

"O treinamento como ferramenta principal para o desenvolvimento e sucesso da organização".

TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO



M O S T B E D I T O R A
L I N D A B O R G E S

Com mais de 20 anos atuando como Consultora de Negócios,
Desenvolvimento Organizacional e Humano,
a autora reúne nessa obra os tópicos que julga ser os mais relevantes
para o *start* daqueles que buscam aprimorar seus conhecimentos.

Linda Borges

“O TREINAMENTO COMO FERRAMENTA PRINCIPAL
PARA O DESENVOLVIMENTO E SUCESSO DA
ORGANIZAÇÃO”.

Linda Borges

Copyright© 2013 By Linda Borges
Essa é uma obra registrada na Fundação Biblioteca Nacional
Ministério da Cultura –
Escritório de Direitos Autorais. RJ/Brasil.
Todos os direitos reservados à MOSTB Editora.
Está vedada a reprodução completa ou parcial deste material.
A LEI DE DIREITOS AUTORAIS, LEI N2 9.610/98, serão penalizados.

Direção Editorial
Linda Borges
lindaborgesconsultoria@gamil.com

Produção Editorial
Equipe MOSTB Editora

Capa/Editoração Eletrônica
Equipe MOSTB Editora

Borges, Linda.

Treinamento e Desenvolvimento = O treinamento como ferramenta principal para o desenvolvimento e sucesso da organização. e-Book.

Inclui Bibliografia
ISBN

2020
IMPRESSO NO BRASIL, DE FORMA DIGITAL.
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS, SP.

MOSTB EDITORA e-mail: mostbeditora@gmail.com
www.mostb.com Fone: 55 – 12 98105-0908

2022
Impressão digital
www.mostb.com
Brasil

Rua Dorival Domingos da Silva, 23 www.mostb.com
Bairro Urbanova (12) 98105-0908 (WhatsApp)
12242-560 São José dos Campos, SP E-mail:
mostbeditora@gmail.com

Agradecimentos

Escrever requer dedicação, pesquisas, concentração e acima de tudo gostar que se escreve. Sendo assim, agradeço a minha família que pacientemente me permite entrar em isolamento para que eu possa me dedicar a esse meu trabalho solitário, mas extremamente prazeroso, pelo menos para mim.

Espero poder contribuir para o crescimento profissional daqueles que buscam e se permitem reciclar seus conhecimentos.

“Nós somos aquilo que fazemos repetidamente.
Excelência, não é um modo de agir, mas um hábito.”

Aristóteles

Linda Borges

SUMÁRIO

Prefácio

Agradecimentos

Introdução

CAPÍTULO 1

Desenvolvimento Organizacional (DO)

Gerenciando o DO – Mudança

Clima Organizacional

Aplicação da Pesquisa de Clima Organizacional

Treinamento e Desenvolvimento

Estrutura de Treinamento – Planejamento

Mapeamento e implantação - Treinar e desenvolver pessoas.

Níveis dos Treinamentos

Diagnosticado em qual nível ou níveis deve se ministrar o treinamento

Ferramentas utilizadas para ministrar os treinamentos

TREINAMENTOS CORPORATIVOS

Avaliação e Validação dos Treinamentos

Certificação

CAPÍTULO 2

DESENVOLVIMENTO DE GRUPO

Conceito

Definição de Grupo

Características de um Grupo Social e/ou Profissional

DINAMICA DE GRUPO

A Dinâmica e o Funcionamento do Grupo

Desenvolvimento de Equipe

Linda Borges

Características que Prejudicam um Grupo tipo “Equipe”

Características de um Grupo de Sucesso tipo “Equipe”

Integração Grupal

Estruturação de Reuniões

Brainstorming

Líderes e Voluntários Treinamento Técnico Operacional

CAPÍTULO 3

GLOSSÁRIO

Administração

Autoadministração

Administrar

Atitude - Avaliação de Desempenho

Capital Estrutural

Capital Humano

Capital intelectual

CHA - Conhecimento, Habilidades e Atitudes

CAR

Conhecimento

Competência Comportamental -Complexidade

Criatividade

Empreendedorismo

Eficiência

Eficácia

Foco no resultado

Habilidade

Inteligência Emocional

Níveis organizações

Pirâmide Organizacional

NCE

Organização

Organizações mecanistas

Organizações orgânicas

Paradigma no mundo organizacional

Qualidade

Tipologia nas organizações

Tomada de decisão

Siglas

Application management

Back Office

Backup

Benchmark

Benchmarking

BSC - Balanced Scorecard

Bottom line

Business Intelligence (BI)

Business Process Outsourcing (BPO)

Behaver

Call Center

Capability Maturity Model Integration (CMMI)

Cash Management

Ciclo PDCA

Compliance

Contact Center - Ver call center

Customer Premises Equipment (CPE)

Customer Relationship Management (CRM)

Downsizing

Electronic Data Interchange (EDI)

Emulação Web

Enterprise Resource Planning (ERP)

Empowerment

Full Outsourcing Hunting

Hadhunters

Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

Infraestrutura (DWDM & STM)

ISO 9001:2000

ISO/IEC 17799

ISO/IEC 27001

INPUT - ENTRADA

Milhões de Instruções por Segundo (MIPS)

Network-Attached Storage (NAS)

Networking –Nível 5

Office Automation - Outsourcing - Terceirização

Outplacement - Recolocação de Funcionário

Porta SNA (Systems Network Architecture)

Porta TCP/IP

Service Desk

Service Level Agreement (SLA)

Sistemas distribuídos

Six Sigma

Statement on Audit Standards number70 (SAS 70)

Staff

STAR

Start up

Storage

Storage Area Network (SAN)

Trainee - Estagiário

VoIP

Kaizen

Kanban

CAPÍTULO 4

REFLEXÕES - EXTOS PARA SEREM USADOS EM TREINAENTOS

Era Uma Vez...

“A Forma de Se Ver A Vida Leva o Ser Humano ao Egoísmo” E A Vida É, Sempre Foi, E Sempre Será Aquilo Que Nós A Tornamos

A Sabedoria

Regras De Trânsito que Facilitam a Comunicação

Dom da Palavra

Tudo o Que o Homem Semear, Ele também colherá

Os Sons da Floresta

A Borboleta

Lições da Vida

Passagem

Treinamento e Desenvolvimento Organizacional e Humano

A Cerca

Instruções Para Toda A Vida

Depois de Alguem Tempo....

Reverência ao Destino

Felicidade Realista

Afinidade

Olhando Pela Janela

Onde Você Vê

O Que é o Tempo

CAPÍTULO 5

SUGESTÃO - FICHA DE PESQUISA DE CLIMA

BIBLIOGRAFIA

Linda Borges

Política de Reembolso de E-Books da MOSTB Editora

A **MOSTB Editora** preza pela transparência e pela satisfação de seus clientes. Para garantir a proteção dos autores e evitar práticas indevidas, antes de adquirir nossos produtos **LEIA** com **ATENÇÃO** nossa política de reembolso de e-books segue as diretrizes abaixo, em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Direito de Arrependimento: De acordo com o artigo 49 do CDC, o consumidor tem o direito de arrependimento e pode desistir da compra no prazo de 7 (sete) dias a contar do recebimento do e-book. No entanto, uma vez iniciado o download ou o acesso ao conteúdo digital, o direito de arrependimento não se aplica, pois o produto é considerado consumido.

Reembolso Integral: Se a solicitação do reembolso ocorrer antes do início do download ou acesso ao e-book, o valor do reembolso será de 100% do valor da compra.

Reembolso Parcial: No caso em que o download tenha ocorrido, o valor do Reembolso será de 50%. Esta política visa evitar fraudes e compras mal-intencionadas, dado que o produto digital foi entregue e consumido.

Processo de Reembolso: O reembolso será efetuado exclusivamente por meio de depósito bancário direto na conta do comprador. Não serão realizados reembolsos via plataformas de pagamento, como Hotmart ou XGROW.

Contato para Reembolso: Para solicitar o reembolso, o comprador deve entrar em contato com nosso suporte pelo e-mail mostbeditora@gmail.com, fornecendo os dados da compra e informações bancárias para o depósito.

Ao adquirir um e-book da MOSTB Editora, você aceita os termos desta Política de Reembolso. Estamos comprometidos em garantir a satisfação dos nossos clientes e a proteção dos nossos autores.