

USLUGE IZOBRAZBE

Znanje u pravoj količini i na vrijeme

TEKST: *Davor Pribanić**

FOTO: *Ljiljana Podrepšak i Robert Štimac*

Prava razina kompetencija nužna je u bilo kojem poslu, a u telekomunikacijama, zbog visokih zahtjeva na pouzdanost i tehnološke složenosti, ona je naročito važna jer je preduvjet za učinkovito rukovanje opremom, ali i kvalitetnu komunikaciju s drugim timovima. Stoga je kompetencije nužno uvijek održavati na razini koja prati tehnološko, ali i organizacijsko, odnosno poslovno okruženje. Dobra i pravovremena razina kompetencija je preduvjet da i sve ostale usluge budu isporučene na vrijeme. Upravo zbog toga, trendovi u svijetu telekomunikacija neminovno djeluju na područje izobrazbe. Interes za, do sada, uobičajene programe izobrazbe stagnira. Zbog sve bržih pomaka u tehnologiji i programi osposobljavanja koji ih prate brzo gube na svojoj aktualnosti.

Odgovor na spomenute izazove je da se već danas kupcima nude kompleksne edukacijske usluge koje su sve sličnije konzultantskim uslugama.

Riječ je o tri vrste usluga: usluge izobrazbe (*Learning Solutions*), usluge upravljanja izobrazbom putem web alata (HLMS - *Hosted Learning Management System*) te upravljane usluge izobrazbe (MLS - *Managed Learning Services*).

RJEŠENJA ZA IZOBRAZBU

Usluge izobrazbe provode se kroz četiri koraka. Prvi korak je analiziranje trenutnog stanja kompetencija kod kupca te određivanja potrebnih kompetencija. Drugi korak je kreiranje paketa izobrazbe kojim će se tražene kompetencije postići, a na temelju rezultata iz prvog koraka.

Nakon toga započinje proces same izobrazbe. Osim uobičajenog načina izobrazbe temeljenog na predavanjima u učionici i vježbama, sve više se ide k strukturiranom prijenosu znanja. Teorijska nastava se nastoji smanjiti kako bi se što više vremena provelo u praktičnom radu. Ukoliko program zahtijeva, izobrazba se provodi u najrealnijem mogućem okruženju, odnosno mentoriranjem na kupčevoj mreži.



Četvrti korak kompleksnih edukacijskih usluga je evaluacija rezultata provedene izobrazbe. Evaluacija je vrlo važna jer daje povratnu informaciju o uspješnosti edukacije i zadovoljstvu kupca.

SUSTAVI ZA UPRAVLJANJE IZOBRAZBOM

U cilju pružanja kompleksnih usluga u izobrazbi vrši se upravljanje izobrazbom putem web alata (HLMS - *Hosted Learning Management System*) koji omogućuje planiranje, praćenje provođenja i izvršenja edukacije, upravljanje certifikatima, pristup specifičnim edukacijskim procesima i slično.

UPRAVLJANA IZOBRAZBA

Trend da se usluge u telekomunikacijama sve više pružaju u sklopu upravljanih usluga utjecao je na kreiranje upravljanih usluga izobrazbe (MLS - *Managed Learning Services*). Namjera je da se kroz Ericssonove upravljane usluge izobrazbe nudi rješenje za apsolutno sve potrebe naših kupaca vezane za razvoj kompetencija i realizaciju izobrazbe, bilo da se radi o Ericssonovom portfelju proizvoda ili opremi bilo kojeg drugog proizvođača koju kupac koristi.

Korištenjem procesa i alata za usluge izobrazbe postiže se optimalna razina, opseg te razvoj kompetencija kupca, koji uvijek mora biti usklađen s razvojem tehnologije.



* Autor teksta radi u kompanijskom timu za strateške usluge na području izobrazbe