# BCS Professional Certificate in Stakeholder Engagement Eğitimi

Süre: **2 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

## Overview

**BCS Professional Certificate in Stakeholder Engagement**, iş değişikliği projeleri ve programlarında paydaşlarla daha etkili çalışmak için gerekli yaklaşım, iletişim becerileri ve uygulama tekniklerini ele alan iki günlük profesyonel sertifika programıdır.

Paydaşlarla etkili iletişim kurabilmek; Business Analysis, Project Management ve IS Consultancy gibi birçok rolde kritik bir yetkinlik haline gelmiştir. Başarılı bir değişim girişimi yalnızca doğru çözümü geliştirmekle değil, doğru kişileri sürece dahil etmek, beklentileri yönetmek, farklı bakış açılarını anlamak ve gerektiğinde çatışmaları yapıcı biçimde çözmekle de ilgilidir.

Bu eğitim; stakeholder analysis, communication, workshop facilitation, rapport, creative problem solving, expectation management, negotiation ve conflict management konularını bütüncül bir şekilde ele alır. Katılımcılar, farklı stakeholder gruplarıyla nasıl çalışılması gerektiğini ve business change ortamlarında etkileşimin nasıl daha planlı ve etkili hale getirilebileceğini öğrenir.

Programın ikinci gününde yeni konu anlatımı öğleden sonraya kadar devam eder ve aynı günün ilerleyen saatlerinde **BCS Professional Certificate in Stakeholder Engagement** sınavı gerçekleştirilir.

Katılımcıların eğitim süresince her akşam yaklaşık **1–2 saat** tekrar, ödev ve eğitmen tarafından verilebilecek ek çalışmalar için zaman ayırmaları önerilir.

## Prerequisites

Eğitime katılım için zorunlu bir ön koşul bulunmamaktadır.

Bununla birlikte, proje ortamlarında çalışmış olmak ve farklı stakeholder gruplarıyla iletişim kurma konusunda bir miktar deneyime sahip olmak faydalıdır.

### BCS Advanced Diploma in Business Analysis İçin Kullanımı

Bu sertifika, **BCS Advanced Diploma in Business Analysis** yolunda kullanılabilecek profesyonel sertifikalardan biridir.

Advanced Diploma hedefleyen adayların öncelikle **BCS International Diploma in Business Analysis** sahibi olması gerekir.

Advanced Diploma için genel olarak şu üç şartın karşılanması beklenir:

- Üç farklı skill domain içerisinde toplam dört konu alanında sertifika kazanmak
- En az beş yıllık Business Analysis deneyimini kanıtlamak
- Business Analysis topluluğuyla aktif etkileşim içinde olunduğunu göstermek

# BCS Professional Certificate in Stakeholder Engagement Eğitimi

Süre: **2 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

## Who Should Attend

Bu eğitim, paydaşlarla daha etkili çalışmak için gerekli kavramları ve teknikleri öğrenmek isteyen profesyoneller için uygundur.

Özellikle:

- Business Analyst'ler
- Project Manager'lar
- Programme ekipleri
- Change profesyonelleri
- IS Consultant'lar
- Stakeholder engagement sorumluluğu bulunan yöneticiler
- BCS Advanced Diploma in Business Analysis yolunda ilerleyen adaylar

için uygundur.

## What You Will Learn

Eğitimin sonunda katılımcılar:

- Stakeholder'ları belirleyebilir ve analiz edebilir.
- Stakeholder engagement faaliyetlerini planlayabilir.
- Communication process'in temel unsurlarını açıklayabilir.
- İletişim engellerini tanıyabilir.
- Active listening ve listening behaviours tekniklerini kullanabilir.
- Grup oluşumu ve gelişimini açıklayabilir.
- Facilitated workshop'ların nasıl planlandığını ve yürütüldüğünü anlayabilir.
- Workshop facilitation tekniklerini uygulayabilir.
- Rapport kavramını ve iş ilişkilerindeki önemini açıklayabilir.
- Creative problem-solving tekniklerini kullanabilir.
- Stakeholder expectation'larını yönetebilir.
- Yapılandırılmış bir negotiation yaklaşımı geliştirebilir.
- Conflict kaynaklarını tanımlayabilir ve uygun çözüm yöntemlerini değerlendirebilir.

## Outline

### 1. Stakeholder'ları Anlamak

İlk bölümde stakeholder'ların nasıl tanımlanacağı, analiz edileceği ve etkileşim faaliyetlerinin nasıl planlanacağı ele alınır.

- Stakeholder analysis
- Stakeholder planning
- Farklı stakeholder perspectives
- İlgi, etki ve beklentilerin değerlendirilmesi
- Engagement yaklaşımının belirlenmesi

BİLGİNÇ IT Academy

info@bilginc.com

bilginc.com


Amaç, tüm paydaşlara aynı şekilde yaklaşmak yerine farklı ihtiyaç ve beklentilere uygun iletişim ve çalışma biçimleri geliştirmektir.

### 2. Communication

Stakeholder engagement'in temelinde yer alan etkili iletişim ele alınır.

- Communication process
- İletişimin temel bileşenleri
- Barriers to communication
- Yanlış anlaşılmaya yol açabilecek faktörler
- Active listening
- Listening behaviours
- Etkili geri bildirim ve karşılıklı anlayış

Bu bölüm, yalnızca mesaj iletmeye değil, doğru dinlemeye ve karşı tarafın perspektifini anlamaya da odaklanır.

### 3. Stakeholder Gruplarıyla Çalışmak

Grupların nasıl geliştiği ve ekip içindeki farklı öğrenme yaklaşımlarının iş birliğini nasıl etkileyebileceği değerlendirilir.

- Group development process
- Grup dinamikleri
- Learning styles
- Farklı çalışma ve öğrenme tercihlerinin anlaşılması

### 4. Facilitated Workshops — Giriş

Facilitated workshop'ların business change çalışmalarında nasıl kullanılabileceği ele alınır.

### Workshop'un Faydaları

- Stakeholder'ları ortak bir ortamda bir araya getirme
- Farklı görüşlerin ortaya çıkarılması
- Karar alma süreçlerini destekleme
- Ortak anlayış oluşturma

### Temel Workshop Rolleri

- Facilitator
- Scribe
- Participants
- Sponsor

### Workshop Lifecycle

- Workshop hazırlığı
- Amaçların ve kapsamın belirlenmesi
- Workshop'un yürütülmesi
- Sonuçların kaydedilmesi

- Takip faaliyetleri

### Facilitation Techniques

- Katılımı teşvik etme
- Tartışmayı yönlendirme
- Farklı görüşleri dengeleme
- Workshop sırasında adaptasyon

## 5. Rapport

Güçlü profesyonel ilişkiler için rapport oluşturmanın önemi incelenir.

- Rapport tanımı
- Rapport building
- Güven ve anlayış geliştirme
- İlişkilerde rapport'un rolü
- Stakeholder engagement üzerindeki etkisi

## 6. Creative Problem Solving

Paydaşlarla çalışırken problemlere farklı açılardan yaklaşmayı destekleyen yaratıcı teknikler ele alınır.

- Creative problem-solving modeli
- Idea generation
- Mind maps
- Creative thinking'i teşvik etme
- Edward de Bono'nun **Six Thinking Hats** yaklaşımı

Bu bölüm, grupların hızlı şekilde tek bir çözüme yönelmesi yerine daha geniş seçenekler üretmesine yardımcı olur.

## 7. Managing Expectations

Stakeholder beklentilerinin nasıl oluştuğu ve nasıl yönetilebileceği incelenir.

- Expectations kaynakları
- Controllable expectation creators
- Uncontrollable expectation creators
- Beklentilerin yanlış yönetilmesinden doğabilecek sorunlar
- Expectation management süreci

Amaç, değişim girişimlerinde vaatler, algılar ve gerçekleşebilecek sonuçlar arasında daha sağlıklı bir denge kurmaktır.

## 8. Negotiation

Farklı ihtiyaç ve çıkarların bulunduğu durumlarda müzakere yaklaşımı ele alınır.

- Negotiating positions
- Tarafların ihtiyaçlarının anlaşılması
- **BATNA — Best Alternative to a Negotiated Agreement**
- Integrative negotiation

BİLGİNÇ IT Academy

info@bilginc.com

bilginc.com


- Distributive negotiation
- Uygun negotiation yaklaşımının seçilmesi

### 9. Managing Conflict

Çatışmanın kaynakları ve farklı çözüm yaklaşımları değerlendirilir.

### Conflict Kaynakları

- Goals
- Judgements
- Values

### Conflict Resolution

- Çatışma çözüm seçenekleri
- Duruma uygun yaklaşımın belirlenmesi
- Yapıcı çatışma yönetimi

### Thomas-Kilmann Modeli

- Thomas-Kilmann Conflict MODE Instrument
- Farklı conflict handling stilleri
- Yaklaşımların hangi durumlarda kullanılabileceğinin değerlendirilmesi

## Sınav ve Değerlendirme

Eğitim, **BCS Professional Certificate in Stakeholder Engagement** sınavını içerir.

Sınav **ikinci günün öğleden sonraki bölümünde** gerçekleştirilir.

Sınava katılacak adayların **pasaport, sürücü belgesi veya öğrenci kimliği gibi geçerli fotoğraflı bir kimlik** bulundurmaları gerekir. BCS gereklilikleri kapsamında uygun kimlik belgesi sunamayan adayların sınava katılmasına izin verilmez.

Sertifikayı başarıyla tamamlayan adaylar **BCS Professional Certificate in Stakeholder Engagement** almaya hak kazanır.

Bu sertifika, BCS International Diploma in Business Analysis sahibi olunması ve gerekli deneyim ile BA community engagement kriterlerinin karşılanması halinde **BCS Advanced Diploma in Business Analysis** yolunda da kullanılabilir.