

תוכן עניינים

1. מבוא.....1-2.
2. מקרה הבוחן- בנק הפועלים.....3-6.
3. סקירה ספרותית.....7-13.
4. הדרכה.....7-9.
5. רפלקציה.....9-11.
6. למידה בעידן הדיגיטלי.....11-13.
7. דיון ורפלקציה.....14-19.
8. סיכום.....20.
9. בביליוגרפיה.....21-22.

מבוא:

רפלקציה הפכה בשנים האחרונות למושג מרכזי וחשוב בתוך תהליכי הלמידה. ארגונים רבים רואים בהצלחה של הרפלקציה כדרך למדוד את הצלחת הארגון. הרפלקציה מאפשרת ראייה לאחור, מבט רפלקטיבי שממנו עובד בארגון או מנהל יכולים ללמוד ולדעת אם יש צורך בתיקון החוויה או בשימור שלה. רפלקציה גם מאפשרת למידה אישית וביקורתית (Reynolds & Vince, 2017, pp. 2-3). אחת מדרכי הלמידה או ההדרכה היא הלמידה בעידן הדיגיטלי. הלמידה הדיגיטאלית מהווה כיום תשתית פדגוגית. זוהי שיטה השמה דגש על שילוב בין הוראה לבין הטכנולוגיה ואמצעי המדיה השונים העוזרים לתהליך של הלמידה. הלמידה הדיגיטלי מאפשרת התאמה וגמישות וכן מאפשרת גם כן אופציה ללמידה אישית ולמידה שיתופית. בזכות הטכנולוגיה הידע הניתן בהדרכות יכול להתעדכן כל הזמן ולהיות זמין עבור הלומדים. (רותם, 2013, עמודים 1-2).

עניין ההדרכות הוא כשלעצמו חשוב ומרכזי בארגונים. כל ארגון הרוצה להגדיל את הרווח שלו, יודע כי היתרון הזמין שיכול להיות לו על פני המתחרים, זה ההון האנושי. הדרכות נועדו על מנת לשפר את ההון האנושי ולאפשר לעובדים להגיע לביצועים גבוהים בעבודתם שבסופו של דבר יובילו לרווח של הארגון כולו (Blume, Ford, Baldwin & Huang, 2010, p.1066). בנק הפועלים הוא אחד מהארגונים שהשכיל להבין זאת ולכן בשנים האחרונות הוא שם דגש רב על נושא ההדרכות ועל החוויה של הלמידה וההדרכות של העובד וזאת במטרה לשפר את המקצועיות ואת היכולות של כל עובד.

שאלת המחקר:

עבודה זו בוחנת את האופן בו הטכנולוגיה ומושגי ההדרכה והרפלקציה באים לידי ביטוי בארגון בנק הפועלים.

מטרת המחקר:

עבודתי תתמקד באופן בו בנק הפועלים תופס את ההדרכה והרפלקציה כמרכיב מרכזי וחשוב להצלחה של העובדים ומתוך כך להצלחתו של הבנק וכן היא תבחן את שיטת הטכנולוגיה כשיטה ללמידה ולהעברה של ההדרכות בבנק.

השערת המחקר:

ההשערה בעבודה זו מתבססת על ראייה רפלקטיבית והיא שהבנק עושה שימוש נרחב במדיה הדיגיטאלית ובאמצעי הטכנולוגיה השונים על מנת להעביר בצורה טובה ומשמעותית את התכנים שהוא רוצה להעביר בהדרכות שהוא נותן לעובדיו. מעבר לכך גם המושג של רפלקציה יש לו מרכיב חשוב בתהליך הלמידה בבנק

מקרה הבוחן – בנק הפועלים:

בנק הפועלים נוסד בשנת 1921, על ידי ההסתדרות הציונית וההסתדרות הכללית בישראל. הוא היה תחת שליטת ההסתדרות עד שנת 1983, עד אשר הולאם בשל משבר מניות הבנקים. בשנת 1997 נמכר גרעין השליטה בבנק לקבוצת אריסון דנקנר, שבראשה עמד תד אריסון, נכון להיום, בעלת השליטה הנוכחית בבנק היא חברת אריסון אחזקות שבשליטה שרי אריסון, כאשר בעלת העניין הגדול בבנק היא חברת תעשיות מלח לישראל ומנכ"ל הבנק הוא אריק פינטו. בנק הפועלים, הוא אחד מהבנקים המסחריים בישראל, נכון לשנת 2017 הוא גם נחשב לבנק הגדול ביותר בישראל. בבנק מועסקים כ-12683, עובדים והוא מפעיל סניפים גם בצפון אמריקה, בערין ניו יורק, ומיאמי וכן סניפים גם בקנדה, בנוסף יש לו גם סניפים בשוויץ ובלוקסמבורג וכן בדרום אמריקה ובאיי קיימן. המניות של הבנק נסחרות בבורסה לניירות ערך בתל אביב ב-2014, דורג הבנק במקום ה-822 ברשימת החברות הגדולות בעולם, על ידי מגזין פורבס.

בשנת 2004 הקים בנק הפועלים את מרכז ההדרכה שלו, "קמפוס פועלים" במסגרת הקמפוס הזה, הופעלו לראשונה במערך הבנקאות בישראל, בית ספר לניהול ומנהיגות בנקאית וכן הוקמו בית ספר לבנקאות ומרכזי כנסים וקונגרסים כאשר בקורסים בקמפוס, נעשה שימוש במערכת E-LEARNING, מערכת המבוססת על למידה מרחוק דרך האינטרנט. ההחלטה לשדרג את מערך ההדרכה של הבנק הועברה לאישור במהלך שנת 2004 במהלך דיוני תוכנית העבודה של הבנק. "קמפוס פועלים", פועל במסגרת של משאבי האנוש בבנק והמיקום הנבחר הוא בקיבוץ שפיים. הקמפוס משרת מאז הקמתו ועד היום, את כלל עובדי הבנק וכן גם את החברות בת של הבנק. כאשר את ההדרכה וההרצאות במקום מעבירים צוות עובדי "קמפוס פועלים", בנקאים המתמיינים לתפקידי ההדרכה. (מתוך גלובס, 16 בדצמבר 2004)

"קמפוס פועלים" החל את פעילותו בשנת 2005, עלות ההקמה וההפעלה שלו הוערכה בכ-8 מיליון שקלים. בקמפוס שמים את הדגש על נושא ההדרכה לבנקאים החדשים. במהלך הלימודים בקמפוס, נערכים תוכניות הכשרה והדרכה לכלל העובדים בבנק, מעובדים מתחילים ועד למנהלים הבכירים שמגיעים על מנת לעבור הדרכות וללמוד את מגוון נושאים מהתחום הבנקאי ולמעשה ללמוד את המקצוע שלהם. בית הספר לניהול ומנהיגות וכן בית הספר לבנקאות ומרכז הכנסים והקונגרסים הם חלק מהקמפוס. שיטת הלמידה מתבססת על אותה המערכת של למידה מרחוק שבאמצעותה מועברים התכנים בשיעורים.

כמו כן במסגרת של "קמפוס פועלים", פועלת גם יחידת הערכה ומחקר כאשר מטרתה היא לבחון את אופן הביצוע של הפעילות הבנקאית כאשר אלו באים בהקשר של תחומים גלובאליים וכן מחקרי אקדמיה בתחום. הדגש שהוחלט לשים הוא בנוגע לניהול הידע הארגוני בבנק וכן בהקשר של הפיכתו לנגיש וזמין לכל עובדיו וזאת באמצעות יחידת ניהול ידע. קמפוס הלימודים הוא קמפוס טכנולוגי מתקדם. כחלק ממערך ההדרכה הועלה גם הצורך להקים אולפן וידאו שבו מייצרים תוכניות, הדרכות, ותוכן מסוגים שונים. האולפן מאפשר צילומים עם מסך ירוק כאשר ישנה אפשרות לניתוב, הקלטה שידור והפצה של התכנים. הסטודיו באולפן הכולל מסך ירוק, מצויד גם במצלמות K4 מקצועיות, תאורה, טלפרומפטר, מערך סאונד מקצועי ואינטרקום אולפני, המחברים למערכת ניתוב, שידור והקלטה LIVESTREAM וכן למערכת עריכה וסאונד.