

**Robert LIS**

Politechnika Lubelska, Polska

## **Możliwości outsourcingu informatycznego w doskonaleniu zawodowym pracowników**

### **Wstęp**

W społeczeństwie informacyjnym wzrasta zapotrzebowanie na umiejętności informatyczne pracowników. Absolwenci różnych typów szkół nieinformatycznych są przygotowani z zakresu informatycznego w sposób ogólny. Na stanowiskach pracy niejednokrotnie potrzebne są umiejętności informatyczne specjalne, np. do obsługi konkretnego oprogramowania. Oprogramowania te zabezpieczają specjalistyczne firmy informatyczne. One też często je serwisują w ramach przyjętego outsourcingu informatycznego, czyli zlecenia zewnętrznej, specjalistycznej firmie informatycznej różnych zadań związanych z obsługą systemu informatycznego danego podmiotu gospodarczego. Zadania te najczęściej polegają na okresowych przeglądach i serwisie systemu oraz służeniu pomocą w rozwiązywaniu doraźnych trudności w jego obsłudze.

Z biznesowego punktu widzenia specjalistyczne firmy informatyczne mogą konstruować umowy skoncentrowane na uzyskiwaniu maksymalnych efektów ekonomicznych dla siebie. Ale mogą też przyświecać im cele edukacyjne dotyczące doskonalenia zawodowego pracowników obsługujących dany system informatyczny.

### **Zadania edukacyjne outsourcingu informatycznego**

Podejmowanie misji edukacyjnych przez firmy specjalistyczne w ramach outsourcingu informatycznego staje się bezcenną wartością w zmniejszaniu różnic pomiędzy tak zwaną netokracją a konsumptariatem, co prowadzić może do bardziej zrównoważonego rozwoju informatycznego społeczeństwa.

Dla firm korzystających z informatycznych usług outsourcingowych jest to sposób na usprawnianie ich funkcjonowania przez wykorzystywanie odpowiedniego oprogramowania informatycznego. Z kolei wykorzystywanie tego oprogramowania zależy od umiejętności informatycznych pracowników je obsługujących. Dlatego ważne jest, aby w umowach outsourcingowych były łączone usługi techniczno-informatyczne również z usługami szkoleniowymi doskonalącymi pracowników w wykorzystywaniu oferowanych systemów informatycznych na jak najwyższym poziomie.

Obie strony umowy outsourcingowej oczekują dużej skuteczności takiego szkolenia. Skuteczność tę może zapewnić model mieszany często zwany blended learningiem. W modelu tym specjalista z firmy informatycznej opiekuje się wdrożonym systemem informatycznym zarówno od strony technicznej, jak i od strony zabezpieczenia sprawnej jego obsługi. Powinien on mieć także przygotowanie pedagogiczne. Im skuteczniej będzie doskonalił pracowników obsługujących system, tym mniej będzie odbierał zgłaszanych interwencji o pomoc, a przy tym system będzie lepiej wykorzystywany przez pracowników w usprawnianiu funkcjonowania firmy. Efektywne szkolenie daje obopólne korzyści stronom umowy.

Cele i treści szkolenia stanowią odpowiednie moduły informatyczne usprawniające działalność firmy. Moduły te powinny obejmować czynności istotne dla sprawnego funkcjonowania poszczególnych dziedzin działalności danej firmy. Spośród tych dziedzin ważne miejsce zajmuje działalność handlowa.

### **Przykładowe moduły informatyczne jako cele i treści szkolenia**

W zakresie działalności handlowej mogą to być takie moduły, jak:

**Moduł sprzedaży i zakupu**, usprawniający następujące czynności:

- wystawianie faktur i rachunków zakupu oraz sprzedaży, dokumentów korygujących i paragonów;
- poprawianie, usuwanie i anulowanie wystawionych dokumentów;
- możliwość wystawiania dokumentów na wielu stanowiskach jednocześnie;
- szybkie wyszukiwanie kontrahenta lub pozycji z kartoteki towarowej;
- zmiana waluty wystawianego dokumentu;
- definiowanie rabatów kumulowanych i warunkowych;
- dopisywanie danych nowego kontrahenta lub nowego towaru w trakcie wypisywania lub poprawiania dokumentu;
- wprowadzenie do dokumentu firmy jak również usługi jednorazowej;
- wystawianie dokumentu na podstawie jednego lub wielu zamówień;
- przekształcanie zamówień od klientów na zamówienia do dostawców.

**Moduł magazyn**, usprawniający wiele czynności funkcjonowania magazynu, takich jak:

- wystawianie, korygowanie, usuwanie, dokumentów magazynowych;
- korygowanie różnic inwentaryzacyjnych, bilansu otwarcia i remanentu;
- kontrola stanów magazynowych zgodnie z datą wystawienia dokumentu;
- obliczanie kosztu sprzedaży każdej pozycji towarowej oraz marży;
- analiza ruchu towaru z wszystkimi przychodami i wydaniem.

**Moduł kasa i bank**, wspomagający informatycznie czynności:

- definiowanie wielu kas gotówkowych oraz wielu rachunków bankowych;
- wystawianie oraz drukowanie dokumentów kasowych i bankowych;

- definiowanie zmiennej tabeli kursów walut;
- sporządzanie i wydruk codziennego raportu kasowego;
- wyszukiwanie i przeglądanie dokumentów z jednej lub wszystkich kas;
- rozliczania należności i zobowiązań.

**Moduł kartoteki.** Powinien usprawniać następujące czynności:

- tworzenie kartotek kontrahentów, towarów, usług, kompletów i opakowań zwrotnych;
- przypisywanie kontrahentów, towarów, usług, kompletów i opakowań zwrotnych do dowolnie wielu grup lub cech;
- montaż i demontaż kompletów – towarów zmontowanych z innych towarów (obsługa prostej produkcji);
- definiowanie poziomów cen sprzedaży (w różnych walutach);
- wstawianie kodów paskowych towarów oraz podawanie kodu towaru wg producenta lub dostawcy oraz określenie stanu minimalnego;
- kalkulowanie cen sprzedaży każdego towaru z uwzględnieniem ceny zakupu, marży lub jednostkowego zysku oraz podatku VAT;
- ustalanie listy pracowników firm uprawnionych do odbioru dokumentów;
- blokowanie danych kontrahentów i towarów (wykluczanie możliwości użycia tych danych na dokumentach);
- określanie regionu, województwa, państwa, z którego pochodzi kontrahent;
- wpisywanie strony WWW oraz adresu e-mail kontrahenta wraz z możliwością uruchomienia przeglądarki internetowej;
- rejestrowanie wielu rachunków bankowych jednego kontrahenta;
- definiowanie odbiorców towarów z jego oddziałami;
- kontrolowanie kredytu;
- definiowanie narzutów do ceny zakupu, cła, akcyzy itp.;
- wiązanie towaru ze zwrotnym opakowaniem;
- określanie podstawowego dostawcy i terminu ważności towaru oraz wybranych cech kontrahenta i towaru, np. nr rej. samochodu, kolor towaru i in.;
- przeprowadzanie automatycznych zmian cen towarów (przecen) z uwzględnieniem zmiennych cen zakupu lub stałych narzutów;
- definiowanie i drukowanie naklejek adresowych oraz etykiet z cenami;
- przygotowywanie rozmaitych cenników i ofert.

**Moduł zestawienia i raporty,** ułatwiający:

- tworzenie szczegółowego bilansu firmy za dowolny okres i na bieżąco;
- sporządzanie rejestru sprzedaży i zakupu VAT;
- wykonywanie remanentów na dzień bieżący oraz na dowolny dzień wstecz;
- wyliczanie sprzedaży lub zakupu (asortymentowo lub wg dat) z podaniem dokładnego obrotu, zysku i zrealizowanej marży;
- przechowywanie zestawień w „schowku” w celu dalszego ich przetwarzania;
- definiowanie potrzebnych zestawień, raportów i ich wykonywanie.

**Moduł urządzenia fiskalne**, umożliwiający automatyzację czynności:

- definiowanie typu, sposobu podłączenia i pracy drukarek oraz kas fiskalnych dla każdego komputera;
- sprawdzanie statusu komunikacji z urządzeniami w rejestrze transmisji dzięki komunikowaniu się przez sieć lokalną lub Internet;
- wystawianie dokumentów fiskalnych.

**Moduł wydruki**. Powinien umożliwiać:

- określanie parametrów wydruków za pomocą wbudowanych narzędzi;
- wydruki graficzne i tekstowe;
- definiowanie standardowych nagłówek dokumentów;
- przypisywanie wzoru wydruku do każdej drukarki;
- wiązanie wzoru wydruku z rejestracją dokumentu na drukarce fiskalnej.

Inne moduły i odpowiadające im czynności ujęte w odpowiednie systemy informatyczne mogą dotyczyć wszelkich zakresów działalności firm, np. produkcji i usług, księgowości i finansów, kadr i płac i in. [Szawlis 2012].

Szkolenie pracowników w zakresie tych i innych modułów w modelu blended learning ma charakter zintegrowanych oddziaływań mieszanych: bezpośrednich twarzą w twarz i zapośredniczonych przy pomocy mediów elektronicznych, szczególnie technologii internetowych i telefonu. W oddziaływaniach tych istotną rolę powinny odgrywać następujące metody szkoleniowe:

**Instruktarz na stanowisku pracy**. W instruktarzu tym może dominować demonstrowanie polegające na pokazie i przekazywaniu wiedzy pracownikowi przez instruktora ze specjalistycznej firmy informatycznej w trakcie wykonywania czynności określonych w danym module. Pracownik wówczas nabywa nowe i doskonali już posiadane umiejętności przez naśladownictwo i powtarzanie samodzielnie zaobserwowanego i wykonywanego wcześniej działania pod nadzorem instruktora – specjalisty [Król 2006: 466]. Pewną odmianą instruktarzu na stanowisku pracy jest metoda „Siting with Nelli”, kiedy pracownik siedzi przy instruktorsze – specjaliście, obserwując wykonywane przez niego w zwolnionym tempie czynności i następnie wykonuje je samodzielnie tyle razy aż nabierze wprawy, by je wykonywać bezbłędnie i w miarę płynnie. Ta odmiana instruktarzu zbliżona jest do metody coachingu.

**Coaching** to metoda polegająca na odpowiednio zaplanowanym i przeprowadzonym procesie indywidualnego szkolenia pracownika przez właściwie dobranego trenera (w relacji jeden na jednego), której celem jest rozwój wiedzy, umiejętności i postaw uczącego się w celu zwiększenia jego osobistego kapitału, a przez to również kapitału ludzkiego organizacji [Rogers 2010: 116]. Trenerem coachingu może być bezpośredni kierownik danego pracownika (coaching wewnętrzny) lub osoba z zewnątrz – profesjonalny doradca (coaching zewnętrzny). Trener kieruje swoim uczniem, pomaga mu, udziela wskazówek w zakresie spo-

sobu wykonywania określonego zadania. Proces coaching zawiera cztery następujące etapy:

- uświadomienie sobie przez pracownika potrzeby doskonalenia się;
- przyjęcie odpowiedzialności za proces planowania szkolenia przez coacha;
- realizacja planu szkolenia – coach wspiera pracownika w realizacji planu jego osobistego rozwoju, dobiera odpowiednie metody szkolenia;
- ocena wyników – stałe monitorowanie i ocena procesu szkolenia, sprawdzanie czy program indywidualnego rozwoju osobistego przynosi oczekiwane wyniki.

Dobrze jest, gdy coach jest jednocześnie mentorem. Wówczas można mówić o tak zwanym mentoringu [Parsloe, Wray 2002: 89 i in.].

**Mentoring** jest metodą szkolenia pracownika, w której osoba posiadająca wiedzę, doświadczenie i autorytet jest dla podopiecznego przez pewien czas mentorem, doradcą, przewodnikiem w jego indywidualnym rozwoju zawodowym oraz rozwoju kapitału ludzkiego organizacji [Megginson, Clutterbuck, Garvey 2008: 163 i in.]. Mentoring służy w rozwijaniu umiejętności, wymusza patrzenie w przyszłość i dostrzeganie w niej możliwości, bazuje na kompetencjach i doświadczeniu mentora oraz na szczególnej relacji między „mistrzem i uczniem”. Mentor to człowiek doświadczony, który chce podzielić się swoją wiedzą i troszczy się o rozwój drugiej osoby. Mentorem nie powinien być bezpośredni przełożony pracownika. Mentor nastawiony jest na doskonalenie działań i zachowań w dłuższym wymiarze czasowym – nawet w skali całej kariery szkolonego pracownika [Król 2006: 466–467].

## Zakończenie

Rozpowszechniony dzisiaj outsourcing informatyczny powinien częściej i w szerszym zakresie wykorzystywać swoje możliwości, troszcząc się o doskonalenie umiejętności informatycznych pracowników obsługujących wdrażane systemy informatyczne. Efektywność tej troski zależy nie tylko od merytorycznego przygotowania specjalistów z firm informatycznych, ale także od ich kwalifikacji pedagogicznych i umiejętnego stosowania najnowszych metod szkolenia w środowisku pracy z zastosowaniem blended learningu.

## Literatura

- Król H. (2006), *Proces szkolenia pracowników* [w:] *Zarządzanie zasobami ludzkimi. Tworzenie kapitału ludzkiego organizacji*, red. H. Król, A. Ludwiczynski, Warszawa.
- Megginson D., Clutterbuck D., Garvey B. (2008), *Mentoring w działaniu*, Poznań.
- Parsloe E., Wray M. (2002), *Trener i mentor*, Kraków.
- Rogers J. (2010), *Coaching*, Gdańsk.
- Szawlis B., Szawlis J. (2012), *Katalog. Oprogramowanie dla małych i średnich firm*, Wrocław.

### **Streszczenie**

Outsourcing informatyczny powinien wykorzystywać swoje możliwości w doskonaleniu informatycznym pracowników przez stosowanie najnowszych metod szkolenia w modelu blended learningu. Mogliby to robić specjaliści z firm informatycznych z przygotowaniem pedagogicznym. W strukturyzacji treści szkoleń pomocne są moduły informatyczne usprawniające działalność firmy.

**Słowa kluczowe:** doskonalenie, technologia informacyjna, pracownicy, outsourcing, blended learning.

### **Outsourcing opportunities in professional personnel**

#### **Abstract**

Outsourcing should use its capabilities in the development of information technology workers through the use of the latest methods of training in blended learning model. They could do specialists from companies with professional training. In structuring the content of training modules are helpful information to improve your business.

**Key words:** improvement, information technology, staff, outsourcing, blended learning, coach.