

آموزش به کارکنان

مزایای آموزش

آموزش نیروی انسانی یکی از مطمئن ترین و اساسی ترین راههای بهسازی سازمانی است و علاوه بر اینکه استعدادهای افراد را پرورش میدهد و روشها و فنون انجام کار را بهبود می بخشد و موجب کسب دانش و افزایش مهارتهای شغلی میشود و از اتلاف منابع انسانی و مالی نیز جلوگیری می کند. یکی از وظایف اصلی و حیاتی در هر سازمانی، آموزش کارکنان است؛ زیرا داشتن کارکنان ورزیده، یکی از مهمترین عوامل در میزان کارآیی و کارآمدی سازمان است.

فهرست زیر از جمله مزایای آموزش کارکنان است:

1. هیچ کس در بدو ورود به سازمان با تمام جنبه ها و زیر و بمهای شغل خود آشنا نیست و باید مدت زمانی بگذرد تا هر کس کار را بخوبی یاد بگیرد. برگزاری دوره های آموزشی با سرپرستی مربیان کار آزموده و با تجربه، زمان یادگیری را به حداقل می رساند و باعث افزایش بازده کارکنان می گردد.

2. آموزش، خاص افراد تازه وارد نیست، بلکه برای کارکنان با سابقه و با تجربه نیز باید، بنا به ضرورت، دوره هایی ترتیب داد. در واقع، آموزش، خاص یک گروه یا منحصر به یک مقطع زمانی خاص نبوده، تمام کارکنان در طول عمر کاری خود باید به طور دائم و مستمر آموزش ببینند تا در سمتی که انجام وظیفه می نمایند، حداکثر کارآیی و اثربخشی را داشته باشند.

3. یکی از اهداف اولیه در هر دوره آموزشی، ایجاد طرز فکر صحیح نسبت به کار و سازمان است و انتظار می رود بعد از پایان دوره، بینش و نگرشی در کارکنان بوجود آمده باشد که رفتار آنان را در جهت مطلوب و همکاری موثر با سازمان تغییر دهد و ذهن آنان طوری شکل گیرد که از اهداف سازمان پشتیبانی نمایند.

4. آموزش کارکنان به حل مشکلات عملیاتی کمک می کند. شکایت و نارضایتی در محیط کار غالباً ناشی از مدیریت ضعیف و بی اثر است و معمولاً با آموزش دادن مسئولان در زمینه هایی مانند روابط کارگری، روابط انسانی و رهبری می توان این گونه مشکلات را حل کرد. همچنین مسائلی از قبیل ضعیف بودن روحیه کارکنان، حیف و میل منابع و ضایعات بیش از حد و روشهای عملیاتی غلط یا بی اثر را نیز می توان با آموزش رفع نمود.

5. آموزش کارکنان فعلی روش موثری برای تامین نیروی انسانی مورد نیاز سازمان است. چنانچه سازمان نتواند نیروی انسانی مورد نیاز خود را از بازار کار (خارج از سازمان) تامین نماید، تنها راه چاره آموزش، تربیت یا حتی باز آموزی کارکنان موجود در درون سازمان است شامل آموزش مداوم، آموزش ضمن خدمت، آموزش برون سازمانی و آموزش بعد از دوره پایه

6. آموزش برای خود کارکنان نیز مفید است؛ زیرا هر چه کارمند سطح دانش فنی و مهارت‌های شغلی خود را بالاتر ببر، به همان اندازه به ارزش وی در بازار کار و در نتیجه به توانایی او در کسب درآمد بیشتر، افزوده خواهد شد.

انواع آموزش :

1- آموزش مداوم :

- آموزش ضمن خدمت
- آشناسازی
- مهارت‌ها، نگرش و دانش متناسب با فعالیت پرستاری در درون تیم مراقبت از سلامتی و برنامه ریزی شغلی برای پرستاران حرفه ای
- آموزش برون سازمانی - متناسب با نیازشخص و موسسه بهداشتی درمانی

2- آموزش بعد از دوره پایه - باید متناسب با نیازشخص و موسسه بهداشتی درمانی برای فعالیت پرستاری باشد.

بهبودی نیروی انسانی :

بهبودی نیروی انسانی شامل آموزش و کارآموزی گروه رسمی و غیررسمی و شخص می باشد .

اهداف برنامه های بهبودی نیروی انسانی کمک به هر کارمند در بهبود عملکرد در موقعیت کنونی اش و کسب توانایی های حرفه ای و شخصی می باشد که احتمال پیشرفت شغلی را به حداکثر میرساند . فعالیت های بهبودی نیروی انسانی شامل موارد زیر است :

آموزش آغازین : به محض ورود کارمند به سازمان ارائه میشود . شامل فلسفه وجودی سازمان ،اهداف مدیران ،برنامه ها و خط مشی های سازمان است که موجب انطباق فرد با اهداف و ارزش های سازمان می گردد .مدت این آموزش ها 2 تا 3 روز است .

آشناسازی شغلی : یک برنامه آموزش فردی است که به منظور آشناکردن کارمندی که به تازگی استخدام شده با مسئولیت های شغلی خودش ،محل کار،مددجویانو همکاران ا جرا میگردد.مدت آن 2 تا 24 هفته و هدف از آن آشنا نمودن کارمند با مسئولیت هایش در محل کار ،ارباب رجوع و همکاران می باشد تا او بتواند با همکارانش ارتباط برقرار نموده و خطوط ارتباطی خود را در سازمان بشناسد .

آموزش ضمن خدمت : اشاره به آموزش شغلی جاری دارد که بر ای بهبود عملکرد کاری کارکنان در شغل کنونی آنها ارائه شده است . یک آموزش برنامه ریزی شده یا برنامه کارآموزی فراهم شده بوسیله یک سازمان استخدام کننده در محیط استخدامی است که برای افزایش مهارت در یک حیطه خاص طراحی شده است .

آموزش مداوم: فرصت های وسیعی برای خواندن، مطالعه و کارآموزی برای هر شخص بعد از تکمیل یا فراغت از تحصیل در دوره های دانشگاهی فراهم میکند. آموزش های فراهم شده بوسیله مدارس، مراکز، دانشکده ها یا موسسات خاص است که انعطاف پذیری بیشتری نسبت به برنامه های سنتی یا دانشگاهی دارند. و مدت آن 1 تا 5 روز می باشد.

آموزش در خارج از سازمان: یک آموزش مداوم جامعه محور در جهت رسیدن به نیازهای یادگیری پرستارو دیگر کارکنان است. آموزش بعد از دوره پایه است که بصورت بورس تحصیلی در خارج از موسسه اجرا می شود و تحقیق و مطالعه تمام وقت بعد از برنامه آموزشی پایه پرستاری است.

وظایفی که معمولاً به عهده واحد آموزش اداره امور کارکنان گذاشته می شود عبارتند از:

1. تعیین نیازهای آموزشی.
2. تعیین اهداف و سیاستهای آموزشی.
3. تهیه کتابها، مجلات، مقالات، و ابزار و وسایل سمعی و بصری ای که در دوره های آموزشی مورد استفاده قرار می گیرند.
4. انتخاب مدرسان، مربیان و سخنرانان مناسب و حائز شرایط برای ارائه مطالب.
5. کنترل و هماهنگ کردن فعالیتهای مختلف آموزشی و نظارت بر آنها.
6. ارزیابی دوره های آموزشی.

آموزش کارکنان وظیفه ای ستادی به شمار می رود و اگرچه اداره امور کارکنان در طراحی برنامه های آموزشی، نقش مهمی ایفا می نماید. اجرای موفقیت آمیز این برنامه ها به همکاری و همفکری مدیران صفی نیز بستگی دارد.

تصویب طرحهای آموزشی و اجازه اجرای آنها بر عهده بالاترین مقام مسئول در سازمان است. این مقام، بدون اینکه خود را درگیر جزئیات این طرح ها نماید، کلیاتشان را در بررسی و بودجه مورد نیاز را برای اجرای آنها تعیین می کند. طبیعی است که یکی از وظایف مهم مسئولان واحد آموزش، ارائه طرح به ترتیبی است که مدیران ارشد و افراد متنفذ در سازمان، لزوم اجرای آن را درک نموده، از آن پشتیبانی نمایند.

مراحل مختلف فرآیند آموزش

آموزش، فرایندی است که از پنج مرحله تشکیل شده است: (1) تشخیص نیازهای آموزشی (2) تعیین اهداف آموزشی (3) انتخاب روش آموزش (4) برنامه ریزی برای برگزاری دوره آموزشی (5) ارزیابی دوره آموزشی.

1. تشخیص نیازهای آموزشی: معمولاً با بررسی سازمان، شغل و کارمند نیازهای آموزشی شناسایی و تعیین می شوند.

بررسی سازمان: با بررسی سازمان، نخست دانش و مهارتهایی که برای نیل به اهداف کوتاه مدت و دراز مدت ضروری است، معلوم و معین می گردند. سپس مشخص میشود که آیا این دانشها و مهارتها در داخل سازمان وجود دارد یا باید در خارج از سازمان جستجو شود. بنابر این، مشاهده می شود که این مرحله، رابطه نزدیکی با سیاستها و استراتژیهای استخدامی سازمان دارد.

بررسی شغل: با تجزیه و تحلیل شغل، اطلاعاتی درباره ویژگیها، وظایف و مسئولیتهای موجود در شغل به دست می آید که در فرم شرح شغل منعکس می شود. بر اساس شرح شغل، شرایط احراز شغل یا ویژگیهای متصدی شغل نوشته می شود. ولی علاوه بر این اطلاعات کلی، تجزیه و تحلیلی که از شغل به منظور کسب اطلاعات برای تعیین نیازهای آموزشی به عمل می آید، باید شامل این موارد نیز بشود:

- جزئیات وظایف و عناصر تشکیل دهنده شغل؛

- استانداردهای عملکرد در شغل؛

- روشهایی که متصدی شغل باید برای انجام وظایف و مسئولیتهای خود به کار گیرد؛

- چگونگی آموزش این روشها به متصدی شغل؛

بررسی کارمند: با بررسی کارمند، دانش، مهارت و توانایی او تعیین و ارزیابی می شود. اطلاعات لازم درباره کارمند را می توان از طریق زیر به دست آورد

1. مشاهده مستقیم کار و عملکرد او؛

2. مطالعه و بررسی ارزیابیهایی که سرپرستان از کار و عملکرد او نموده اند.

3. برگزاری مجموعه آزمونهایی که به وسیله آن بتوان تواناییهای واقعی و بالقوه او را تعیین و ارزیابی نمود؛

4. مقایسه عملکرد او با سایر کارکنان؛

5. صحبت و تبادل نظر با فرد درباره عملکرد او بمنظور شناخت عواملی که مانع از انجام بهتر کار است

2. تعیین اهداف آموزشی: بعد از تعیین نیازهای آموزشی، اهداف آموزشی باید معین گردند. هدف از برگزاری هر دوره آموزشی در نهایت، افزایش کارآیی عمومی در سازمان از طریق بالا بردن کیفیت کار نیروی انسانی شاغل در آن می باشد. بنابراین، اهداف دوره های آموزشی معمولاً بر حسب رفتار و عملکردی که کارمند باید بعد از طی دوره از خود نشان دهد، معین می گردند.

3. انتخاب روش آموزش: بطور کلی، روشهای آموزشی را می توان به سه گروه اصلی تقسیم نمود که عبارتند از: گروه اول: روشهایی که منظور از آنها دادن اطلاعات به کارمند است. گروه دوم: روشهای شبیه سازی. گروه سوم: روشهای ضمن خدمت.

تعریف ارزشیابی:

تعریف ارزشیابی از نظر صاحب نظران: از نظر فرهنگ روانشناسی آرتور وبر ارزشیابی در معنی عام "تعیین ارزش و یا اهمیت یک چیز" می باشد و به صورت دقیقتر ارزشیابی را تعیین میزان موفقیت یک برنامه، یک درس، یک سری آزمایش و... می داند.

ارزشیابی یافتن یا تعیین ارزش اشیاء، پدیده ها و فعالیت هاست. به بیان دیگر جمع آوری اطلاعات با توجه به معیارهای تعیین شده به منظور قضاوت و داوری است. بنابراین مهمترین کاربرد نتایج ارزشیابی، قضاوت در مورد کار انجام شده و یا برنامه در حین اجرا یا تعیین میزان مطلوبیت یک برنامه آموزشی است.

مفهوم اندازه گیری و ارزشیابی:

اگر بخواهیم توانایی یا یکی از ویژگی های فراگیران را به کمیت تبدیل کنیم و یا میزان تغییر رفتار یا نتایج یادگیری فراگیران را در پایان دوره آموزش یا آزمون، بسنجیم و نتایج را به صورت کمیت در آوریم، عمل اندازه گیری را انجام داده ایم. اما اگر پس از تعیین اطلاعات کمی، به تجزیه و تحلیل کیفی آن پردازیم و درباره آن قضاوت کنیم، عمل ارزشیابی را انجام داده ایم. پس میتوان نتیجه گرفت که ارزشیابی نتایج یادگیری، عبارت است از فرآیندی منظم برای تعیین و تشخیص میزان پیشرفت فراگیران در رسیدن به اهداف آموزشی.

روش های انجام ارزشیابی:

الف- ارزشیابی از طریق مشاهده رفتار کارمند

ب- ارزشیابی از طریق انجام دادن کارها

ج- ارزشیابی از طریق برگزاری آزمون شفاهی

د- ارزشیابی از طریق برگزاری آزمون کتبی

در پایان آموزش نتایج ارزشیابی به اطلاع فرد رسانده میشود.

منبع: حسینی، میرمحمد. (1391). اصول مدیریت خدمات پرستاری. تهران. انتشارات: حکیم هیدجی