

سیستم سازی آموزش



آموزش سازمانی با رویکرد سیستمی چیست؟ تیم تحریریه اقیانوس آبی

بخش‌های مختلفی از کسب و کار نیاز دارد تا سیستم سازی شود، یکی از این بخش‌ها، بخش آموزش و فرهنگ سازمانی است. در صورت عدم وجود آموزش سیستمی در کسب و کار، ممکن است مشکلا زیادی به وجود بیاید. برخی از این مشکلات عبارتند از:

برای مشاهده سایر مقاله‌های ما، حتما به اقيانوس آبی سر بزنید.

- طول كشيدن زمان زياد براي آشنائي يك پرسنل جديد با فرهنگ سازماني آن كسب و كار مانند طرز پوشش، طرز رفتار، طرز برخورد با مشتري، چگونگي دريافت مرخصي و ..
- پرسنل در اين گونه كسب و كارها معمولا بلاكليف بوده و بهره وري لازم را ندارند.
- پرسنل جديد اكثرا دچار درگيري هاي ذهني شده و با پرسش هاي خود زمان ديگر پرسنل را نيز هدر مي دهند

شما مي توانيد در صورت تمايل براي آشنائي بيشتري با آموزش سازماني از مقاله ي **Organizational training** استفاده كنيد.

براي اين كه بتوانيد بخش آموزش و فرهنگ سازماني خود را بهينه و سيستمي كنيد، بايد اجزاي آن را بشناسيد. در ادامه با نحوه سيستمي كردن هر کدام آشنا مي شويد.

ايجاد آيين نامه و فرهنگ سازماني در آموزش سازماني

هر سازمان بايد آيين نامه داشته باشد. در اين آيين نامه بايد مواردی مثل پوشش، رفتار، زمان حضور و نوع لحن نبروها با مشتري مشخص شود. هنگامی که نیروی جدیدی استخدام می شود با خواندن آن آيين نامه، كار خود را با آگاهی كامل از فرهنگ سازمان شما شروع می كند. با يك آيين نامه می شود جلوی خیلی از اتفاقات را گرفت. پس اگر آيين نامه نداريد يا مستند نيست، همين امروز براي ايجاد آن اقدام كنيد و آن را در دسترس كارمندان خود قرار دهيد.

براي مشاهده ساير مقاله هاي ما، حتما به [اقيانوس آبي](#) سر بزنيد.



آموزش سازمانی سیستمی فرآیندها به کارمندان

بخش بعدی در آموزش سیستمی، آموزش فرآیندها است. هنگام **اجرای سیستم سازی در سازمان**، لازم است به پرسنل خود توضیح دهید که چه فرآیندهایی باید اتفاق بی افتند.

بسیاری از سازمان ها بعد از **استخدام نیروی جدید**، او نمی داند که چگونه از نرم افزارهایی که در آن سازمان به کار برده می شود استفاده کند، نمی داند اسناد کجا هستند و چگونه باید آن ها را تهیه کند. به هنگام رخ دادن این موارد مدیر سازمان مجبور است که وقت نیروی دیگری را بگیرد تا به نیروی جدید آموزش دهد.

در آموزش سیستمی، فرآیندها نیز باید سیستمی شوند. برای این کار می توانید اسناد و آموزش های لازم را در یک کامپیوتر ذخیره کنید و در اختیار نیروی جدید قرار دهید. با این کار وقت مدیر یا نیروی دیگری گرفته نمی شود و اگر هم کارمندی آموزش ها را فراموش کرد می تواند به آن سیستم مراجعه کند.

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به **اَقیانوس آبی** سر بزنید.

بیشتر بخوانید: ویژگی ها و مزایای تبدیل شدن به سازمان یادگیرنده

جمع آوری سوالات متداول



یکی دیگر از بخش ها در آموزش سیستمی، سوالات متداول است. بعضی از مدیران وقت زیادی را صرف پرسش های روزمره و متداول پرسنل خود می کنند. به عنوان یک مدیر سوالات متداول پرسنل خود را بنویسید و جواب آن ها را هم یادداشت کنید، آن را در فایل ذخیره یا چاپ کنید و در یک مکان مشخص قرار دهید. اگر متوجه شدید که سوالی که پرسنل از شما می پرسند، در آن فایل یا برگه قرار ندارد، آن را یادداشت کرده و به سوالات متداول اضافه کنید. با این کار کارمندان شما یاد می گیرند که هر سوالی داشتند به آن سند مراجعه کنند و وقت شما را هدر ندهند.

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به [اقيانوس آبي](#) سر بزنید.

آموزش سازمانی سیستمی CRM و نرم افزارها

بعضی از کارمندان هستند که با CRM آشنا نبوده و اطلاعات مشتری را یا ذخیره نمی کنند یا اشتباه ذخیره می کنند. سازمانی که در بخش آموزش خوب سیستمی شده باشد، آموزش کار با نرم افزار را از قبل آماده کرده و در جایی ثبت می کند تا در صورت ورود یک نیروی جدید یا جا به جایی نیروها به مشکل برنخورد.

به عنوان یک مدیر که می خواهد کسب و کار خود را سیستمی کند، تفکر ده برابر داشته باشید، یعنی در نظر بگیرید که اگر سازمان شما ده برابر بود، چه فرایندی را نمی توانستید به طریق حاضر انجام دهید؟ پس آن را تغییر دهید.

نتیجه گیری

اگر در کسب و کار خود

- آیین نامه ای ندارید،
- آموزش فرآیند ها را از قبل آماده نکرده یا در جایی برای پرسنل جدید ذخیره نکرده اید،
- سناریو ارتباط با مشتریتان را مشخص نکرده اید و
- دفترچه ای تحت عنوان ارتباط با مشتری ندارید،

پس شما در بخش آموزش سیستمی و فرهنگ سازی سازمان خود ضعف دارید.

برای مشاهده سایر مقاله های ما، حتما به [اقيانوس آبي](#) سر بزنید.