra eden mensuplarının farklı eğitim gereksinimlerine cevap verecek durumdadır. Hatırı sayılır miktarda yatırım bütçesiyle yapılan Eğitim Merkezi aslında bakanlık teşkilatının eğitime verdiği önemi göstermektedir.

Hizmet içi eğitimin türü, programın özellik ve ilkeleri, kurumun olanakları dikkate alınarak yer seçilmelidir. Personele yalnız bilişsel alanla ilgili davranış değişikliğini amaçlayan öğretim yapılacaksa, dershane düzeyinde yer gerekecektir. Böyle bir yerde oturma yerlerinin rahatlığı sağlayacak şekilde ve karşılıklı konuşmaya, tartışmaya uygun olarak düzenlenmeli, ayrıca konuların özelliğine göre görsel, işitsel araçlardan yararlanmalıdır. Bireye beceri kazandırılmasına yönelik, psiko-motor alanla ilgili davranış değişikliğini amaçlayan öğretimlerde ise laboratuar veya atölye düzeni daha elverişlidir. Bu tür eğitimler iş basında yapılabileceği gibi, iş dışında iş ortamının özelliklerini taşıyabilecek şekilde hazırlanmış laboratuarlarda yapılabilir (Alkan, 1979, s.21).

Eğitim merkezinde eğitim araç-gereçleri yeterli görülürken gümrük kanunu ve tarife dersleri gibi mevzuat derslerine ait dokümanların güncel halleriyle her aday personelde kalması gerektiği yönünde bir istek de mevcuttur. Literatüre bakıldığında eğitim ortamı ve eğitimlerde kullanılan araç-gereçlerin önemi üzerinde durulduğu görülmektedir. Örneğin Ordu tarafından yapılan "İnsan Kaynakları Yönetiminde Etkin Hizmet İçi Eğitim Teknikleri ve Stratejileri / Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Örneği" (2010) başlıklı yüksek lisans tezinde eğitim ortamı ile alakalı şu ifadeler bulunmaktadır:

> "Eğitim ortamı; eğitsel faaliyetlerin meydana geldiği öğrenme, öğretme süreçlerindeki iletişim ve etkileşimin oluştuğu, personel, araç, gereç, tesis, organizasyon gibi faktörlerin oluşturduğu çevredir. Bireyin davranışlarının içinde yasadığı çevreye göre şekillendiği bir gerçek olarak kabul edilmektedir. Esasen öğrenme; öğretme isi fiziki veya sosyal çevrenin içinde meydana gelir. Çeşitli bina, donatın, model, ışık, ısı, renk gibi çeşitli objelerden oluşan çevre önce insanlar tarafından düzenlenmekte, ancak bu çevre daha sonra insan davranışını şekillendirmektedir. Bunun için çevre ile birey arasında söz konusu çeşitli etkileşim boyutlarının eğitim hedefleri doğrultusunda organize edilmesi ve yönlendirilmesi gerekmektedir. Eğitimciler bu amaçlar değişik eğitim ortamlarından yararlanabilirler."

Araştırma kapsamında aday personelin hizmetiçi eğitimi program yeterlikleri açısından nasıl değerlendirdiği hususunda öne çıkan bir başka düşünce nitelikli eğitici talebidir. Hizmet içi eğitim programlarının yürütülmesinde görev alan eğitici personelin nitelik ve nicelik yönlerinden yeterli olması gerekmektedir.

Araştırmaya katılan aday personel bu kadar teknik ve hukuki terimler içeren derslerde ilgili mevzuatın iş başında nasıl uygulanacağı konusunda genel olarak tereddüt taşımakta ve teori kısmıyla uygulama arasında uyumsuzluk olabilecek noktalara temas edebilen ve bunları en yalın ve çarpıcı biçimde aktarabilecek eğitici olması gerektiği düşüncesinde ortaklaşmaktadır.

> Ordu'nun çalışmasında (2010)öğretici personel seçiminde şu ifadeler yer almaktadır:

> "Öncelikle; öğretici, programda öngörülen düzeyin üzerinde bilgi ve becerilere sahip olmalıdır. Tutum ve davranış bakımından ise, kendisine saygınlık kazandıracak ve örnek olacak niteliğe sahip olmalıdır (Öğretim yapılacak konuda teknik yeterlik). Konunun özelliğine, katılanların niteliğine, öğretim ortam ve koşullarına göre uygun öğretim yöntemi seçilir. Ancak her bilen kişinin öğretebileceği varsayılamaz. Bu nedenle yetişkinlerin öğretimi, öğrenme prensipleri, uygulama hakkında bilgi ve deneyim kazanmış, yetişkinlerin davranış ve sorunlarını anlayan, farklı yaşantılara sahip insanların bireysel ve toplu olarak yetiştirme tekniklerini bilen bir öğretici başarılı olabilir (Öğretim Tekniklerinde Formasyon Yeterliği) Öğretici, eğittiği personel ile olumlu ilişkiler içinde öğrenimini sürdürmelidir. Bunun için öğreticinin toplum etkinliklerine katılan, liderlik rolünü oynayabilen, sorumluluk alan ve saygı duyulan bir kişi olması gerekir (Olumlu İlişkiler Kurmada Sosyal Yeterlik). Öğretici, program konularını da zaman zaman aşan sorunlarla karşılaştığında, soruyu cevaplama durumunda değilse bile, bilginin nereden, nasıl sağlanabileceğini açıklayabilmelidir (Personele Kaynak Olmada Liderlik Yeterliği) Son olarak, öğretici, kısa sürede sonuç alabilmesi için istekli ve hevesli olmalıdır. Çünkü istekle öğretim yapan eğitici, bireyi güdüler, daha çok ilgilenir ve öğretim sanatının gereklerini yerine getirir (Öğretmeye Arzulu Olma ve Mesleksel Yeterlik)."

Araştırma kapsamında üçüncü olarak üzerinde durulan konu, aday personelin hizmetiçi eğitim programını eğitim süreci boyunca kaldıkları yer ve koşulları açısından nasıl değerlendirdikleri olmuştur. Katılımcılardan özellikle barınma standartları, personel desteği/rehberlik ve yaşamsal ihtiyaçlara ulaşmaları hakkındaki değerlendirmeleri alınmıştır.

Araştırmaya katılan aday personelin tamamına yakını eğitim merkezinin barınma standardını oldukça yeterli bulmakta ve memnuniyetlerini dile getirmektedir. Gerçekten de Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Eğitim Merkezi yaklaşık 200 yatak kapasiteli misafirhanesi, internet olanakları, spor salonu, masa tenisi ve halı saha-basketbol sahası gibi aktivite alanları ve en önemlisi dersliklerle aynı yerleşkede bulunması nedeniyle kursiyerler için oldukça konforlu bir yaşam sunmaktadır.

Yine eğitim merkezinde görevli personelin desteği ve rehberlik anlamında yol göstericiliği aynı oranda yeterli bulunmaktadır. Ancak bu soruya yanıt veren katılımcıların olumsuz olarak yaşadığı durum eğitim merkezinin şehrin dışında olmasından ötürü yaşamsal ihtiyaçlara ulaşmada karşılaştıkları zorluklardır. Ankara'nın kuzeyinde, Esenboğa Havaalanı'na yaklaşık 1 kilometrelik mesafede bulunan Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Eğitim Merkezi aday personelin de belirttiği üzere ulaşım imkânları açısından oldukça kısıtlıdır. Eğitim Merkezi yakınından sadece havaalanına yolcu taşıyan işletmelere ait otobüslerin geçmesi ve bunların normal belediye otobüs fiyatlarına nazaran oldukça pahalı olması, eğitim merkezine gelişte bir sorun yaşanmasa da Ankara merkeze gitmek için herhangi bir otobüs durağı bulunmayıp ilk durak olan havaalanına gidilmek zorunda olması katılımcıları oldukça zorlamaktadır. Yine eğitim merkezinin şehrin dışında ve yanında yöresinde fabrika ve işletmeler dışında herhangi bir yerleşim yeri ve market/pazar gibi alışveriş imkânlarının olmaması, kursiyerlerin yaşamsal ihtiyaçlara ulaşmada zorlanmasını beraberinde getirmekte, bu da sadece eğitim merkezinde yer alan kantin işletmesine ve yemekhaneye (sadece öğle yemekleri için) bağımlı olmalarına yol açmaktadır.

Araştırma kapsamında dördüncü ve son olarak üzerinde durulan konu aday personelin etkili bir hizmetiçi eğitim gerçekleştirebilmek için neler yapılmalı ve/veya nelere dikkat edilmelidir sorusuna verdikleri yanıtlar olmuştur. Katılımcıların büyük kısmının olmazsa olmazı, daha önce de üzerinde durduğumuz, nitelikli eğitici isteğidir. Bu açıdan personelin sadece bilgili olmasını değil aynı zamanda aktarabilme yeteneğine sahip olmasını önemli bulan katılımcılar taşrada yapılan iş ve işlemleri gerçek manada bilen ve bunları ilgili mevzuatla bağdaştırabilen eğiticilerin olması gerektiğini belirtmişledir. Yine katılımcıların büyük kısmı eğitimin uygulamalı olarak yapılması gerektiğini belirtirken ders programının da uygulama ve teori arasında bir denge gözetilerek yapılması gerektiğini savunmuşlardır. Bunun yanında ulaşım problemlerin çözümü için şehir merkezine daha fazla sayıda servis konulması gerektiğini belirtmişlerdir.

Araştırma kapsamında elde edilen verilerin analizine dayalı olarak geliştirilen sonuç yargıları üzerinden Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nda düzenlenen Aday Gümrük Muhafaza ve Muayene Memurlarına yönelik hizmetiçi eğitime dair şu önerilerde bulunulabilir:

- Amacı, “yerel ihtiyaçlara cevap verebilecek, günceli yakalayabilecek, gümrük kurum kültürüne uyum sağlayabilen personele sahip olmasını sağlamak”olan Eğitim Daire Başkanlığı’nı, bakanlık içerisinde hali hazır durumunu koruyarak daha da güçlendirmek ve bakanlığın tüm birimlerinde eğitime verilen desteği ve önemi artırmak gerekir.
- Eğitici olarak gelen bakanlık personelinin en başta eğitim verme motivasyonu ve isteği eğitici seçiminde ilk kriter olmalıdır.
- Eğiticinin alanında uzmanlaşmış ve derinlikli bilgiye sahip olmasının yanında taşradaki uygulamaları da bilmesi ve mevzuatın nasıl uygulanacağını açık ve yalın bir biçimde anlatması gerekir.
- Eğiticilerin mümkünse eğitim formasyonuna sahip olması, eğiticilerin eğitici becerilerini arttırmak amacıyla düzenlenen eğiticilerin eğitimi gibi seminerlerin düzenli aralıklarla yapılarak eğiticilerin her daim hazır tutulması doğru olacaktır.
- Tam zamanlı eğitici sayısını arttırmak veya yarı zamanlı eğitici havuzu oluşturmak gerekir.
- Yarı zamanlı eğiticilerin iş yükünü hafifletmek amacıyla ilgili birimlerle işbirliği sağlanması ve kolaylık sağlanması hususunda çaba harcanması yararlı olacaktır.
- Ders saat ücretlerinin arttırılarak motivasyonun pekiştirilmesi amacıyla ilgili mevzuatın değişimine yönelik çaba harcanmalıdır.
- Eğitim içeriklerinin ve ders saatlerinin planlamasında ve eğitici seçiminde eğitim alan personelin eğitim programı sonucunda düzenlenen anketlerdeki görüş ve önerilerin daha fazla dikkate alınması yerinde olur.
- Eğitim içeriklerinin teorik ağırlığını azaltarak uygulamaya dönük içeriklerin geliştirilmesi gerekir.
- Eğitim içeriklerinin yeknesaklığını sağlamak ve eğitim programlarını güncellemek amacıyla ilgili birimlerden gelen katılımcılarla içerik komisyonu oluşturmak doğru olacaktır.
- Eğitim içeriklerinin yetkinlik bazlı olmasına çalışılması gerekir.
- Özellikle sınır kapılarında çalışan personel için en temel bilgilerle coğrafyaya uygun dil eğitimin verilmesi gerekir.

- Eğitime alınacak personelin mümkün olan en kısa zamanda hatta görev yerlerine başlamadan adaylık eğitimlerini alması için ilgili birimlerle koordinasyon sağlanması ve buna uygun memur alım politikalarının geliştirilmesi gerekir.
- Özellikle yakın savunma ve silah bilgisi gibi birebir ilgi alaka gerektiren Aday Gümrük Muhafaza Memuru Yetiştirme Eğitimlerinde sınıf mevcudunun en fazla 30-35 rakamlarında tutulması doğru olacaktır.
- Düzenlenen eğitim programlarının ilk aşamasından aday personelin asaletleri onana kadar ki süreçte eğitim uzmanlarının gözetimi ve kontrolü sağlanmalıdır.
- Uzun süreli aday memur yetiştirme eğitimi programlarında planlama yapılırken belirli periyodlarda yarım günlük bir iznin verilerek kursiyerlerin resmi işlerini halledebilmeleri için fırsat tanınması yerinde olur.
- Şehir merkezine ulaşımın kolaylaştırılması ve sosyal ihtiyaçların karşılanabilmesi için servis sayısının arttırılması ve eğitim merkezine dönüşte ulaşım problemlerinin çözülebilmesi için belirli merkezlerden ortak bir saat belirlenerek servis aracı konması önerilebilir.

- Özellikle katılımcılardan yoğun bir şekilde gündeme getirilen "uygulama" eksikliğini gidermek için; eğitim programının onay aşamasında; saha ziyaretleri, içeriği belirlenerek ve süre olarak yeterli seviyeye çıkarılarak ders olarak konulmalıdır.

- Yapılan saha ziyaretlerinde; katılımcılar gruplara ayrılırsa verimlilik sağlanmış olacaktır.

- Her grubun başında mümkünse Eğitim Dairesi Başkanlığı gözetiminde bir eğitici ve gidilecek yerde de kursiyerlere rehberlik edecek ve sorularını cevaplayarak mesleki deneyimlerini paylaşabilme yetisine ve öğretme motivasyonuna sahip tecrübeli bir personelin hazır olması ve bunların içerik belirleme olsun, ders saati olsun koordinasyon içerisinde yapılması gerekir.

- Eğitim merkezinin pratik yapma olanağı taşıyan envantere sahip olması veya konunun ilgisi olduğu taşradaki birimden bunu edinmek için destek alabilmesi gerekir (Örneğin eğitim merkezi envanterinde bir konteynır olursa aday personele bunların aramasındaki püf noktalar uygulamalı olarak gösterilebilir veya kaçakçılığı önlemek adına bir tır araması gösterilecekse örneğin Ankara Tır Gümrüğü'nden destek alınarak Eğitim Merkezinin bahçesinde şimdiye kadar ki

olaylar da baz alınarak uygulamalı olarak gösterilebilir yani kısacası “uygulama” işinin eğitim merkezine taşınarak yapılması eğitimin etkililiğini artırır).

KAYNAKÇA

Akgüner, T. (2001). "**Kamu Personeli Yönetimi",** İstanbul: Der Yayınları.

Aksoy, H.H. (1997). **"Ekonomik Getirisi, İstihdam ve Piyasaya Dönük Etkileri Açısından Mesleki Teknik Eğitim",**Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi,Ankara.

Atılgan, M. (2005). **"İnsan Kaynakları Yönetiminde Eğitim ve Bir İnceleme: Kaymakam Adaylarının Eğitimi",**Türk İdare Dergisi, Sayı: 448.

Aydın, D. (2008). **Öğretmenlerin Yöneticiler Tarafından Hizmetiçi Eğitim Programıyla Desteklenmesi Sonucunda Kazandıkları Bilgi ve Becerileri Eğitime Yansıtma Düzeylerinin İncelenmesi (İstanbul Beykoz İlçesi Örneği)**, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Aydın, İ. (2011). **"Çeşitli Ülkelerde Öğretmenlerin Hizmetiçi Eğitimi", Prof. Dr. Yahya Akyüz'e Armağan – Türk Eğitim Tarihi Araştırmaları Eğitim ve Kültür Yazıları,** Ed. Cemil Öztürk ve İlhami Fındıkçı, Ankara, Pegem Akademi Yayınları. s.335-347.

Aygün, Z. (2008). **"Kamu Yönetimi",** İstanbul: Kum Saati Yayınları.

Aytaç, T. (2000). **"Hizmet İçi Eğitim Kavramı ve Uygulamada Karşılaşılan Sorunlar",** Milli Eğitim Dergisi, Sayı: 147, Ankara.

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

Bilgin ve diğerleri, (2007). **"Yerel Yönetimlerde Hizmet İçi Eğitim",** TEPAV Yayınları, Ankara.

Bircan, İ. (1988). "Mahalli İdarelerde Hizmet İçi Eğitimin Önemi ve Etkinliği", **Türk İdare Dergisi**, Sayı: 378, Mart.

Can, H., Akgün, A. ve Kavuncubaşı, Ş. (1995). **"Kamu ve Özel Kesimde Personel Yönetimi",** Ankara: Siyasal Kitabevi.

Canman, D. (1997)."Türkiye'de Kamusal Hizmet İçi Eğitim ve Değerlendirilmesi Çalışmaları"**, Amme İdaresi Dergisi**, Cilt: X, Sayı: 4.

Canman, D. (2000).**"İnsan Kaynakları Yönetimi",** Ankara: Yargı Yayınları.

Çalık, T. (1988). **"Türk Kamu Kesiminde Hizmet İçi Eğitim Etkinliği"**, Doktora Tezi Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Daver, B. (1966). **"Kamu Personelinin Hizmet İçi Eğitimi ve Üniversite**", Kamu Personelinin Eğitim Konferansı, Ankara, SBF, s.359–371.

Devlet Memurları Kanunu, http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.657.pdf, Son Erişim Tarihi: 25.04.2017.

Eryılmaz, B. (1998). "**Kamu Yönetimi"**, İstanbul: Der Yayınları.

Eryılmaz, B. (2003). **"Kamu Yönetimi",** İstanbul: Erkam Matbaası, İstanbul.

Fer, M. (1966) **"Merkezi İdarede Hizmet İçi Personel Eğitimi",** Kamu Personelinin Eğitim Konferansı, Ankara, SBF, s.223–245.

Fındıkçı, İ. (2002). **İnsan Kaynakları Yönetimi**, İstanbul: Alfa Yayım Basım Dağıtım.

G.T.B. (2013). Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tarihçesi.

https://www.gtb.gov.tr/kurumsal/hakkimizda/tarihce, Son Erişim Tarihi:15.06.2018.

G.T.B. (2018). Gümrük ve Ticaret Bakanlığı 2018-2022 Eğitim Strateji Belgesi.

(http://egitim.gtb.gov.tr/data/5afed1d3ddee7d14dc54cf28/GTB%20E%C4%9E%C4%B0T%C4%B0M%20STRATEJ%C4%B0%20BELGES%C4%B0.pdfSon Erişim Tarihi: 15.06.2018

G.T.B. (2018). Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Eğitim İhtiyaç Analizi ve Yetkinlik Bazlı Rehber Eğitim Modülleri Raporu.

http://egitim.gtb.gov.tr/data/5afed1d3ddee7d14dc54cf28/Ek_GTB%20E%C4%9E%C4%B0T%20%C4%B0HT%20ANAL%20VE%20YETK%20BAZLI%20REHB%20E%C4%9E%C4%B0T%20MOD%C3%9CLLER%C4%B0.pdf Son Erişim Tarihi: 15.06.2018

G.T.B. (2013). Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Eğitim Dairesi Başkanlığı Tarihçesi.

http://egitim.gtb.gov.tr/kurumsal/tarihce/tarihceSon Erişim Tarihi: 15.06.2018

G.T.B. (2015). Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Eğitim Dairesi Başkanlığı Kurumsal Vizyon.

http://egitim.gtb.gov.tr/kurumsal/vizyon , Son Erişim Tarihi: 15.06.2018

G.T.B. (2013). Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Eğitim Dairesi Başkanlığı Kurumsal Misyon.
http://egitim.gtb.gov.tr/kurumsal/misyon/misyon,Son Erişim Tarihi: (15.06.2018)

G.T.B. (2013). Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Eğitim Dairesi Başkanlığı Kurumsal Eğitim Politikamız. http://egitim.gtb.gov.tr/kurumsal/egitim-politikamiz/egitim-politikamiz, Son Erişim Tarihi: (15.06.2018)

G.T.B. (2013). Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Gümrükler Muhafaza Genel Müdürlüğü Görevlerimiz https://muhafaza.gtb.gov.tr/teskilat/gorevlerimiz Son Erişim Tarihi: 15.06.2018.

http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.657.pdfSon Erişim Tarihi: 14.06.2018.

Gümrük Muayene Memurları Derneği. Muayene Memuru Görevleri http://www.gmmd.org.tr/muayenememurugorevleri.aspx,Son Erişim Tarihi: 12.06.2018.

İstanbul Gümrük Müşavirleri Derneği http://www.igmd.org.tr/kose-yazi/TARIFE-ESYA-SINIFLANDIRILMASI-VE-SINIFLANDIRMADA-KULLANILAN-MEVZUAT Son Erişim Tarihi: 12.06.2018.

Gül, H. (2000). **"Türkiye'de Kamu Yönetiminde Hizmet İçi Eğitim",** Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:3, Sayı: 2, İzmir.

Kalkandelen, H. (1979). "**İşletmeler, KİT'ler, Kamu Kuruluşları İçin Hizmet İçi Eğitim El Kitabı"**, Ajans Türk Gazetecilik ve Matbaacılık Sanayi, Ankara, s.14.

Kalkınma Bakanlığı. Kalkınma Planları

http://www3.kalkinma.gov.tr/PortalDesign/PortalControls/WebContentGosterim.aspx?Enc=51C9D1B02086EAFBDCF6B4EA3F896DFDSon Erişim Tarihi: 15.06.2018.

Karasar, N. (2009). "**Bilimsel Araştırma Yöntemi"**, Ankara, Nobel Yayınları.

Karlı, M.K. (2013). **"Türkiye Eğitim Sisteminde Bir Alternatif Hizmetiçi Eğitim Modeli Olarak ÖRAV- Öğretmenin Sınırı Yok Projesi"**, Yüksek Lisans Tezi Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul

Kestane, D. (2001). "Modern Kamu Yönetiminin Tamamlayıcı Bir Unsuru Olarak Hizmet İçi Eğitim ve Türk Kamu Kesiminde Sistemin Görünümü"**,Maliye Dergisi,** Sayı: 136.

Karasolak, K. , Tanrıseven, I. ve Konokman, G. (2013). "Öğretmenlerin Hizmet İçi Eğitim Etkinliklerine İlişkin Tutumlarının Belirlenmesi", **Kastamonu Eğitim Dergisi**, Cilt:21 No:3.

Kayıkcı, S. (2002). **"Kamu Kesiminde Hizmet İçi Eğitim ve Görevde Yükselme Eğitimi Programı Değerlendirmesi"**, Yüksek Lisans Tezi Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.

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

Kuyaksıl, A. (1995). "Personel Eğitimi ve Türkiye"**, Türk İdare Dergisi**, Yıl: 67, Aralık, s.159–175.

Milli Eğitim Bakanlığında Hizmet İçi Eğitimin Yeniden Yapılandırılması Panel ve Çalıştayı, (2010).

Memurlar.net (2003). Devlet Memurları Genel Eğitim Planı, https://www.memurlar.net/haber/1117/devlet-memurlari-egitimi-genel-plani.htmlSon Erişim Tarihi: 15.06.2018

Ordu, S. (2010). "**İnsan Kaynakları Yönetiminde Hizmet İçi Eğitim Teknikleri ve Stratejileri / Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı** " Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Osma, H.H. (2007). **"Kurumlarda Hizmet İçi Eğitim"**, Yüksek Lisans Tezi İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Öztürk, M. ve Sancak, S. (2007). "Hizmetiçi Eğitim Uygulamalarının Çalışma Hayatına Etkileri**",Journal of Yasar University**,, Yıl: 2, Sayı:7, s.776.

Parmaksız, R.Ş. (2010). **"Türkiye'de ve Bazı Avrupa Birliği Ülkelerinde Öğretmenlere Yönelik Hizmetiçi Eğitim Programları ve Uygulamaları"**, Doktora Tezi Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Pehlivan, İ. (1992). "Hizmet İçi Eğitim-Verimlilik İlişkisi"**,Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi**, Cilt: XXV, Ankara, s.152.

Selimoğlu, E. ve Biçen Yılmaz, H. (2009). **"PARADOKS Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi",** (e-dergi), Yıl: 4, Sayı:1.

Sezer, E. (2006). **"Milli Eğitim Bakanlığına Bağlı Devlet Okullarında Çalışan Psikolojik Danışman ve Rehber Öğretmenlerin Hizmetiçi Eğitime İlişkin Görüşlerinin Değerlendirilmesi (İstanbul ili örneği)"**, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı, İstanbul.

Taktak, F. ve Yılmaz, İ. 2005; Akt. Kol, 2009, **"Avrupa Birliği Uyum Sürecinde Harita ve Kadastro Sektöründe Hizmet İçi Eğitim",** TMMOB Harita ve Kadastro Mühendisleri Odası 10. Türkiye Harita Bilimsel ve Teknik Kurultayı, Ankara, 28 Mart–1 Nisan 2005.

Taşan, E. (2013). **"Kamu Kurumlarında Hizmet İçi Eğitimlerin Yeterlilik Düzeyi ile Hizmet Kalitesine Etkisi Üzerine Araştırma BEDAŞ Örneği**", Yüksek Lisans Tezi Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Taymaz, H. (1978). **"Hizmet İçi Eğitim İhtiyacının Saptanması",**Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, Cilt: XI, Sayı: 1, s.181–213.

Taymaz, H. (1981). "**Hizmetiçi Eğitim: Kavramlar, İlkeler, Yöntemler"**, Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yayınları, Ankara.

Taymaz, H. (1983). **"Yıllık Hizmet İçi Eğitim Programı",**Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, Cilt: XVI, Sayı: 2.

Tortop, N. (1994). **Personel Yönetimi,** Ankara:TODAİE Yayını.

Tutum, C. (1979). **Personel Yönetimi,** Ankara: TODAİE Yayın.

Yalın, H.İ. (2001). "Hizmet İçi Eğitim Programlarının Değerlendirilmesi", **MilliEğitim Dergisi**, Sayı: 150 (Mart-Nisan-Mayıs 2001), s.59.

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2005). "**Nitel Araştırma Yöntemleri"**, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Yılmazöz, M. (2008).“Kamu Kesiminde Geleneksel Personel Yönetiminden İnsan Kaynakları Yönetimine Geçiş”**, Türk İdare Dergisi**, Sayı: 460, Eylül.

EKLER

EK 1. Görüşme Formu

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI'NDA ADAY GÜMRÜK MUHAFAZA VE MUAYENE MEMURLARINA YÖNELİK OLARAK GERÇEKLEŞTİRİLEN HİZMETİÇİ EĞİTİM ÇALIŞMALARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

Amaç

Bu araştırmanın genel amacı, Gümrük ve Ticaret Bakanlığında aday gümrük muhafaza ve muayene memurlarına yönelik olarak gerçekleştirilen hizmetiçi eğitim çalışmalarını, aday memurların görüşlerine dayalı olarak, değerlendirmektir.

Bu genel amaç doğrultusunda aşağıdaki sorulara yanıt aranacaktır:

3. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nda aday gümrük muhafaza ve muayene memurlarına yönelik olarak gerçekleştirilen hizmetiçi eğitim çalışmaları,
   - program yeterlikleri
   - gerçekleştirilme yeterlikleri ve
   - katılımcıların eğitim süreci boyunca kaldığı yer ve koşulları,

   açısından nasıl değerlendirilebilir?

4. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nda aday gümrük muhafaza ve muayene memurlarına yönelik olarak gerçekleştirilen hizmetiçi eğitim çalışmalarının etkililiğini artırabilmek için neler yapılmalı ve/veya nelere dikkat edilmelidir?

Sayın Katılımcı,

Bu görüşme formu **"Gümrük ve Ticaret Bakanlığında Aday Gümrük Muhafaza ve Muayene Memurlarına Yönelik Olarak Gerçekleştirilen Hizmetiçi Eğitim Çalışmalarının Değerlendirilmesi"** başlıklı akademik araştırmaya veri sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. Görüşme sorularına vereceğiniz yanıtlar yalnızca araştırma amaçları doğrultusunda kullanılacak; bilimsel amaçlar dışında herhangi bir kişi, kurum ya da kuruluşla paylaşılmayacaktır.

Araştırmaya gösterdiğiniz ilgi ve duyarlıktan dolayı teşekkür ederim.

İletişim
Mustafa ÜNAL
mustunal82@gmail.com

1. BÖLÜM
KİŞİSEL BİLGİLER

1. **Cinsiyetiniz**

( ) Kadın ( ) Erkek

2. **Göreviniz:**

( ) Gümrük Muhafaza Memuru ( ) Gümrük Muayene Memuru

3. **Mesleki kıdeminiz (Hizmet süreniz):**

( ) 0-12 ay ( ) 12-24 ay

4. **Eğitim Durumunuz:**

( ) Lisans ( ) Lisansüstü ( ) Doktora

5. **İşe girmeden önce mesleğin tanımı ve gerektirdiği sorumluluklar konusunda ne kadar bilginiz vardı?**

( ) Hiç bilgim yoktu ( ) Az bilgim vardı ( ) Yeterince bilgim vardı

6. **Sizce, mesleğinizi icra ederken taşımanız gereken yeterlikler açısından, hizmetiçi eğitim çalışmalarına gerek var mı?**

( ) Gerek var ( ) Kararsızım ( ) Gerek yok

2. BÖLÜM

GÖRÜŞME SORULARI

Açıklama: Soruların altında verilen italik ifadeler düşüncelerinizi açmaya yöneliktir. Bu ifadelerle bağlı değilsiniz.

1. Katıldığınız hizmetiçi eğitim çalışmalarını, hizmetiçi eğitim program yeterlikleri açısından nasıl değerlendirirsiniz?
   - *Programın ihtiyacınıza uygunluğu*
   - *Eğitim konularının azlığı ya da fazlalığı*
   - *Eğitim kaynaklarının yeterliği gibi.*

2. Katıldığınız hizmetiçi eğitim çalışmalarını, eğitimin gerçekleştirilme yeterlikleri açısından nasıl değerlendirirsiniz?
   - *Eğitim alt yapısı; mekân, eğitim-öğretim araçları*
   - *Eğitim veren personelin yeterliği*
   - *Eğitim süresi gibi.*

3. Katıldığınız hizmetiçi eğitim çalışmalarını, eğitim süreci boyunca kaldığınız yer ve koşulları açısından nasıl değerlendirsiniz?
   - *Barınma standartları*
   - *Personel desteği*
   - *Yol göstericilik (rehberlik)*
   - *Yaşamsal ihtiyaçlara ulaşma*

4. Sizce, etkili bir hizmetiçi eğitim gerçekleştirebilmek için neler yapılmalı ve/veya nelere dikkat edilmelidir?

   - *Program yeterlikleri için*
   - *Hizmetiçi eğitim çalışmalarının gerçekleştirilmesi için*
   - *Barınma ve yaşamsal ihtiyaçların karşılanması için*

Ek2.Gümrük Müsteşarlığı Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği ve Aday Memurların Yetiştirilmesine İlişkin Özel Yönetmelik

Eğitim Dairesi Başkanlığınca hazırlanıp merkez birimleri ve Başbakanlık Devlet Personel Başkanlığının görüş ve katkıları ile olgunlaştırılan Yönetmelikler, Devlet Bakanlığı Makamı'nın04/12/1996 tarih ve 1729 - 51 sayılı Onay'ları ile yürürlüğe konulmuştur.

Kapsam; Bu yönetmelik, Gümrük Müsteşarlığının Merkez ve Taşra Teşkilatının her kademesinde görevli personelinin hizmet içi eğitimine ilişkin konuları kapsar.

Dayanak; Bu Yönetmelik, 657 Sayılı Devlet Memurları Kanununun 214'üncü Maddesi ile Gümrük Müsteşarlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkındaki 485 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Hizmet İçi Eğitimin Hedefleri

Hizmet İçi Eğitim; Devlet Memurları Eğitimi Genel Planında ve Kalkınma Planlarında eğitim için öngörülen amaçlar doğrultusunda aşağıdaki hedeflere yöneliktir:

1) Hizmet öncesinde edinilen bilgi ve becerileri mesleki yönde geliştirmek,

2) Personelin bilgisini, verimliliğini artırmak, hizmete ilgisini en yüksek düzeye çıkarmak ve daha ileriki görevlere hazırlanmasını sağlamak,

3) Yönetimde ve uygulamada etkinliğin artırılmasını sağlamak,

4) Personeli; görev, yetki ve sorumlulukları konusunda yetiştirmek,

Hizmet İçi Eğitimin İlkeleri

Hedeflere ulaşabilmek için uygulanacak ilkeler şunlardır:

1) Eğitimin sürekli olması,

2) Eğitimin kalkınma planlarına uygun olarak düzenlenmesi ve Müsteşarlığın ihtiyaçları dikkate alınarak yapılacak plan ve programlara dayandırılması,

3) Her amirin personelinin eğitiminden ve yetiştirilmesinden sorumlu olması,

4) Öncelikler dikkate alınarak tüm personelin eğitime katılmasına imkân sağlanması,

5) Eğitimden beklenen sonuçlara ulaşılıp ulaşılmadığının belirlenmesi amacıyla, eğitimin uygulanması sırasında ve bitiminde değerlendirme veya sınav yapılması,

6) İlgili tüm kuruluş ve kişilerle işbirliği yapılması, bilgi, belge, araç - gereç ve eğitici değişiminin sağlanması,

7) Programların özelliğine göre uygun ortam ve koşulların sağlanması,

8) Eğitimde başarılı olan personelin, eğitimde kazandırılan niteliklere ve eğitime gönderilme amacına uygun görevlerde istihdam edilmesi için idarece gerekli gayretin gösterilmesi,

9) Gerekli durumlarda, eğitimde kazandırılan bilgi ve becerilerin pekiştirilmesi amacıyla iş başında uygulamalı eğitim verilmesi

Kuruluş ve Görevler

Kuruluş ; Müsteşarlığın Hizmet İçi Eğitim Faaliyetleri ;

1) Eğitim Kurulu

2) Eğitim Dairesi Başkanlığı

3) Diğer Birimler ve Eğitim Merkezleri

tarafından yürütülür.

Eğitim Kurulu; Eğitim Kurulu, Müsteşarın veya görevlendireceği Müsteşar Yardımcısının Başkanlığında; merkez birimlerinin başkanlarının katılımıyla oluşur. Üyelerin özürleri halinde yardımcıları toplantılara katılırlar.

Kurul, yılda en az bir defa, bütçe çalışmalarından önce, Eylül ayında olağan, Başkanın çağrısı üzerine de üyelerin katılımıyla olağanüstü toplanır.

Kurulun kararları Müsteşarlık Makamı'nın Onay'ı ile kesinleşir.

Kurulun sekretarya görevleri Eğitim Dairesi Başkanlığınca yapılır.

Eğitim Kurulunun Görevleri

Eğitim Kurulu Aşağıdaki Görevleri yapar:

1) Müsteşarlığın eğitim hedeflerini tespit etmek,

2) Yıllık Eğitim Plan ve Program taslağını incelemek, gerekli düzenleme ve değişiklikleri yapmak,

3) Bir önceki yılın eğitim faaliyetlerini değerlendirmek,

4) Eğitim merkezi kurulması konusundaki teklifleri incelemek ve görüş bildirmek.

Eğitim Dairesi Başkanlığının Görevleri

Eğitim Dairesince şu işler yapılır:

1) Müsteşarlığın Hizmet İçi Eğitim ile ilgili tüm faaliyetlerinde koordinasyonu sağlamak,

2) Birimler tarafından hazırlanacak yıllık eğitim planlarını inceleyerek, Müsteşarlığın yıllık eğitim plan taslağını hazırlamak ve bir önceki yılın eğitim faaliyetleri raporu ile birlikte Eğitim Kuruluna sunmak,

3) Başkanlıkça açılacak programlarla ilgili tüm işlemleri yürütmek,

4) Eğitim merkezlerinin kurulması veya kaldırılması ile ilgili önerileri, gerekçeleriyle birlikte Eğitim Kurulunun incelemesine sunmak,

5) Eğitici olarak görevlendirilecek personeli, ilgili birimlerle birlikte tespit ederek, uygulama programları için Müsteşarlık Onay'ına sunmak,

6) Üniversitelerle eğitim teknikleri ve yöntemleri konusunda işbirliği yapmak, gerekli yardım ve desteği sağlamak,

7) Diğer kurum ve kuruluşların eğitim ile ilgili çalışmalarını izlemek ve gerekli hallerde bu çalışmalara ilgili personelin katılmasını teminen gereğini yapmak,

8) Açılacak kurs ve seminerlere katılmak için diğer kurum ve kuruluşlardan yapılacak istekleri değerlendirmek,

9) Yurt dışı kurum ve kuruluşlardaki hizmet içi eğitim faaliyetleri ile ilgili Müsteşarlıkça verilecek görevleri yapmak,

10) Her yıl hazırlanan yıllık eğitim planının iki örneğini mali yılbaşından önce, yapılan eğitim faaliyetlerinin sonuçlarına ait raporları da altı aylık dönemler halinde Devlet Personel Başkanlığına göndermek.

Hizmet İçi Eğitim Görevlileri

Eğitim Yöneticisi

Eğitim Yöneticisi; Eğitim hizmetlerinin planlanmasını, yürütülmesini, denetlenmesini ve değerlendirilmesini sağlar.

Bu görevler, Merkezde Eğitim Dairesi Başkanı, Taşrada ise ilgili Başmüdür veya eğitim faaliyetleri konusunda görevlendireceği amir tarafından yürütülür.

Uzman Personel

Eğitim Dairesinde ve Eğitim Merkezlerinde görevlendirilecek uzman personel, tercihen eğitim konusu ile ilgili alanlarda yükseköğrenim görmüş, gerekli bilgi ve tecrübeye sahip personel arasından seçilir. Bu personel Eğitim Birimi ve merkezlerindeki teknik karakter arz eden ve eğitimin; planlanması, programlanması, uygulanması,

denetlenmesi ve değerlendirilmesi hizmetlerini eğitim yöneticisinin gözetiminde ve diğer eğitim personeli ile işbirliği içinde yapar.

Eğitim Görevlilerinin Seçimi ve Nitelikleri

Her düzeydeki hizmet içi eğitim programlarında eğitim görevlisi olarak öncelikle Müsteşarlık bünyesindeki personel görevlendirilir. İlgili program konusunda Müsteşarlık bünyesinde görevlendirilecek personel bulunmaması veya konunun Müsteşarlık dışından uzman kişiler tarafından işlenmesinde fayda görülmesi halinde ilgili birimin teklifi ve Müsteşarlık Makamı'nın Onay'ı ile Müsteşarlık dışındaki Kurumlardan ve Üniversitelerden eğitim elemanı görevlendirilebilir.

Müsteşarlık bünyesinden veya diğer kurum ve üniversitelerden seçilen eğitim görevlileri ile üzerinde resmi görevi bulunmayan eğitim görevlilerinin, eğitici olarak görev verilecek konularda bilgi, beceri ve öğretme yeteneğine sahip olmaları gerekir.

Eğitim Görevlilerinin Yetki ve Sorumlulukları

Hizmet İçi Eğitimde eğitici olarak görev verilenler;

1) Eğitim konuları ile ilgili bir plan yapmakla,

2) Yaptıkları planla ilgili eğitim notlarını hazırlayıp programın başlamasından önce program yöneticisine vermekle,

3) Programda belirtilen konuları işlemek ve konuların personel tarafından dikkatle takibini sağlayacak tedbirleri almakla,

4) Eğitim süresi içinde gerektiğinde sınav yapmak ve değerlendirmekle,

5) Eğitim konularını işlerken modern eğitim tekniklerini uygulamakla,

6) Eğitim süresince program yöneticisi ile işbirliği yapmakla,

7) Zorlayıcı sebeplerle görevlerine devam edememeleri halinde durumu derhal program yöneticisine bildirmekle, yükümlüdür.

Program Yöneticisi ve Görevleri

. Program Yöneticisi; eğitim yapılan yerde programdan sorumlu, en az müdür seviyesindeki yöneticidir. Eğitim faaliyetlerine ilişkin Makam Onay'ı ile görevlendirilen Program Yöneticisi, programın gerçekleştirilmesi için gereken hazırlığı yapar. Eğitim

görevlileri tarafından kendisine teslim edilen ders konularına ait notları çoğalttırarak eğitime katılanlara dağıtılmasını sağlar, lüzumlu araç ve gereci eğitime hazır bulundurur.

Zorunlu sebeplerle görevlerine devam edemeyecek eğitim görevlileri yerine eğitim görevlisi tayini için durumu eğitim yöneticisine bildirir. Eğitim çalışmalarının değerlendirilmesi ile ilgili anketleri hazırlar. Hizmet İçi Eğitim sonunda; eğitime katılan personelin devam durumları, eğitimi olumlu veya olumsuz yönde etkileyen faktörleri tespit eder ve gerekli önlemleri alır. Hizmet İçi Eğitim konusunda verilen diğer görevleri yapar.

Hizmet İçi Eğitimin Planlanması ve Uygulanması

Yıllık Plan ve Programlar

Eğitim Dairesi Başkanlığı, Merkez ve Taşra Birimlerinden temin edeceği bilgilerle Temmuz ayı sonuna kadar Yıllık Eğitim Planı ve Programını hazırlar.

Eğitim planı, Eylül ayında Eğitim Kurulunda görüşüldükten sonra Müsteşarlık Makamı'nın Onay'ı ile kesinleşir.

Plan ve programlarda gerekli görülen değişiklikler Müsteşarlık Makamı'nın Onay'ı ile yapılır.

Kesinleşen plan ve programlar ilgili birimlere bildirilir ve yılı içinde uygulamaya konulur.

Hizmet İçi Eğitim Türleri

Hizmet İçi Eğitim türleri şunlardır;

1)Adaylık Süresi içinde: Temel Eğitim, Hazırlayıcı Eğitim ve Staj, şeklinde, " Aday Memurların Yetiştirilmelerine İlişkin Genel Yönetmelik " ve " Gümrük Müsteşarlığı Aday Memurlarının Yetiştirilmesine İlişkin Özel Yönetmelik " hükümlerine göre,

2) Asli Memurluk süresi içinde; Verimliliği Artırma Eğitimi; değişikliklere intibak ve bilgi tazeleme eğitimi ile Üst Görev Kadrolarına Hazırlama Eğitimi bu yönetmelik hükümlerine göre,

3) Mesleki Eğitim; Gümrük Muayene Memuru ve Gümrük Muhafaza Memuru yetiştirmek üzere ilk defa işe alınan aday personel bu yönetmelik ve Aday Memurların Yetiştirilmesine İlişkin Özel Yönetmelik hükümlerine göre, Gümrük Uzman Yardımcısı ve AB Uzman Yardımcısı yetiştirmek üzere işe alınan personel ise; Aday Memurların

Yetiştirilmesine ilişkin Özel Yönetmelik ve kendi yönetmelikleri hükümlerine, diğer personel bu yönetmeliğe göre

4)Yabancı Dil Eğitimi; Müsteşarlığımızın değişik unvanlardaki personeline, temel, orta ve ileri seviyede bilgi kazandırmak amacıyla düzenlenen eğitimler; bu yönetmelik ve " Devlet Memurları Yabancı Diller Eğitim Merkezi Yönetmeliği " hükümlerine göre yapılır.

Bu eğitim de hizmet içi eğitimden sayılır.

Eğitim Programlarının Türleri

Bu yönetmelik doğrultusunda aşağıdaki Eğitim Programları ile birlikte Devlet Memurları Eğitimi Genel Planında öngörülen ve ihtiyaç duyulacak diğer eğitim programları düzenlenir.

1. Aday Memur Yetiştirme Eğitim Programları

a. Temel Eğitim,

b. Hazırlayıcı Eğitim,

c. Staj,

2. Verimliliği Artırma Eğitim Programları

a. Bilgi Tazeleme Eğitimi,

b. Değişikliklere İntibak Eğitimi,

3. Üst Görev Kadrolarına Hazırlama Eğitim Programları

a. İlk Kademe Yöneticiler Eğitimi,

b. Orta Kademe Yöneticiler Eğitimi,

4. Mesleki Eğitim Programları

a. Gümrük Muayene Memuru Yetiştirme Eğitimi,

b. Gümrük ve AB Uzman Yardımcısı Yetiştirme Eğitimi,

c. Gümrük Muhafaza Memuru Yetiştirme Eğitimi,

5. Yabancı Dil Eğitim Programları

a. İlk Seviye Yabancı Dil Eğitimi,

b. Orta Seviye Yabancı Dil Eğitimi,

c. İleri Seviye Yabancı Dil Eğitimi,

Bu programlar; kurs, seminer konferans, panel, inceleme, tez, etüt, gezi, gözlem, uygulama, gösteri metotlarından biri ya da birkaçı birlikte uygulanmak suretiyle yapılır.

Denetim elemanlarının hizmet içi eğitim programları, tabi oldukları özel mevzuat hükümlerine göre uygulanır.

Eğitim Konuları

Bu yönetmeliğe göre yapılacak hizmet içi eğitim faaliyetlerinde yer alacak konular; personelin hizmet ve çalışma alanına göre, mevzuat bilgisini ve yeteneklerini geliştirecek olanlar arasından seçilir. Bunlardan başka Atatürk İlkeleri ve İnkılap tarihi, Anayasa ve İdare Hukuku, Halkla İlişkiler, Davranış Kuralları, Yabancı Dil, Personel Yönetimi, Araştırma Metotları ve benzeri konulara da yer verilir.

Programların Süresi

Programların süreleri varılmak istenilen amaca uygun olarak ve programın yeri, tahsis olunacak para, eğitim görevlileri, eğitime katılanlar, diğer programlarla ilişkisi gibi programı oluşturan ögelerin her biri dikkate alınarak tespit edilir.

Muayene Memurluğu için uygulanacak teorik eğitim programının süresi 4 aydan az olmamak üzere düzenlenir.

Eğitimin Yapılacağı Yer

Hizmet İçi Eğitimin Müsteşarlığımız Eğitim Dairesi Başkanlığında ve Eğitim Merkezlerinde yapılması esastır. Ancak, ihtiyaca göre diğer birim, Kurum ve Kuruluşlar ile Başmüdürlüklerde hizmet içi eğitim yapılabilir.

Diğer Kurum ve Kuruluşlarda Eğitime Katılma

Diğer kurum ve kuruluşlardaki eğitim faaliyetlerine katılacak personel, o kurum ve kuruluşların mevzuatı ve Müsteşarlığın uygun göreceği esaslar dahilinde ilgili Birimlerce tespit olunur.

Eğitime Katılma

Eğitime katılacakların sayı ve nitelikleri eğitim programlarında belirlenir. Birim amirleri, eğitime katılmaları istenen personelin eğitim yerinde bulundurulması için gerekli tedbirleri alır. 657 Sayılı Devlet Memurları Kanununun 104'üncü maddesi hükümlerine göre eğitime katılamayacak olanlar, önceden Eğitim Yöneticisine bildirilir.

Geçerli bir özrü olmaksızın eğitime katılmayanlar hakkında 657 sayılı Devlet Memurları Kanununun disiplin hükümleri uygulanır.

Eğitime katılanlar aşağıdaki hususlara uymak zorundadır.

1)Eğitim süresi içinde hastalık ve diğer geçerli bir özre dayansa bile eğitim süresinin 1/8 oranında devamsızlığı olanların programla ilişiği kesilir ve aynı düzeydeki diğer programlara katılmaları sağlanır.

2) Eğitime katılanlar, eğitim süresince derslere ve uygulamalara zamanında katılmak, verilen ödevleri yapmak ve sınavlara girmek zorundadırlar.

3)Başka kurumlarda eğitime katılanlar o kurumun eğitimle ilgili özel hükümlerine tabidir.

Sınavlar

Eğitime katılan personelin başarıları; Eğitim süresi içinde yazılı, sözlü veya uygulamalı olarak ayrı ayrı veya birlikte olmak üzere yapılacak sınavlarla tespit olunur. Bu sınavlar eğitim programlarında belirtilir.

Sınavlarda köşesi kapalı sınav kâğıdı kullanmak zorunludur.

Sınavlarda test usulü uygulanabilir.

Sınavlar; Eğitim Yöneticisi tarafından görevlendirilen eğitim görevlisi de dâhil bir başkan ve iki üyeden oluşan bir komisyon tarafından yapılır. Ayrıca sınavlarda yeteri kadar gözetmen görevlendirilir.

Staj sonunda yazılı ve sözlü olarak yapılan Gümrük Muayene Memuru Yeterlik Sınavları ise; Müsteşarlık Makamı'nın Onay'ı ile kurulan komisyon tarafından yapılır. Yazılı sınavların süreleri, sorular ve cevap anahtarları sınavdan önce sınav komisyonunca belirlenir.

Sınav komisyonu tarafından sınavın başladığı saat, sınava girenlerin sayısı, teslim alınan kâğıt sayısı ve sınavın bitiş saatini belgeleyen bir tutanak düzenlenir.

Sınavlarda kopya çekenler veya sınav disiplinini bozanlar düzenlenecek bir tutanaktan sonra sınav yerinden çıkarılır ve bunlar o eğitim programında başarısız sayılır. Haklarında ayrıca idari işlem yapılır.

Sınavlardan herhangi birine mazeretsiz olarak katılmayanlar başarısız sayılır; Ayrıca haklarında 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu'nun disiplin hükümleri uygulanır.

Yazılı sınav kâğıtları, sınav komisyonu tarafından değerlendirilerek sonuçlar bir liste halinde düzenlenerek ilan edilir. Sınav komisyonunca bütün ders puanlarının ortalaması tespit edilerek başarı listesi bir tutanakla program yöneticisine teslim edilir.

İtirazlar, sınav sonuçlarının ilgililere duyurulmasından başlayarak 2 gün içinde bir dilekçeyle sınav komisyonu başkanına yapılır. Bu itirazlar komisyonca incelenir ve sonuç en geç 10 gün içinde ilgiliye bildirilir. Bu incelemeden sonra verilen puan kesindir. Sınav kâğıtları program yöneticisi tarafından 3 yıl, dava konusu olan sınavlar dava sonuçlanıncaya kadar saklanır. Bu sürenin sonunda bir tutanakla imha yönetmeliği hükümlerine göre imha edilir.

Değerlendirme ve Başarı

Sınavlarda değerlendirme 100 tam puan üzerinden yapılır. Eğitim programlarında özel bir sınav ve değerlendirme şeklinin öngörülmediği hallerde 60 ve daha yukarı puan alanlar başarılı sayılır. 60 puandan daha az alan personel başarısız sayılır. Bunlar daha sonra açılacak aynı düzeydeki programlara bir kere daha çağrılabilirler.

Gümrük Muayene Memuru Yetiştirme Teorik Eğitimi programlarına katılan adaylar eğitim süresi içinde yer alan her dersten ayrı ayrı 60 ve daha yukarı puan almaları halinde başarılı sayılırlar. Daha düşük puan alanlar başarısız sayılır.

Teorik eğitime ait derslerden eğitim sırasında yapılan sınavlarda başarısız olunan en fazla üç ders için yeni bir sınav hakkı verilir. Bu sınavlar ilgili sınav sonuçlarının ilanından itibaren en çok 10 gün içinde yapılır. Bu sınavlarda da başarısız olan adaylar daha sonra açılacak aynı düzeydeki programa bir kere daha çağrılabilirler.

Teorik eğitimde başarılı olanlara staj yaptırılır.

Staj yaptıran Amirlerce verilen staj raporlarına göre 60 ve daha yukarı puan alarak stajını başarı ile tamamlayan adaylar; Gümrük Kanunu ve Mevzuatı, Kaçakçılığın Men ve Takibine Dair Kanun, Dış Ticaret ve Kambiyo Rejimi ile Tarife Politikası ve Uygulamaları derslerinden yazılı ve sözlü olarak yeterlik sınavına tabi tutulurlar. Bu sınavların her birinden 70 ve daha yukarı puan alanlar başarılı sayılır.

Yazılı sınavlar; her ders için ayrı ayrı, sözlü sınav dört ders bir arada yapılarak değerlendirilir.

Yeterlik yazılı sınavlarında başarısız olanlara, 15 günden az olmamak üzere Müsteşarlıkça belirlenecek bir tarihte, başarısız oldukları her ders için ve sözlü sınavda başarısız olanlara bir sınav hakkı tanınır. Sözlü sınava girebilmek için yazılı sınavların tümünden başarılı olmak gerekir.

Bu sınavlarda da başarısız olanlar Müsteşarlıkça uygun görülecek memuriyet kadrolarına atanırlar.

Bu yönetmelik kapsamında uygulanan hizmet içi eğitim programlarında yeralan derslerin sınavlarının yazılı ve sözlü olarak yapılması halinde, başarı sıralaması sınav puanlarının ortalamasına göre belirlenir.

Sınavlarda alınan puanlarda 0.50'den aşağı kesirler dikkate alınmaz. 0.50 ve daha yukarı kesirler tam sayı olarak değerlendirilir.

Sınavlarda alınan puanların değerlendirilmesi;

0 - 59 Başarısız

60 - 69 Orta

70 - 89 İyi

90 - 100 Pekiyi

olarak kabul edilir.

Başarılı olanlara Eğitim Dairesi Başkanlığı'nca düzenlenen bir belge verilir. Belgelerin bir sureti de ilgilinin özlük dosyasına konulur.

Eğitim Sonu Değerlendirme

Eğitimin genel değerlendirilmesine yardımcı olmak üzere, Hizmet İçi Eğitim sırasında veya sonunda eğitime katılanların görüş ve düşüncelerini almak amacıyla anketler düzenlenebilir.

İzinler

Eğitime katılanlar, hizmet içi eğitim süresince, 657 Sayılı Devlet Memurları Kanununda belirtilen mazeret izinleri dışında izin kullanamazlar.

Başka Kurum ve Kuruluşlarda eğitime katılanlar, o Kuruluşların izinle ilgili mevzuat hükümlerine tabi olurlar.

Disiplin

Eğitim ve staj süresinde, 657 Sayılı Devlet Memurları Kanununun disiplin hükümlerine aykırı davrananlar ile izinsiz ve özürsüz derslere devam etmeyenler, ilgili eğitim yöneticisi tarafından aynı Yasadaki disiplin cezaları veya diğer tedbirler uygulanmak üzere ceza vermeye yetkili amire bildirilir. Gerekirse, gerekçesi de belirtilmek suretiyle programla ilişikleri kesilir.

Hizmet İçi Eğitimin Mali Hükümleri

Eğitim Giderleri

Hizmet İçi Eğitim çalışmalarının yürütülmesi ile ilgili bütün giderler Müsteşarlık Bütçesinden karşılanır.

Eğitim Görevlilerinin Giderleri

Eğitim görevlilerine eğitime katıldıkları süreler dikkate alınarak 6245 Sayılı Harcırah Kanunu ile Bütçe Kanunları hükümlerine göre gerekli ödemeler yapılır.

Eğitime Katılanların Giderleri

Hizmet İçi Eğitime katılanlara 6245 Sayılı Harcırah Kanunu ve Bütçe Kanunlarının ilgili hükümlerine göre geliş ve gidiş, yolluk ve gündelikleri ile kurs müddetince kurs gündeliği verilir.

Eğitimin, görev mahallinde yapılması halinde eğitime katılan personele herhangi bir ödemede bulunulamaz.

Ek 3. Aday Memurların Yetiştirilmesine İlişkin Özel Yönetmelik

Amaç, Dayanak ve Tanımlar

Amaç

Bu Yönetmelik, Müsteşarlıkta görevli aday memurların yetiştirilmesi için uygulanacak; eğitim programlarını, eğitim sürelerini, eğitimlerde uygulanacak sınavları, sınav değerlendirme esaslarını ve diğer hususları belirlemek amacı ile düzenlenmiştir.

Kapsam

Bu Yönetmelik, Müsteşarlık Merkez ve Taşra Teşkilatına aday memur olarak atananlara uygulanır.

Dayanak

Bu Yönetmelik, 27 Haziran 1983 tarih ve 18090 sayılı Resmi Gazete 'de yayımlanan Aday Memurlarının Yetiştirilmesine İlişkin Genel Yönetmeliğin 33'üncü maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

Bu Yönetmelikte geçen;

1) Aday Memur: İlk defa Devlet Memurluğuna atanacaklar için uygulanacak sınavları kazanan veya sınava tabi tutulmadan göreve alınarak Temel Eğitim, Hazırlayıcı Eğitim ve Staja tabi tutulmak üzere atananları,

2) Asli Memur: Adaylık süresi içinde Temel Eğitim, Hazırlayıcı Eğitim ve Staj devrelerinin her birinde başarılı olan ve bu süre içinde olumlu sicil alarak adaylığı kaldırılan personeli,

3) Adaylık Süresi: Devlet kamu hizmet ve görevlerine ilk defa atananların atandıkları tarihten başlamak üzere bir yıldan az, iki yıldan çok olmayan süreyi,

4) Temel Eğitim: Aday Memurların asli memur olabilmeleri için tabi tutuldukları Devlet Memurlarının ortak vasıfları ile ilgili hususları kapsayan eğitimi,

5) Hazırlayıcı Eğitim: Aday memurların atandığı sınıf ve görevleri ile ilgili olarak yapılan eğitimi,

6) Staj: Aday memurların birimlerindeki görevleri ile ilgili olarak yapılan uygulamalı eğitimi,

7) Sınav: Temel ve Hazırlayıcı Eğitim dönemleri içinde yapılacak değerlendirmeler için bilgi seviyelerini ölçme işlemini,

8) Değerlendirme: Temel ve Hazırlayıcı Eğitim dönemleri içinde yapılacak sınavlar ile staj dönemi sonundaki bilgi seviyesini ölçme işlemini,

9) Müsteşarlık: Gümrük Müsteşarlığını,

10) Genel Yönetmelik: Aday Memurların Yetiştirilmesine İlişkin Genel Yönetmeliği,

11) Program Yöneticisi: Eğitim yapılan yerde bir programdan sorumlu en az Müdür seviyesindeki yöneticiyi,

12) İlgili Birim: Aday memurun kadrosuyla bağlı olduğu birimi,

13) Eğitim Merkezi: Eğitim yapılmak üzere kurulmuş birimi,

ifade eder.

Eğitimin İlkeleri, Konuları,Programların Hazırlanması ve Uygulanması

lkeler

Aday Memurların eğitimi ile ilgili ilkeler aşağıda belirtilmiştir.

1. Genel İlkeler:

a)Eğitimin amacı; Türkiye Cumhuriyeti Anayasasına, Atatürk İnkılap ve İlkelerine, Anayasada ifadesi bulunan Atatürk Milliyetçiliğine sadakatle bağlı kalacak, Türkiye Cumhuriyeti Kanunlarını milletin hizmetinde olarak tarafsızlık ve eşitlik ilkelerine bağlı kalarak uygulayacak yurt ve vatandaş sevgisi ile dolu, güler yüzlü, yol gösterici, vatandaşlara daima yardımcı, disiplinli ve bilgili memur yetiştirmektir.

b) Aday Memurlara; Müsteşarlığımız hizmetlerinin gerektirdiği bilgi, beceri ve tutumları kazandırarak, görevlerin zaman ve kaynak israfına meydan verilmeden en verimli bir şekilde yerine getirilmesini sağlayacak şekilde yetiştirilmeleri esastır.

c)Eğitimleri başarı ile tamamlayamayan aday memurlar asli memurluğa atanamazlar.

d)Temel Eğitim, Hazırlayıcı Eğitim ve Staj birbirini takip eden sıra içinde devam eder. Bu eğitimler, hiçbir nedenle adaylık süresini aşamaz.

e)Eğitimler, aday memurların öğrenim durumlarına göre düzenlenir ve yürütülür.

f)Eğitimler, Eğitim Merkezleri veya eğitim yapılan yer amirinin sorumluluğunda yürütülür.

g)Sınavlar eğitim sürelerine dâhildir.

2. Temel Eğitim İle İlgili İlkeler;

a)Temel Eğitimin hedefi; Aday Memurlara, Devlet Memurlarının ortak nitelikleri ile ilgili bilgileri vermektir.

b) Bu eğitim her sınıf ve kadroya atanan aday memura ortak bir program dâhilinde öğrenim durumları dikkate alınarak uygulanır.

c)Bu eğitimin süresi on günden az, iki aydan çok olmamak üzere düzenlenir.

3. Hazırlayıcı Eğitim İle İlgili İlkeler;

a)Hazırlayıcı Eğitimin hedefi; Aday Memurların işgal ettikleri kadro ve görevleri dikkate alınarak bu görevlerin yürütülmesi için gerekli bilgi, beceri ve tutumları kazandırarak görevlerine intibaklarını sağlamaktır.

b)Hazırlayıcı eğitim süresi bir aydan az, üç aydan çok olmamak üzere düzenlenir.

4. Staj İle İlgili İlkeler;

a)Stajın hedefi; Aday Memurlara Hazırlayıcı Eğitim döneminde verilen teorik bilgileri ve işgal ettikleri kadro ve görevleri ile ilgili diğer bilgi ve işlemleri, kazandırılan beceri ve tutumları uygulamak suretiyle deneyim kazandırmaktır. Aday memurların atanmış oldukları birimlerde stajın yaptırılması esastır. Gerektiği takdirde Müsteşarlığın diğer bir biriminde veya aday memurun görevi ile ilgili olmak üzere diğer bir kurum veya kuruluşta da yaptırılabilir.

b)Stajlar iki aydan az olmamak kaydıyla adaylık süresi içinde tamamlanır.

Aday Memurların eğitim konuları aşağıda gösterilmiştir.

1) Temel Eğitim Konuları ;

a) Atatürk İlkeleri,

b) T.C. Anayasası,

(1) Genel Esaslar,

(2) Temel Hak ve Ödevler,

(3) Cumhuriyet'in Temel Organları,

(4) Yürütme ,

c) Genel Olarak Devlet Teşkilatı,

d) 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu,

(1) Ödev ve Sorumluluklar,

(2) Genel Haklar,

(3) Yasaklar,

(4) Sicil ve Disiplin İşleri,

(5) Sosyal ve Mali Haklar,

(6) Amir - Memur ilişkileri

(7) Müracaat ve Şikâyetler

(8) Kılık - Kıyafet,

(9) Yer Değiştirme,

(10) Beşeri İlişkiler,

e) Yazışma ve Dosyalama Usulleri

f) Devlet Malını Koruma ve Tasarruf Tedbirleri,

g) Halkla İlişkiler,

h) Gizlilik ve Gizliliğin Önemi,

ı) İnkılap Tarihi,

i) Milli Güvenlik Bilgileri,

j) Haberleşme,

k) Türkçe Dil Bilgisi Kuralları,

2) Hazırlayıcı Eğitim Konuları; Aday Memurların kadro, görev ve öğrenim durumları dikkate alınarak aşağıdaki şekilde belirlenir.

a) Müsteşarlığın Kuruluş, Görev ve Çalışma Esasları,

b) Aday Memurların görevleri ile ilgili konular,

c) İlgili birimlerce uygun görülecek diğer konular,

3) Staj Konuları; Staj Değerlendirme Belgesinde belirlenen konulardır

Eğitim Programları

Temel eğitim programları, Eğitim Dairesi Başkanlığınca Başbakanlık Devlet Personel Başkanlığından temin edilir. Temini mümkün olmadığı hallerde bu programlar da hazırlayıcı eğitim ve staj programları gibi ilgili birimle eğitimin yapıldığı birim tarafından 5'inci maddedeki ilkeler göz önünde bulundurularak hazırlanır ve uygulanır.

Eğitimin Uygulanması

Hazırlanan programlar, program yöneticisinin sorumluluğunda yürütülür.

Temel Eğitim ve Hazırlayıcı Eğitim ile Stajın başlangıç ve bitim tarihleri, yerleri, eğitime katılanların sayısı ve diğer bilgiler Başbakanlık Devlet Personel Başkanlığına gönderilmek üzere her yıl Haziran ve Aralık aylarının sonunda eğitim yapılan birimlerce Eğitim Dairesi Başkanlığına bildirilir.