

Marcin Staniewski

System szkoleń w firmie ComputerLand SA

Informacje wykorzystane do sporządzenia opisu systemu szkoleń firmy ComputerLand zostały zebrane za pomocą audytu przeprowadzonego 3 lipca 2001 roku. Weryfikując informacje zawarte w ankiecie konkursu „Lider zarządzania zasobami ludzkimi”, audytor przeprowadził rozmowę z panią Marią Wyżgą – dyrektorem ds. zarządzania zasobami ludzkimi w ComputerLandzie, a także dokonał kontroli niektórych dokumentów źródłowych.

Historia firmy [2]

Firma ComputerLand rozpoczęła działalność w 1991 roku, początkowo tylko w Warszawie i Gdańsku. Od tamtego roku, do chwili obecnej oferta firmy przeszła prawdziwą metamorfozę – od prostej sprzedaży sprzętu, po produkcję oprogramowania i dostawę kompletnych, zaawansowanych rozwiązań informatycznych. Jednocześnie stale zwiększano zasięg geograficzny – od dwóch biur handlowych do kilkunastu oddziałów i filii w najważniejszych ośrodkach w całym kraju.

Na początku ComputerLand zatrudniał 12 osób. Dziś jego personel stanowi ponad 1000-osobową załogę.

W 1995 roku spółka z dużym sukcesem zadebiutowała na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Już po roku obecności na parkiecie przyznano jej nagrodę prezesa Giełdy dla najlepszej giełdowej spółki w 1996 roku. W tym samym roku firma otrzymała certyfikat ISO 9001 – potwierdzający najlepszą jakość świadczonych przez nią usług.

Historia w chronologicznym skrócie

- 1991 – powstanie firmy – 2 oddziały: Gdańsk i Warszawa, sprzedaż markowego sprzętu komputerowego największych światowych producentów (Compaq, Hewlett-Packard, IBM). Zatrudnienie: 12 pracowników.
- 1992–1994 – rozszerzenie oferty – projektowanie, dostawa i wdrażanie sieci komputerowych. Powstanie oddziałów: Szczecin i Kraków w 1992 roku, Poznań i Wrocław w 1994. Zatrudnienie w kolejnych latach: 1992 – 52 pracowników, 1993 – 75 pracowników, 1994 – 122 pracowników.

- 1995 – debiut giełdowy, największy integrator sieciowych systemów komputerowych. Początek budowy Grupy ComputerLand – zakup spółek OSI CompuTrain (szkolenia IT), Positive (konsulting IT). Zatrudnienie: 160 pracowników.
- 1996 – ekspansja geograficzna – nowe oddziały – Katowice (zakup spółki Nexter), Białystok (Info-Serwis), nowa firma Grupy ComputerLand – PTB elba – producent oprogramowania dla sektora bankowego, otrzymanie certyfikatu ISO 9001. Zatrudnienie – 248 pracowników.
- 1997 – nowe firmy grupy – CSBI S.A., GTI Sp. z o.o., zmiana struktury z geograficznej na sektorową – specjalizacja w trzech sektorach: bankowo-finansowym, przemysłowym i publicznym. Nowe partnerstwa – Sanchez Computer Associates, NCR. Zatrudnienie – 412 pracowników.
- 1998 – ComputerLand staje się głównym polskim partnerem Oracle, ekspansja regionalna (Litwa, Łotwa, Białoruś, Estonia), nowe firmy grupy PiK oraz SQLab – oprogramowanie dla resortu zdrowia, kompleksowe rozwiązania informatyczne – dostosowanie struktury firmy do specjalizacji sektorowej. Zatrudnienie: 950 pracowników.
- 1999 – połączenie ComputerLand, CSBI i ELBA. Wzmocnienie pozycji rynkowej, zmiany w strukturze firmy, powstanie tzw. centrów kompetencyjnych zajmujących się rozwiązaniami programowymi oraz koncentrujących wiedzę z zakresu najnowszych rozwiązań sieciowo-infrastrukturalnych. Zatrudnienie: 878 pracowników.
- 2000 – ComputerLand wprowadza nowe modele biznesu: webhosting, outsourcing IT, ASP oraz integrację elektronicznych platform transakcyjnych. Powstają spółki eCard – bezpieczna obsługa finansowa transakcji w Internecie, Clinika.pl – internetowa platforma medyczna, Centrum Handlu Internetowego – wirtualny pasaż handlowy, StalPortal – portal dla handlu produktami przemysłu metalurgicznego. Z połączenia SQLab i PiK powstaje spółka ComputerLand Zdrowie, GTI przekształca się w ComputerLand Mielec. ComputerLand otrzymuje prawo do projektowania, wdrażania i budowy infrastruktury informatycznej oraz szkoleń w tym zakresie dla NATO. Zatrudnienie: 977 osób.

Nagrody i wyróżnienia [4]

Od początku swej działalności firma obsługuje największe i najbardziej prestiżowe przedsiębiorstwa, banki i instytucje obecne na polskim rynku. Współpracuje z najlepszymi i największymi światowymi dostawcami nowoczesnych technologii informatycznych, dzięki czemu plasuje się w ścisłej czołówce polskiego rynku IT. Do prestiżowych nagród – obok nagrody dla najlepszej spółki giełdowej w 1996 roku jakie przyznano firmie, należy zaliczyć m.in.:

- Złotą Statuetkę Lider Biznesu,
- Złoty Byk 1996 za największy wzrost wartości akcji, nagroda gazety Giełdy „Parkiet”,
- tytuł największego polskiego integratora, drugiego co do wielkości producenta gotowych pakietów oprogramowania w Polsce w 1996 roku według raportu TOP 200 tygodnika „Computerworld”,
- Dobroczynca Roku 1997, wyróżnienie za udział pracowników warszawskiego oddziału firmy w programie odpisów od pensji za rzecz fundacji Wspólna Droga,
- tytuł Firmy Roku Nowej Gospodarki Europy środkowowschodniej, tytuł przyznany w roku 2000 przez Fundację Instytut Studiów Wschodnich, organizatora Forum Ekonomicznego w Krynicy,
- Złoty Byk 2000, za najwyższą stopę zwrotu wśród spółek z indeksu giełdowego WIG20.

ComputerLand posiada też wiele prestiżowych tytułów partnerskich najlepszych światowych firm IT.

Branża [2]

Grupa ComputerLand dla sektora bankowo-finansowego [3]

Firma współpracuje ze wszystkimi dużymi bankami w Polsce, oferując oprogramowanie, instalacje, szkolenie i serwis.

Oferowane systemy:

- ✓ transakcyjne dla banków (PROFILE firmy Sanchez, FLEXCUBE firmy CITIL, BANKIER, SAPOD),
- ✓ elektronicznej bankowości (System ELBA24) i bankowości internetowej (CL@nd),

- ✓ wspomaganie zarządzania (Oracle Financials firmy ORACLE, IPS-SENDERO firmy IPS-SENDERO),
- ✓ do obsługi departamentów zarządzania aktywami, Towarzystw Funduszy Inwestycyjnych i banków inwestycyjnych (FLEXCUBE Investment firmy CITIL),
- ✓ do obsługi domów maklerskich, firm brokerskich, agentów transferowych i departamentów powierniczych (FLEXCUBE Investor Services firmy CITIL),
- ✓ dla funduszy emerytalnych (SAT/OFE),
- ✓ systemy do sporządzania sprawozdawczości obowiązkowej NBP i raportowania (RABA, BAKIS, EWIS, DIS),
- ✓ hurtownie danych,
- ✓ do obsługi firm leasingowych i zarządzania finansami (ASW Leasing i Finanse firmy IBS),
- ✓ zintegrowane systemy zarządzania dokumentami i procesami pracy (System PANAGON 2000 firmy FileNET).

Grupa ComputerLand dla przemysłu i usług [3]

Do klientów firmy należą największe przedsiębiorstwa krajowe i zagraniczne działające na terenie Polski. Firma oferuje im oprogramowanie wspomagające zarządzanie w przedsiębiorstwach przemysłowych, handlowych i transportowych, zarówno jednozakładowych, jak i o rozbudowanej strukturze organizacyjnej i terytorialnej. Elastyczność oprogramowania pozwala również na wykorzystanie go przez jednostki administracji centralnej i terenowej.

- ✓ Oracle Applications/ORACLE – system zarządzania klasy ERP,
- ✓ On Line Analytical Processing/ORACLE – Oracle Financial Analyzer, Oracle Sales Analyzer ,
- ✓ PROMIS S/4 – Zintegrowany System Zarządzania.

Grupa ComputerLand dla sektora publicznego [3]

Specjalnością Grupy jest prowadzenie dużych, indywidualnych projektów „pod klucz”.

Najważniejsze przedsięwzięcia

- ✓ ALSO – kompleksowa informatyzacja Systemu Urzędów Pracy i Biur Pomocy Społecznej (POMOST – oprogramowanie dla ośrodków pomocy społecznej, PULS – oprogramowanie wspomagające działalność urzędów pracy),

- ✓ Pracownia Internetowa w Każdej Gminie – MEN - dostawa sprzętu oraz okablowania do 808 pracowni,
- ✓ SIP – system informacji przestrzennej dla miast i gmin,
- ✓ SWD – System Wspomagania Dowodzenia,
- ✓ System dla kas chorych – pakiet oprogramowania do ewidencji uprawnionych, składek świadczeń, wspomagania kontraktowania usług zdrowotnych, zarządzania finansami kas i wspomagania jej struktur,
- ✓ System aplikacji medycznych – zintegrowany pakiet oprogramowania wspomagający działalność szpitali,
- ✓ Systemy oparte na EDI,
- ✓ Systemy obiegu dokumentów dla urzędów miast,
- ✓ Systemy pracy grupowej,
- ✓ System informacji bibliotecznej.

Grupa ComputerLand dla telekomunikacji [3]

W Centrum Kompetencyjnym Technicznych Technologii Telekomunikacyjnych powstają autorskie systemy dla sektora telekomunikacyjnego.

- ✓ Pas'Tel – system paszportyzacji dla firm telekomunikacyjnych,
- ✓ Biuro Napraw - moduł wspomagania obsługi reklamacji,
- ✓ SITEL – informatyczny system wspomagania procesu inwestycyjnego dla TP S.A.,
- ✓ Arctus-CL – Scentralizowany System Utrzymywania Sieci Abonenckiej, stanowi rozszerzenie kompleksowego systemu paszportyzacji łącz telekomunikacyjnych Pas'Tel. System Biura Napraw wspiera obsługę reklamacji, usuwanie usterek oraz współpracę z urządzeniami pomiarowymi.

Grupa ComputerLand dla sektora zdrowia [3]

1. Reformy w sektorze zdrowia stanowią źródło olbrzymiego wzrostu inwestycji w technologie informatyczne.
2. Nabywając dwie firmy software'owe zorientowane wyłącznie na rynek służby zdrowia, ComputerLand zapewnił sobie co najmniej 30-procentowy udział w informatycznym rynku sektora zdrowia, szacowanym na 120 milionów USD w roku 2001.

3. Zaawansowane rozwiązania dla Kas Chorych oraz systemy wspomagające zbieranie danych i wymianę danych pomiędzy dostawcami usług i instytucjami finansowymi poprzez transmisję elektroniczną – zapewnią stały strumień wpływów w wysokości 20 milionów USD rocznie.
4. Systemy firmy ComputerLand działają w 300 z 700 szpitali w Polsce, wspierając je w przekształceniach zmierzających do osiągnięcia statusu niezależnych jednostek gospodarczych.
5. Kompleksowe oprogramowanie dla klinik oraz system dystrybucji poprzez sieć partnerów umożliwi firmie ComputerLand dokonywanie sprzedaży na dużą skalę dla mniejszych jednostek.
6. Jedynie ComputerLand posiada doświadczenie w dziedzinie systemów wspomagających zbieranie danych i wymianę danych pomiędzy dostawcami usług i instytucjami finansowymi (projekt RUM – system rejestracji dla służby zdrowia).

Otoczenie konkurencyjne [2]

Prokom Software S.A. [3]

Prokom Software S.A. jest dużo większą spółką niż ComputerLand S.A.. Obie zostały założone przez Romana Krauzego. Prokom jest głównym konkurentem firmy ComputerLand, z którym rywalizuje na wszystkich jego rynkach. Jest to zarówno sektor publiczny, przemysłowy, bankowo-finansowy, jak i telekomunikacyjny oraz zdrowotny. Jednak największą uwagę Prokom zwraca na działania w sektorze publicznym oraz na współpracę z dużymi kontrahentami, co jest widoczne w realizowanych przez niego wielkich kontraktach z takimi organizacjami, jak ZUS, PZU, Warta. Specyfika jego klientów może być rozpatrywana w kontekście słabej strony firmy: występująca mianowicie duża zależność od tych kilku, strategicznych klientów wpływa na bardzo silne odczuwanie wszystkich niekorzystnych zmian zaistniałych w portfelu klientów. Jednakże staje się to silną stroną w razie sukcesów klientów, przy których dochody Prokomu osiągają wyższe wartości. Główną różnicą pomiędzy Prokodem a ComputerLandem jest to, że Prokom ma niewielu, ale bardzo dużych klientów. Przewagą ComputerLandu jest za to niewątpliwie dużo większa liczba klientów, a także elastyczność w stosunku do ich wymagań.

ComputerLand jako pierwszy wszedł z działaniami do sektora zdrowotnego i obecnie Prokom w tej dziedzinie pozostał z tyłu.

Softbank S.A. [3]

Podobnie jak ComputerLand S.A. oraz Prokom Software S.A., Softbank S.A. jest integratorem kompleksowych rozwiązań informatycznych, ale specjalizuje się jedynie w działaniach w sektorze bankowo-finansowym i tylko w tym zakresie konkuruje z firmą ComputerLand. Przewagą Softbanku jest bardzo wąska specjalizacja, znakomita znajomość sektora i długotrwała współpraca z bankami. Z drugiej jednak strony, Softbank prowadzi swoją działalność na bardzo wąskim rynku, który zaczyna się „kończyć” ze względu na liczne fuzje oraz przejęcia, a także to, że Softbank nie jest jedyną firmą działającą w tej branży. Między innymi z tego powodu pozycja Softbanku w branży informatycznej znacznie osłabła w ciągu ostatnich dwóch lat (2000-2001r.). Softbank (podobnie jak Prokom) ma bardzo wąski portfel klientów, co może powodować niestabilność na rynku. Gdyby bowiem pojawiały się problemy przy kontrakcie jednego klienta, odbija się to od razu na wyniku finansowym firmy. Było to widoczne między innymi podczas realizacji kontraktu dla PKO BP (największego głównego klienta Softbanku).

Kamsoft [3]

Kamsoft jest dużo mniejszą firmą niż ComputerLand i stanowi dla niej marginalne zagrożenie konkurencyjne. Nie oznacza to jednak lekceważenia rywala, lecz jedynie poświęcania mu znacznie mniejszej uwagi w porównaniu z Prokomem czy Softbankiem. Kamsoft będąc producentem oprogramowań dla aptek, szpitali czy kas chorych działa jedynie w sektorze zdrowotnym i tylko na tym polu można mówić o konkurencji z ComputerLandem. Jednocześnie nie cieszy się taką renomą na rynku jak pozostałe firmy. Po kilku błyskotliwych sukcesach w postaci wygrania przetargów na oprogramowanie szpitali, Kamsoft jakby spuścił z tonu, zajął się jedynie realizacją dotychczasowych kontraktów. Kamsoft jest znacznie mniejszą firmą w porównaniu z innymi wymienionymi wyżej, lecz jego rozmiary stają się przewagą: struktura firmy gwarantuje większą elastyczność oraz lepsze dostosowywanie się do zachodzących zmian.

Pozostali konkurenci [4]

Specyficzne w branży informatycznej jest to, że oprócz klasycznej konkurencji, zdarza się rywalizować w zakresie realizacji kontraktów z partnerami biznesowymi takimi jak np. IBM. Są to rzadkie sytuacje, wynikające z prowadzenia podobnego zakresu działalności co firmy branży IT.

Warto zaznaczyć, że wszystkie spółki wymienione powyżej, mają tych samych biznesowych partnerów w zakresie sprzętu, oprogramowania itd. Są to np. Cisco, Oracle, IBM, HP, SunMicrosystem. Zatem konkurencja ma bardzo specyficzny wymiar: przy posiadaniu tych samych (lub bardzo pokrewnych) narzędzi i metod możliwa jest jedynie konkurencja cenowa, jakościowa oraz posprzedażowa.

Organizacja systemu szkoleń [2]

Działalność szkoleniową firmy ComputerLand S.A. określa jej polityka szkoleniowa. Polityka ta została opracowana dla efektywnego osiągania głównych celów z zakresu rozwoju pracowników. Należą do nich w szczególności:

- 1) wspomaganie procesu adaptacji nowych pracowników do pracy w ComputerLand S.A.,
- 2) poszerzanie wiedzy z zakresu oferowanych klientom produktów i rozwiązań (szkolenia techniczne, sprzedaży, wspomaganie sprzedaży),
- 3) podnoszenie kwalifikacji pracowników zgodnie z zajmowanym stanowiskiem i wykonywanymi zadaniami.

Założenia polityki szkoleniowej ComputerLandu obejmują nie tylko procedury przeprowadzania szkoleń wewnętrznych i zewnętrznych lecz dotyczą również procesów, w których uczestniczy każdy pracownik, przełożeni oraz Dział Zarządzania Zasobami Ludzkimi. Procesy te mają na celu stały i wszechstronny rozwój pracownika nie tylko przez wspomaganie jego adaptacji czy podnoszenie kwalifikacji, ale również przez poszerzanie wiedzy o ComputerLandzie, o kulturze firmy i wartościach przez nią reprezentowanych i pożądanym.

Realizowana przez ComputerLand polityka szkoleniowa zintegrowana z ogólnymi mechanizmami rozwoju umożliwia pracownikom zidentyfikowanie niewykorzystywanych umiejętności i rozwinięcie kompetencji najbardziej potrzebnych w organizacji, niezbędnych do wypełniania zadań zgodnie ze strategią rozwoju firmy.

Znaczącą rolę w procesie rozwojowym i szkoleniowym odgrywają kierownicy i bezpośredni przełożeni, których zadaniem i odpowiedzialnością jest stałe inspirowanie pracowników do przyjmowania nowych postaw i zachowań potrzebnych firmie, zachęcanie do innowacji i kreatywnego działania.

Rolą kierownika jest zapewnienie pracownikowi atmosfery sprzyjającej jego rozwojowi – pełnej zaufania i otwartości – tak, aby w każdej chwili mógł bez obaw czy zażenowania zwrócić się o pomoc i poradę do swojego przełożonego. Ten z kolei winien przechodzić od

stereotypowej postawy nadzorującego wykonywanie zadań do pozycji mentora i przewodnika, wspierającego ciągły rozwój pracownika, który zaowocuje zarówno w wykonywaniu przez niego powierzonych mu obowiązków i zadań, jak i w relacjach z otoczeniem – współpracownikami i klientami.

Proces szkoleniowy zintegrowany z procesem stałego rozwoju pracowników ma na celu również poprawę komunikacji wewnętrznej w organizacji, wzrost stopnia identyfikacji pracownika z firmą oraz umożliwienie właściwej oceny kompetencji pracowniczych, a przez to stałe polepszanie jakości pracy na rzecz klienta.

ComputerLand S.A. zapewnia swoim pracownikom zarówno szkolenia wewnętrzne, jak i zewnętrzne.

Szkolenia wewnętrzne przygotowywane i prowadzone są przez pracowników ComputerLandu. Mogą się również odbywać w systemie zdalnej edukacji – Learning Space, który polega na tym, że w dowolnym czasie i nie opuszczając stanowiska pracy, pracownik przechodzi przez specjalnie przygotowany kurs zakończony egzaminem. Szkolenia w tym systemie obejmują procedury jakości dla poszczególnych grup zawodowych. W ostatnim czasie narzędzie to zostało uzupełnione o szkolenia z zakresu tematyki Systemu Ocen Okresowych oraz Szkolenie dla Nowych Pracowników. O wszelkich zmianach i nowych zdalnych szkoleniach pracownicy informowani są na bieżąco poprzez pocztę elektroniczną oraz wewnętrzny portal InCL (intranet). Za przygotowanie programu szkolenia oraz wprowadzenie go w życie i weryfikację wyników kursantów odpowiedzialna jest osoba inicjująca szkolenie.

Szkolenia zewnętrzne zaś, przygotowywane i prowadzone są przez zewnętrzne firmy szkoleniowe. Ten typ szkoleń dzielimy na:

- Szkolenia zewnętrzne zamknięte – przygotowywane tylko dla pracowników z CL. Szkolenia zamknięte organizowane są na wniosek szefów Samodzielnych Komórek Organizacyjnych (SKO) lub członków Zarządu i mają charakter priorytetowy wobec szkoleń zewnętrznych otwartych. Za organizację tych szkoleń odpowiedzialny jest koordynator szkoleń.
- Szkolenia zewnętrzne otwarte – uczestnikami tych szkoleń są pracownicy różnych firm. Za sprawy organizacyjne dotyczące szkolenia otwartego pracownik jest odpowiedzialny osobiście.

Za nominowanie pracowników na szkolenia zarówno zamknięte jak i otwarte odpowiedzialny jest szef SKO.

Sposoby osiągnięcia głównych celów polityki szkoleniowej [3]

Wspomaganie procesu adaptacji nowych pracowników do pracy w firmie

ComputerLand [4]

Powyższy cel jest osiągnięty poprzez zapewnienie nowemu pracownikowi cyklu szkoleń wewnętrznych umożliwiających mu zapoznanie się ze strukturą i organizacją firmy, jej kulturą i wartościami oraz z narzędziami, których znajomość jest niezbędna do poprawnego wykonywania pracy na danym stanowisku. Są to następujące szkolenia, których odbycie odnotowywane jest na „Arkuszu adaptacyjnym” stanowiącym załącznik do „Polityki rekrutacji i adaptacji pracownika”:

- ***Szkolenia zapoznające z dokumentami systemu jakości***

Są to szkolenia zapoznające z dokumentami systemu jakości (procedurami, instrukcjami i formularzami) obowiązującymi na danym stanowisku, zapoznające z bazami w Lotus Notes, które zawierają informacje potrzebne do pracy – szkolenie to powinno się odbyć w ciągu trzech dni od dnia zatrudnienia pracownika w ComputerLand S.A. Osobą odpowiedzialną za przeszkolenie nowego pracownika jest bezpośredni przełożony.

- ***Szkolenia zapoznające z system finansowo – księgowym (ASW)***

Są to szkolenia zapoznające z ww. systemem i z odpowiednimi, dla stanowiska na którym został zatrudniony pracownik, instrukcjami do pracy w tym systemie – szkolenie to powinno się odbyć w ciągu **pięciu dni** od daty zatrudnienia pracownika. Osobą odpowiedzialną za szkolenie nowego pracownika jest **bezpośredni przełożony**. W przypadku dużej liczby pracowników tak samo definiowanych w systemie ASW (np. handlowiec, księgowość, Project Manager itd.) możliwe jest przeszkolenie pracowników przez firmę zewnętrzną IBS, decyzję taką akceptuje Członek Zarządu na wniosek Dyrektora Departamentu Informatyki i Telekomunikacji.

- ***Szkolenie grupowe dla nowych pracowników systemie Learning Space***

Jest to szkolenie przeznaczone dla wszystkich nowych pracowników ComputerLand S.A.

Podczas tego szkolenia pracownicy mają możliwość zapoznania się z:

- historią firmy i profilem jej działalności,
- strukturą firmy i zadaniami poszczególnych jednostek organizacyjnych,
- wartościami firmy i jej kulturą,
- ideą organizacji pracy (system jakości jako system zarządzania i gospodarowania).

Szkolenie to jest stale dostępne w systemie Learning Space i każda nowo zatrudniona osoba przechodzi je w pierwszych dniach pracy. Za aktualizację i właściwe funkcjonowanie tego kursu jest odpowiedzialny koordynator szkoleń ComputerLand S.A.

- ***Szkolenie zapoznające z oprogramowaniem Lotus Notes na poziomie użytkownika***

Podczas tego szkolenia uczestnicy zapoznawani są z zasadami korzystania z poczty elektronicznej, jej możliwościami oraz dostępnymi bazami danych i sposobie ich użytkowania.

Za zorganizowanie szkolenia odpowiedzialny jest bezpośredni przełożony, na którym spoczywa również obowiązek jego przeprowadza lub wyznaczenia do tego odpowiedniej osoby.

Poszerzenie wiedzy z zakresu oferowanych klientom produktów i rozwiązań [4]

- Szkolenia techniczne producentów – są to szkolenia zewnętrzne i obowiązują wobec nich zasady dotyczące refundacji szkoleń zewnętrznych i akceptacji szkoleń. Maksymalna liczba dni roboczych przeznaczonych na szkolenia wynosi 15, na wniosek pracownika szef Samodzielnej Komórki Organizacyjnej (SKO) ma prawo zwiększyć liczbę dni przeznaczonych na szkolenie.
- Szkolenia z produktów sektorowych własnych – są to szkolenia wewnętrzne lub zewnętrzne, realizowane przez partnerów biznesowych firmy (Oracle, Sanchez, IBM, Microsoft, Cisco itd),
- Szkolenia techniczne producentów na potrzeby realizacji projektów i wypełniania zobowiązań po dostawie zakupionych produktów - są to szkolenia zewnętrzne i obowiązują wobec nich zasady dotyczące refundacji szkoleń zewnętrznych i akceptacji szkoleń. Szkolenia tego typu powinny być elementem planu jakości w planowaniu realizacji projektu. Osobą wnioskującą o szkolenie dla siebie lub innych osób zaangażowanych w realizację danego projektu jest kierownik realizacji projektu.
- Szkolenia handlowe zapoznające z nowymi rozwiązaniami i produktami – są to szkolenia zewnętrzne i obowiązują wobec nich zasady dotyczące refundacji szkoleń zewnętrznych i akceptacji szkoleń.

Podnoszenie poziomu kwalifikacji pracowników zgodnie z zajmowanym stanowiskiem i wykonywanymi zadaniami [3]

● ***Szkolenia specjalistyczne:***

- wewnętrzne – przygotowywane przez specjalistów z ComputerLand S.A. (np. szkolenia dla audytorów wewnętrznych, szkolenia zapoznające z metodologią prowadzenia i kierowania realizacją projektu, szkolenia przed egzaminami autoryzacyjnymi Cisco, itp.). Szkolenia te mogą być zaplanowane i przygotowane po uprzednim zapoznaniu się z potrzebami szkoleniowymi na rok bieżący uwzględnionymi w budżetach i planach na rok 2000 poszczególnych sektorów i działów ComputerLand S.A. W celu przygotowania i zaplanowania tych szkoleń informacje o potrzebach szkoleniowych z poszczególnych jednostek organizacyjnych ComputerLand S.A. powinny być kierowane do Koordynatora Szkoleń ComputerLand S.A.
- zewnętrzne – specjalistyczne dla stanowiska i wykonywanych obowiązków, obowiązują wobec nich zasady dotyczące refundacji szkoleń zewnętrznych i akceptacji szkoleń. Po analizie potrzeb poszczególnych jednostek organizacyjnych przygotowywane są szkolenia zamknięte bądź otwarte. Za przygotowanie szkoleń zamkniętych odpowiedzialny jest Koordynator Szkoleń ComputerLand S.A.

Zbiór zawierający informacje o zewnętrznych firmach szkoleniowych dostępny jest u koordynatora szkoleń ComputerLand S.A., który jest odpowiedzialny za uaktualnianie tego zbioru o informacje napływające do ComputerLand S.A. zarówno od dostawców szkoleń, jak i od uczestników.

● ***Szkolenia językowe***

ComputerLand organizuje szkolenia doskonalące kwalifikacje w zakresie znajomości języka angielskiego i niemieckiego.

Nauka języka obcego jest szkoleniem zewnętrznym zamkniętym lub otwartym i obowiązują przy nim zasady akceptacji i refundacji odpowiednie dla szkoleń zewnętrznych. Koszty uczestnictwa pracownika w zajęciach z języków obcych obciążają budżet jego SKO.

Warunkiem rozpoczęcia nauki języka obcego przez pracownika jest podpisanie umowy, w której zobowiązuje się on do zwrócenia pracodawcy kosztów nauki w przypadku opuszczenia zajęć trzy lub więcej razy bez usprawiedliwienia. Za usprawiedliwione uważa się nieobecności spowodowane chorobą, urlopem okolicznościowym oraz wyjazdem służbowym.

Warunkiem kontynuacji nauki języka obcego (przejścia na kolejny semestr) jest ukończenie danego semestru zajęć z oceną z testu końcowego powyżej 65%.

Pracownik może uczestniczyć w szkoleniu językowym na wniosek bezpośredniego przełożonego lub własny, po akceptacji szefa SKO. Jednak nie może on uczestniczyć jednocześnie w dwóch kursach językowych - odstępstwo od tej zasady jest możliwe na wniosek szefa SKO skierowany do Członka Zarządu

W szkoleniach językowych organizowanych w ComputerLand S. A. nie mogą uczestniczyć pracownicy zatrudnieni na okres próbny.

Jeżeli koszty doształcania i doskonalenia zawodowego pracownika przekraczają ustaloną rokrocznie kwotę w czasie jednego roku kalendarzowego, obowiązkiem osoby akceptującej szkolenie jest:

- poinformowanie pracownika, że wartość kosztów tego szkolenia nie może być przez pracownika odliczona od dochodu w rocznym zeznaniu podatkowym,
- podpisanie (przed akceptacją szkolenia) z pracownikiem umowy, na mocy której pracownik zobowiązuje się do dostarczenia pracodawcy dokumentów świadczących o ukończeniu szkolenia i przepracowania w ComputerLandzie od 1 roku do 3 lat w zależności od wysokości kosztów szkolenia.

W przypadku, gdy przed wygaśnięciem umowy zabezpieczającej koszty szkolenia pracownik odbędzie kolejne szkolenie, którego koszty zawierają się w wyżej wymienionych przedziałach, szef SKO do którego należy pracownik zobowiązany jest sporządzić i podpisać aneks do umowy zabezpieczającej koszty szkolenia o kolejny okres odpowiedni dla przedziału kosztów. Okres obowiązywania umowy oraz aneksu rozpoczyna się z dniem ukończenia szkolenia, którego dotyczy umowa.

Jeden z dwóch oryginałów umowy zabezpieczającej koszty szkolenia (w razie nieukończenia szkolenia pracownik zobowiązany jest do zwrotu kosztów) jest przesyłany do koordynatora szkoleń, a drugi wręczany pracownikowi.

Ponadto firma wspiera wszelkie indywidualne inicjatywy pracowników związane z ich doskonaleniem się przy użyciu szkolnych form edukacyjnych.

Warunkiem uzyskania dofinansowania tej formy samodoskonalenia się jest zgodność kierunku nauki (w szkole wyższej lub na studiach podyplomowych) z profilem działalności zawodowej pracownika. Szkoła wybrana przez pracownika powinna znajdować się w jego miejscu zamieszkania; jeżeli w danej miejscowości znajduje się szkoła prowadząca kierunek zbliżony do wybranego przez pracownika w innej szkole poza miejscem zamieszkania,

ComputerLand S.A. może odmówić pomocy finansowej w zakresie pokrycia kosztów przejazdów i pobytu na okres uczestniczenia w zajęciach.

Decyzja o dofinansowaniu nauki podejmowana jest na podstawie „Wniosku o dofinansowanie nauki”. Pracownik ubiegający się o dofinansowanie nauki składa wniosek na ręce bezpośredniego przełożonego, który po zaopiniowaniu zobowiązany jest przedstawić go członkowi zarządu. Ostateczną decyzję odnośnie dofinansowania nauki pracownika podejmuje zarząd. Oryginał wniosku zaakceptowanego przez członka zarządu winien być przekazany koordynatorowi szkoleń, a jego kopię pracownik zatrzymuje. Pracownik dokonuje płatności we własnym zakresie, a ComputerLand dokonuje zwrotu kosztów po okazaniu faktury wystawionej na ComputerLand oraz kopii zatwierdzonego wniosku w dziale księgowości.

Do rejestracji zgłaszanych wniosków wykorzystywana jest baza „CL Training” w systemie pracy grupowej Lotus Notes.

Każdy pracownik ComputerLand S.A. ma prawo zgłosić potrzebę poszerzenia swojej wiedzy specjalistycznej i zgłoszenia uczestnictwa w szkoleniu. Szkolenia akceptowane są, bądź nie, przez szefów SKO, których pracownikami są osoby zgłaszające chęć przeszkolenia.

Jeżeli szef SKO decydujący o akceptacji szkolenia nie jest bezpośrednim przełożonym pracownika zgłaszającego swój udział w szkoleniu, wskazane jest wpisanie w polu „uwagi”, na Karcie Zgłoszenia Szkolenia, opinii bezpośredniego przełożonego.

Zgodnie z procedurami systemu jakości, po zakończonym szkoleniu pracownik ma obowiązek uzupełnić zaakceptowane zgłoszenie szkolenia w bazie ComputerLand Training o informacje dotyczące wiedzy nabytej na szkoleniu oraz uzyskanych tytułach bądź certyfikatach. Wymagane jest również uaktualnienie statusu zgłoszenia szkolenia – w przypadku szkolenia, które pracownik odbył należy nadać status „zakończone”, w przypadku, gdy z jakichkolwiek przyczyn szkolenie nie doszło do skutku – status „nie odbyte”

Szef SKO ma obowiązek podjąć decyzję odnośnie akceptacji szkolenia najpóźniej na tydzień przed planowanym terminem szkolenia. Informacje o organizowanych szkoleniach zamkniętych przesyłane są pocztą elektroniczną docelowym grupom osób przez Koordynatora Szkoleń. Informacje o wybranych szkoleniach otwartych dostępne są na portalu firmowym w bazie „Oferty szkoleń” znajdującej się na stronie poświęconej działowi zarządzania zasobami ludzkimi.

Ocena szkoleń [3]

Dostawcy szkoleń zamkniętych podlegają takim samym kryteriom oceny jak wszyscy dostawcy ComputerLand S.A. Dla każdego z nich wypełniana jest Karta Dostawcy w bazie Dostawcy 2000.

Wszystkie szkolenia zamknięte podlegają ewaluacji każdorazowo po zakończeniu szkolenia. Ocena przeprowadzana na podstawie Formularzy Ewaluacyjnych Szkoleń, wypełnianych przez uczestników szkolenia. Oceniana jest zawartość merytoryczna, trenerzy, sposób prowadzenia oraz administracja szkolenia. Ewaluacja ta ma na celu określenie trafności i poziomu przeprowadzonego szkolenia oraz wprowadzenie ewentualnych zmian, aby lepiej dostosować szkolenie do potrzeb uczestników.

Szkolenia otwarte oraz szkolenia prowadzone przez partnerów biznesowych ComputerLandu nie podlegają takiej ewaluacji.

Certyfikaty i zaświadczenia ukończenia szkolenia [4]

Dostawcy szkoleń, których uczestnicy otrzymują dokument potwierdzający jego ukończenie (certyfikat, dyplom, zaświadczenie), są zobowiązani do dostarczenia takiego dokumentu bezpośrednio do koordynatora szkoleń ComputerLand SA, który umieszcza go w bazie „CL Training”.

W przypadku szkoleń otwartych kończących się uzyskaniem certyfikatu bądź dyplomu, uczestnik zobowiązany jest dostarczyć kopię tego dokumentu Koordynatorowi Szkoleń ComputerLand S.A. w ciągu trzech dni roboczych od dnia zakończenia szkolenia.

Budżet szkoleń [3]

Budżet przeznaczany na szkolenia pracowników jest opracowywany dla każdego SKO przez szefa SKO z wyłączeniem szczególnych szkoleń organizowanych przez Dział Zarządzania Zasobami Ludzkimi (np. Szkolenie Dla Nowych Pracowników). Za realizację budżetu szkoleń poszczególnych SKO są odpowiedzialni ich szefowie.

Ponadto do stosowanych przez firmę technik szkoleń i rozwoju można zaliczyć: instruktaż na stanowisku pracy, przekazywanie doświadczenia, konsultacje z przełożonym, zadania zlecone, udział w pracach projektowych, seminaria, konferencje, wykłady, instruktaż komputerowy.

Kontrola realizacji polityki szkoleniowej [3]

Kontrola realizacji polityki szkoleniowej odbywa się raz na 6 miesięcy. W ramach tej kontroli koordynator szkoleń ComputerLand S.A. jest zobowiązany do przygotowania zestawienia odbytych przez pracowników ComputerLand S.A. szkoleń i ich kosztów oraz omówienia ewentualnych metod ulepszających gospodarowanie kwotami przeznaczonymi w budżecie na podwyższanie poziomu kwalifikacji pracowników.

Załącznik 1. Lokalizacje oddziałów firmy w Polsce

Rysunek jest widoczny na podłodzie.

