

Učenje: Tehnologija + Procesi + Ljudi

Organizacije su sistemi dizajnirani za postizanje ciljeva ili izvođenje određene funkcije kakva je dostavljanje kompletnog, celovitog proizvoda kupcu ili usluge klijentu.

Svaki sistem ima 4 neophodna inputa: materijal, ljude, tehnologiju i vreme. Takođe, bez obzira na varijacije u veličini i kompleksnosti, svaki sistem ima tri osnovne komponente: inpute, procese i outpute ili ishode.

Sposobnost da se prepoznaju sistemi i podsistemi jedne organizacije su važan element u svim aktivnostima obuke i razvoja. *Obuka i razvoj postoje da bi promovisale individualnu i organizacionu izvrsnost, kroz obezbeđivanje šansi za razvoj veština.*

Dizajn i primena efikasne intervencije u obuci ne može biti izvršena bez prethodne identifikacije različitih poslovnih procesa u okviru sistema. Ovo je fundamentalna osnova za analizu potreba za obukom. Ukoliko se želi da se dobiju pouzdani podaci o potrebama zaposlenih, potrebno je sagledati i analizirati poslovne procese, njihovu primenu i razgovarati sa vlasnicima tih procesa, odgovornim za njihovo sprovođenje.

Da bi rezultati zaposlenih u radu bili prihvatljivi, neophodno je da oni budu spremni da se menjaju, u pogledu svojih stavova, ponašanja, veština i znanja koje su imali kada su zasnovali radni odnos. Ova spremnost na promenu kod zaposlenih je naročito potrebna, kada su na početku karijere.

Na drugoj strani, otvorenost i spremnost da se prihvate vrednosti i standardi organizacije, otvaraju potrebu da zaposleni budu trenirani da prihvate navedene vrednosti i standarde organizacije i tako obavljaju svoje poslove. Ovo je ključni razlog za postojanje organizacione celine u preduzeću koja se bavi obukom i razvojem zaposlenih.

Zbog toga što su potrebe za rastom i promenama inherentne svakoj organizaciji, javljaju se i različite potrebe za obukom.

Funkcija za obuku i razvoj, iako se prvenstveno bavi ljudima- zaposlenima, se takođe bavi i tehnologijom i procesima, identifikujući precizne načine na koji jedna organizacija obavlja svoje poslovanje. Tehnologija, u ovom kontekstu se odnosi, na primer, kako stjuardesa pozdravlja putnike, način kako se sprema neko jelo ili zašto recept čini različitim jedno bezalkoholno piće od drugog. Poenta je u sledećem: da bi organizacija ostvarila svoj zacrtani i željeni rezultat, potreban joj je rad. Taj rad je podeljen na radna mesta, radna mesta imaju svoje dužnosti i zadatke i oni su dodeljeni ljudima.

Zatim organizacija ima potrebu za drugim inputom: ljudima. Da bi izveli dodeljene zadatke adekvatno, svi zaposleni bi trebali da usavrše i primene tehnologiju u okviru svojih zadataka. Ovde obuka ima nezaobilazan značaj.

Obuka se bavi dovodenjem u vezu dva inputa koja čine organizacionu efikasnost: ljudi i tehnologije. Uzimajući u obzir, da organizacije veoma retko mogu da pronađu ljude koji su, u trenutku zapošljavanja, potpuni majstori svog

posla i zahteva koje on nosi, organizacijama je potreban podsistem koji se zove „obuka“ kako bi pomogao novo-zaposlenima da steknu i usavrše veštine koje primenjuju na njihovim radnim zadacima.

Jednostavan način da se sagleda kako funkcija obuke doprinosi da zaposleni budu kompetentni na svojim radnim mestima, dat je u sledećem nizu koraka:

1. Definisane standarda učinka za obavljanje radnih zadataka u organizaciji;
2. Obezbeđivanje mogućnosti zaposlenima da u realnim okruženju sprovedu ove zadatke;
3. Utvrđivanje nedostataka u veštinama- uspostavljanje razlike između standarda i onoga što zaposleni ne mogu da izvedu ;
4. Obuka zaposlenih da dostignu zahtevane standarde;
5. Obavljanje testiranja kako bi se utvrdilo da su sposobni da izvedu radne zadatke u skladu sa minimalnim zahtevanim standardima;
6. Obezbeđivanje resursa zaposlenima za obavljanje njihovih zadataka .