

REC

Vaka Analizi Genel Bilgiler

Vaka Analizi Nedir?

- Vaka analizi, gerçek veya düşünölmüş bir olayın incelenmesi ve analiz edilmesi yöntemidir.
- Bu yöntemle katılımcılar, karar verme, eleştirel düşünme ve problem çözme becerilerini geliştirirler.
- Vaka analizi, iş, hukuk, tıp ve diğör birçok disiplinde kullanılır, İşletme Eğitimi alanındaki öncüsü Harvard Business School'dur.

Vaka Analizleri Neden Önemlidir?

- Vaka analizleri, gerçek hayattaki iş problemlerini analiz etme ve çözüm üretme becerisini geliştirir.
- İş dünyasında başarı için kritik düşünme ve analitik yeteneklerin önemini vurgular.
- Katılımcıların, farklı disiplinlerde uygulanabilir öğrenme ve problem çözme becerileri kazanmalarına yardımcı olur.

Ahmet Çağı
SOCAR Türkiye



Ahm

Hizmete Özel (Dış Taraf)

us02webzoom.us is sharing your screen. Stop sharing Hide

REC

Vaka Analizi Çözüm Adımları

Ahmet Çağlı
SOCAR Türkiye

1
↓
2
↓
3
↓
4
↓
5

VAKAYI İNCELEME

PROBLEMİ TANIMLAMA VE HEDEF BELİRLEME

ALTERNATİF ÇÖZÜM YOLLARI

ÇÖZÜM SEÇİMİ

SONUÇLAR VE ÖNERİLER



Ahm

Hizmete Özel (Dış Taraf)

us02webzoom.us is sharing your screen. [Stop sharing](#) [Hide](#)

REC

Vaka Çalışması Çözüm Adımları

Ahmet Çağlı
SOCAR Türkiye

1 VAKAYI İNCELEME

- Vakayı dikkatlice okuyun ve anlamaya çalışın.
- Önemli olayları ve faktörleri belirleyin.
- Vakanın amacını ve beklentilerini anlayın.
- Vakayı anlamaya yönelik doğru soruları belirleyin.

Önerilen Metotlar

İşaretler ve notlar kullanarak okuma

Vakayı okurken, önemli olaylar, faktörler, tarihler ve sayılar gibi anahtar noktaları işaretleyebilirsiniz. Ayrıca kısa notlar alarak vakanın genel yapısını ve mantığını anlamaya çalışabilirsiniz.

Sorular sorarak okuma

Vakayı okurken, kafanızda veya not olarak sorular sorabilirsiniz. Bu, vaka hakkında daha derin düşünmenize ve daha fazla bilgi elde etmenize yardımcı olacaktır.

Ahm

Hizmete Özel (Dış Taraflar)

us02webzoom.us is sharing your screen. Stop sharing Hide

REC

Vaka Çalışması Çözüm Adımları

Ahmet Çağlı
SOCAR Türkiye

2 PROBLEMİ TANIMLAMA VE HEDEF BELİRLEME

- Problemin kök nedenlerini analiz edin.
- Ulaşılması gereken hedefleri ve öncelikleri sıralayın.

Önerilen Metotlar

5 Neden Analizi Problemin kök nedenini belirlemeye çalışmak için, sorulan "Neden?" sorusuyla her seviyede, problemin altında yatan gerçek nedeni ortaya çıkarabilirsiniz.

Problem Ağacı Analizi Problemin ana nedenlerini ve etkilerini görselleştirmek için bir ağaç diyagramı oluşturabilir, bu yöntem ile problemin farklı yönlerini ve ilişkilerini daha iyi anlayabilirsiniz.

Balık Kılçığı Diyagramı Problemin nedenlerini kategorilere ayırarak ve her kategorideki etkenleri belirleyerek, problemin temel nedenlerini ve bağlantılarını görselleştiren bir diyagram oluşturabilirsiniz.

SMART Kriterleri Hedeflerinizi belirlerken, SMART (özel, ölçülebilir, ulaşılabilir, gerçekçi ve zamanlı) kriterlerine göre belirleyebilir ve önceliklerinizi sıralayabilirsiniz.

Ahm

Hizmete Özel (Dış Taraf)

us02web.zoom.us is sharing your screen. Stop sharing Hide

REC

Vaka Çalışması Çözüm Adımları

Ahmet Çağlı
SOCAR Türkiye

4 ÇÖZÜM SEÇİMİ

- En uygun çözümü seçin ve uygulama planı oluşturun.
- En iyi sonuçları verecek çözümü belirleyin.
- Uygulanabilir ve sürdürülebilir bir plan hazırlayın

Önerilen Metotlar

Karar Matrisi

Alternatifleri karşılaştırmak için kriterlere göre puanlar verin ve her alternatifin toplam puanını hesaplayabilirsiniz. En yüksek puanı alan çözüm, en uygun seçenek olarak değerlendirilebilir.

Eylem Planı

Seçilen çözüm için somut adımlar, zaman çizelgesi, kaynak tahsisi ve sorumluluklar belirleyerek uygulanabilir ve sürdürülebilir bir plan oluşturabilirsiniz.

Hizmete Özel (Dış Taraflar)

us02webzoom.us is sharing your screen. Stop sharing Hide

< Vaka Çalışması Çözüm Adımları



Ayrıl

REC

5 SONUÇLAR VE ÖNERİLER

- Sonuçları ve önerileri sunun.
- Uygulama sonuçlarını ve başarılı noktaları vurgulayın.
- Önerilerinizi ve gelecekteki adımları açıklayın.

Önerilen Metot

Sunum Hazırlama

Çözümün uygulanmasından beklenen sonuçları ve başarılı noktaları vurgulayarak, önerilerinizi ve gelecekteki adımları açıklayabilirsiniz. Sunumunuzu desteklemek için veriler, grafikler ve analizler kullanabilirsiniz.

Ahmet Çağlı
SOCAR Türkiye



Sohbet



Parmak Kaldır



Soru-Cevap



Daha fazla

REC

Grup Vaka Çalışmaları

Ahmet Çağlı
SOCAR Türkiye

Grup Vaka Çalışmasında Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar



Grup üyelerini belirleyin ve rolleri dağıtın.

- Her bir üyenin güçlü yönlerini ve uzmanlıklarını dikkate alarak rolleri dağıtabilirsiniz. (Grup Lideri, Zaman Planlayıcı, Grup Sözcüsü, Grup Araştırmacısı gibi roller dağıtılabilir.)
- Grup üyelerinin fikirlerini ve katkılarını teşvik edecek bir ortam sağlayabilirsiniz.



Vakayı tüm grup üyeleriyle birlikte inceleyin ve tartışın

- Grup üyeleri arasında işbirliğini ve açık tartışmayı teşvik edebilir, farklı bakış açılarına değer vererek ve herkesin katkıda bulunmasına olanak tanıyabilirsiniz.
- Grup üyelerinin fikirlerini, analizlerini ve önerilerini paylaşımlarını sağlayarak, daha iyi ve dengeli bir vaka analizi elde edebilirsiniz.



Çözüm önerilerini grupça değerlendirin ve ortak bir çözüm üzerinde anlaşın.

- Grup üyeleri arasında açık iletişim sağlayarak, herkesin fikirlerini ve endişelerini paylaşmasına fırsat tanıyabilirsiniz.
- Grup kararlarında katılımcılığı ve demokratik süreçleri destekleyebilirsiniz.
- Grup içinde oluşabilecek sorunları hızlı ve etkili bir şekilde yönetebilirsiniz.

Hizmete Özel (Dış Taraflar)

us02web.zoom.us is sharing your screen.

Stop sharing

Hide

Örnek Vaka Analizi

Ahmet Çağlı
SOCAR Türkiye

Örnek Vaka

- ABC Kafe Zinciri, ülke çapında hızla büyüyen ve prestijli bir marka haline gelmek istemektedir. Ancak, son zamanlarda bazı şubeler düşük karlılık ve müşteri memnuniyetsizliği sorunları yaşamıştır. ABC kafe zincirinin bu sorunları nasıl ele alabileceği ve başarılı bir büyüme stratejisi geliştirebileceği ile ilgili çözümlerinizi sununuz.

Adım-1 VAKAYI İNCELEME

- Şube ziyaretleri yapılabilir, personelle mevcut durum konuşulabilir, mali raporlar incelenebilir, müşteri geri bildirimleri incelenebilir ve pazar araştırmaları incelenebilir.

Bu bilgiler vakanın içerisinde yer almamaktadır. Vakayı hazırlayan kişiye bu sorular sorulabilir.

Adım-2 PROBLEMİ TANIMLAMA VE HEDEF BELİRLEME

Ana Problem

Düşük karlılık ve müşteri memnuniyetsizliği

İkincil Problemler

Ürün ve Hizmet kalitesiyle ilgili sorunlar

Fiyatlandırma stratejisi ve rekabet gücü

Personel eğitimi ve performansı

Şube yönetimi ve operasyonlarının etkinliği

Hedef

Müşteri memnuniyetini %10 seviyesinde artırmak ve karlılığı eski seviyesine çekmek.

Yapılan analizleri sonucu Ana problemi oluşturan sebebin **Ürün ve Hizmet Kalitesi** ile ilgili sorunlar olduğu anlaşılmıştır.

• REC

Örnek Vaka Analizi

Adım-3 ALTERNATİF ÇÖZÜM YOLLARI

- Çalışan eğitimi ve sürekli hizmet kalitesi eğitimi.
- Ürün ve hizmet kalitesini izlemek için düzenli denetimler ve geri bildirimler.
- Ürün tedarikçilerini ve süreçlerini gözden geçirerek kalite standardını yükseltmek.
- Müşteri memnuniyetini ölçmek ve değerlendirmek için anketler ve geri bildirim sistemleri kullanmak.
- Ürün ve hizmetlerin fiyat-performans dengesini optimize ederek rekabet gücünü artırmak.

Adım-4 ÇÖZÜM SEÇİMİ

Çözüm Önerileri	Maliyet	Etki	Uygulanabilirlik	Toplam Puan
1. Çalışan Eğitimi	2	4	4	10
2. Düzenli Denetimler	3	3	3	9
3. Tedarikçi Değerlendirmesi	4	3	2	9
4. Müşteri Anketleri	1	2	5	8
5. Fiyat-Performans Optimizasyonu	3	4	3	10

Hizmete Özel (Dış Taraffar)

Ahmet Çağlı
SOCAR Türkiye



< Örnek Vaka Analizi

Zoom

SOCAR

Ayrıl

REC

m-5 SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Sonuç olarak, ABC Kafe Zinciri'nin düşük karlılık ve müşteri memnuniyetsizliği sorunlarını ele alması için odaklanılacak ana alan, **ürün ve hizmet kalitesi**dir. Karar matrisi analizi sonucunda, en uygun çözüm önerileri "**Çalışan Eğitim Performans Optimizasyonu**" olarak belirlenmiştir.

Öneriler

1. ABC Kafe Zinciri, çalışanlarına ürün ve hizmet kalitesi konusunda düzenli eğitimler sunarak, personel performansını ve müşteri memnuniyetini artırabilir. Bu eğitimler, hem yeni çalışanlar için oryantasyon sürecinde hem de mevcut çalışanlar için sürekli olarak düzenlenebilir.
2. Fiyat-performans dengesini optimize ederek rekabet gücünü artırmak için, şirket, ürün ve hizmetlerinin fiyatlandırma stratejilerini gözden geçirmelidir. Bu, hem mevcut müşterilerin memnuniyetini artırarak hem de yeni müşteriler çekerek karlılığı artıracaktır.

Ahmet Çağlı
SOCAR Türkiye

Sohbet

Parmak Kaldır

Soru-Cevap

Daha fazla

REC

Dikkat Edilmesi Gereken 10 Konu

Ahmet Çağlı
SOCAR Türkiye



Amaç ve Hedeflerin Netleştirilmesi



Etkili İletişim



İşbirliği ve Takım Çalışması



Sorumlulukların ve Rollerin Belirlenmesi



Zaman Yönetimi



Bilgi ve Kaynak Kullanımı



Analitik Düşünme ve Problem Çözme Becerileri



Alternatif Çözümlerin Değerlendirilmesi



Sonuçların ve Önerilerin Sunumu



Sürekli Öğrenme ve Gelişim

Ahmet Çağlı adlı kişinin ekranı