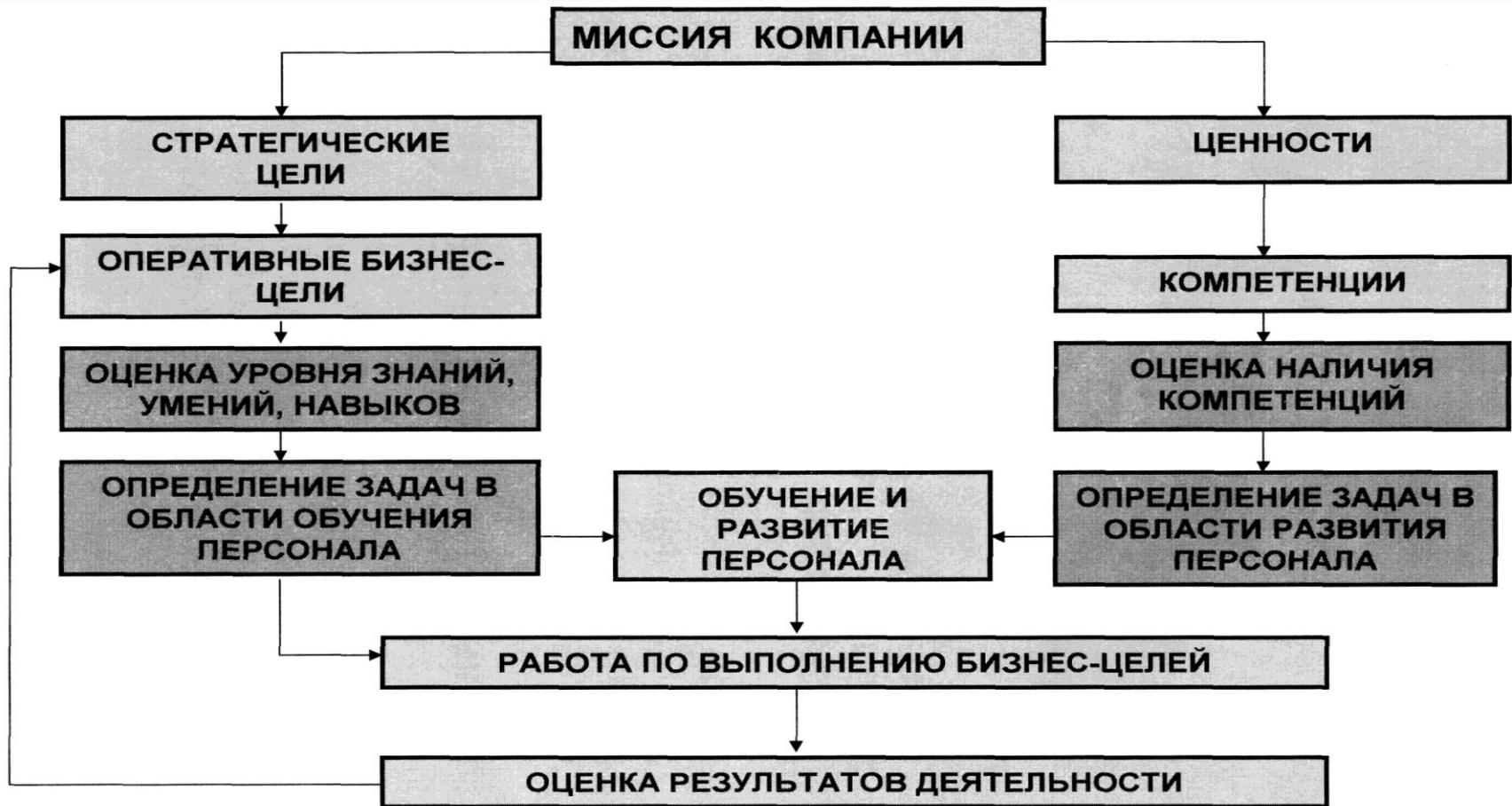


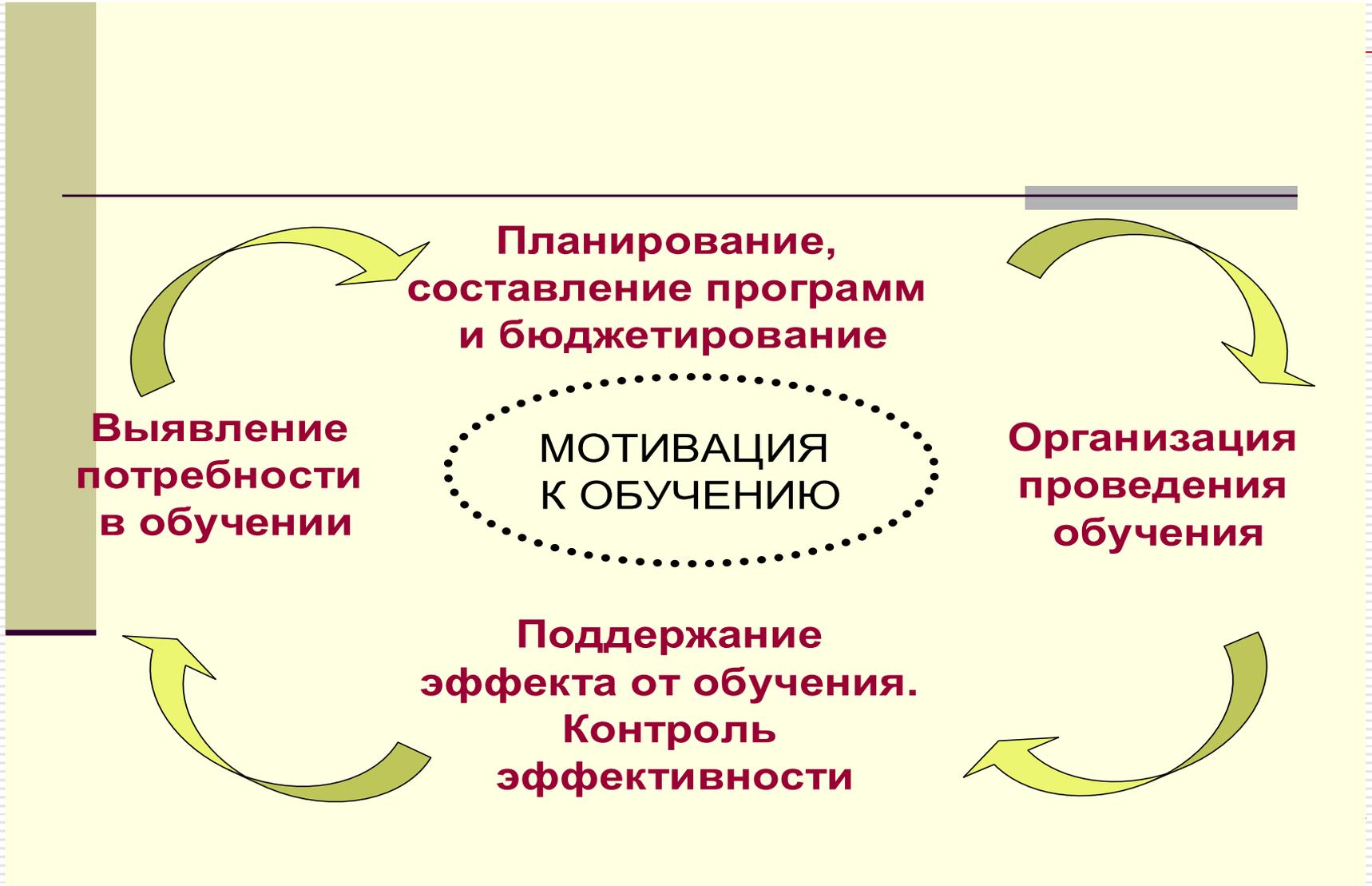


Оценка эффективности обучения

Место и роль обучения и оценки в системе бизнес-процессов в компании



ЦИКЛ ОБУЧЕНИЯ (стандарт ИСО 9000)



Показатели эффективности обучения

Стандарт Киркпатрика

- 1) Реакция или удовлетворенность процессом обучения** (*Достаточно ли удовлетворены участники процессом обучения*)
 - 2) Профессиональные знания** (*Какими новыми знаниями овладеют учащиеся*)
 - 3) Производственное поведение** (*Какие улучшения произойдут в производственном поведении*)
 - 4) Производственные показатели** (*Какие производственные показатели должны улучшиться после обучения*)
-

Оценка удовлетворенности

- ROE (*Return on Expectation*) - возврат от ожиданий

Автор метода ROE - Тони Ходжес.

Можно провести ранжирование от 1 до 10 (где находимся перед обучением, где оказались после обучения по субъективным критериям).

Оценка эффективности обучения по финансовым показателям

ROI (*Return on Investment*) - возврат от инвестиций

ROI = Результаты : стоимость программы

Если величина ROI больше 1, результат превышает расходы, есть смысл проводить обучение.

Программное обеспечение

- Проведение тестирований
- Проведение опросов (180\270\360)

Преимущества:

- 1) Независимость и объективность оценки изменений уровня знаний и поведения на рабочем месте
 - 2) Удобство хранения данных для сравнительного анализа
 - 3) Скорость и простота проведения оценки и обработки итоговых результатов
-

1 этап: Формируем группу участников, которые должны пройти оценку/обучение

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I |
|----|---|------------------------------------|--|--------------------------|---------------------|-----------|--|---|---|
| 1 | | Оцениваемый сотрудник email | Эксперты | | | | email | | |
| 2 | 1 | Алексеева | alekseeva08@gmail | Вышестоящий руководитель | | | | | |
| 3 | | | | | | Бадаева | abm@abmgroup.ru | | |
| 4 | | | | | Равный по должности | | | | |
| 5 | | | | | | Маслов | evgenmas@mai.ru | | |
| 6 | | | | | | Иванихин | ivanikhin@mail.ru | | |
| 7 | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | Подчиненный | | | | |
| 10 | | | | | | 1. | as1@abmgroup.ru | | |
| 11 | | | | | | 2. | as6@abmgroup.ru | | |
| 12 | | | | | | 3. | as4@abmgroup.ru | | |
| 13 | 2 | Бадаева | abm@abmgroup.ru | Вышестоящий руководитель | | | | | |
| 14 | | | | | | Маслов | evgenmas@mai.ru | | |
| 15 | | | | | Равный по должности | | | | |
| 16 | | | | | | Алексеева | alekseeva08@gmail.com | | |
| 17 | | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 21 | | | | | | | | | |
| 22 | | | | | | | | | |
| 23 | | | | | | | | | |

2 этап: Выделяем ключевые компетенции, которыми должен обладать участник (в программе содержатся 43 компетенции)

Выбор компетенций и индикаторов

- Ориентация на клиента**
 - Оперативно реагирует на каждый запрос
 - Определяет потребности клиентов, гибко адаптирует способы работы, выполняет обещания, данные клиентам
 - Конструктивно реагирует на жалобы
- Сотрудничество / Cooperativeness and Teamwork**
- Доверие**
- Ответственность**
- Стремление к развитию**
 - Владеет информацией о рынке услуг, сотрудничая со своими навыками и знаниями
 - Способствует изменениям, видя в них возможности
 - Проявляет активный интерес к своим клиентам
 - Проявляет активный интерес к своим коллегам
 - Поддерживает деловые и личные контакты
- Стремление к успеху / Drive for Success**
- Открытость и уважение / Openness**
- Развитие бизнеса**
- Инициативность**
- Ориентация на результат**
- Позитивное мышление**
- Лояльность**
- Надежность**
- Межфункциональное взаимодействие**
- Лидерство**
- Оперативное руководство / Operational Management**
- Управление персоналом**

Выполнено, но с ошибками на странице.

Компетенция

Стрессоустойчивость

Изменить Добавить Удалить

| | | | |
|---|----------|----------|---------|
| Достигает результата в условиях ограниченных ресурсов (времени, денег, персонала) | Изменить | Добавить | Удалить |
| Эффективно работает в быстро изменяющихся условиях | Изменить | Добавить | Удалить |
| Адекватно реагирует в конфликтных ситуациях | Изменить | Добавить | Удалить |
| Быстро включается в работу и переключается при необходимости | Изменить | Добавить | Удалить |
| Сохраняет высокую работоспособность при длительных нагрузках | Изменить | Добавить | Удалить |

Выбрать Закрыть

empty.aspx?control=72&ca Интернет | Защищенный режим: вкл. 100%

3 этап. С помощью программы (on-line опрос) проводим опрос 360 градусов. Участников тренинга по выбранным компетенциям оценивают их руководители, коллеги, подчиненные и они сами.

Ваше мнение очень важно для компании

Разделяет цели, ценности и правила компании

Обещает только то, что может реально сделать

Последователен в своих действиях, соблюдает сроки

Готов отказаться от личных интересов, если это необходимо

Понимает свое место и роль в Компании, понимает интересы других компаний

Способен пожертвовать личными интересами ради интересов Компании

Проявляет честность, порядочность

Позитивно отзывается о продуктах, услугах и работе Компании

Эксперт:
Иванихин
[Выход](#)

ДИАГНОСТИКА 360 ГРАДУСОВ





Список воспроизведения! 01:12 / 01:37

Для прослушивания инструкций необходимо наличие колонок или наушников. Если у вас нет возможности воспользоваться ими, можете скачать инструкцию в формате [word](#)

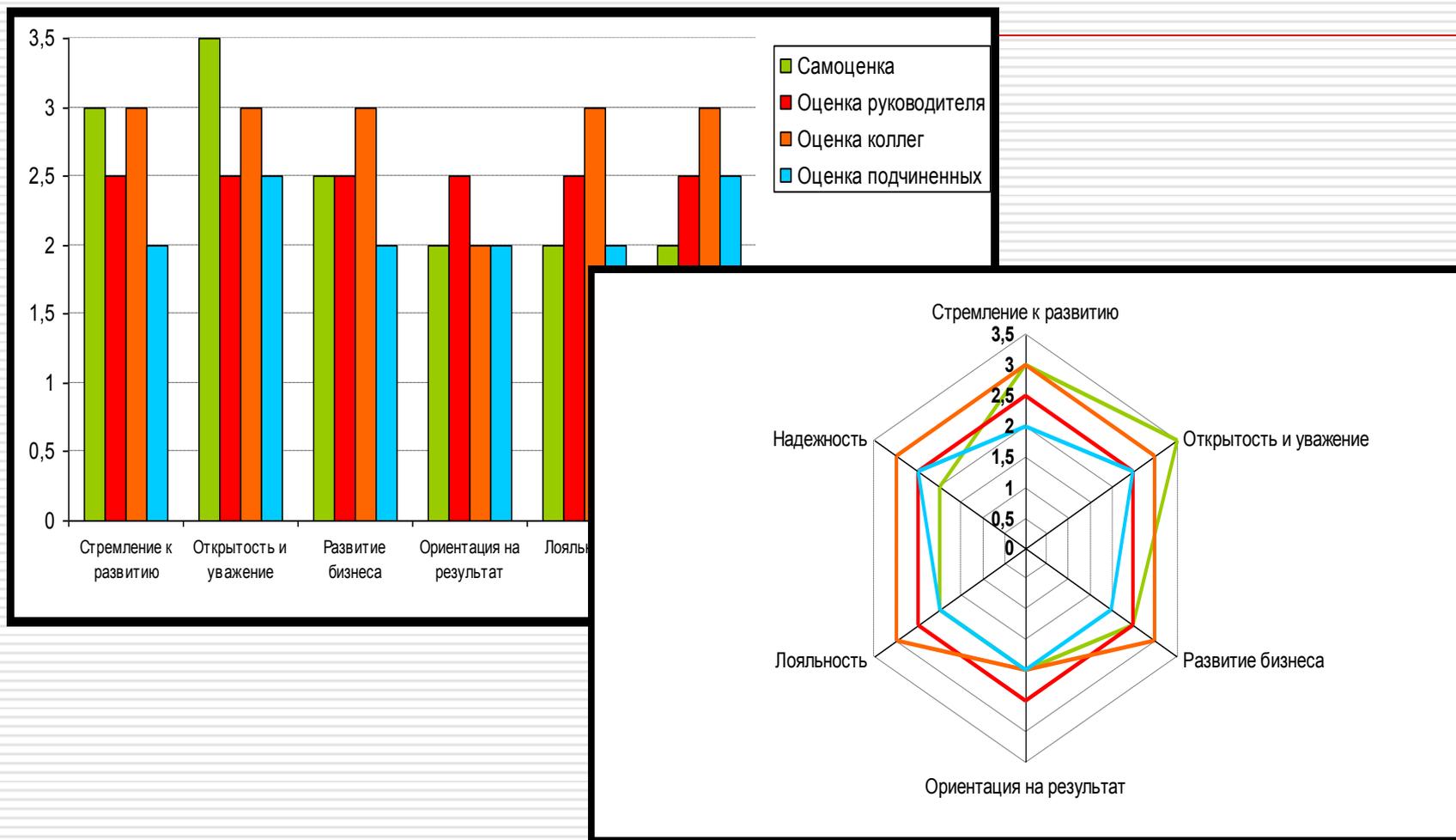
Необходимо оценить:

| | | |
|---------|-----------|-----------|
| Коллега | Алексеева | Завершено |
| Коллега | Бадаева | Завершено |
| Коллега | Маслов | Завершено |

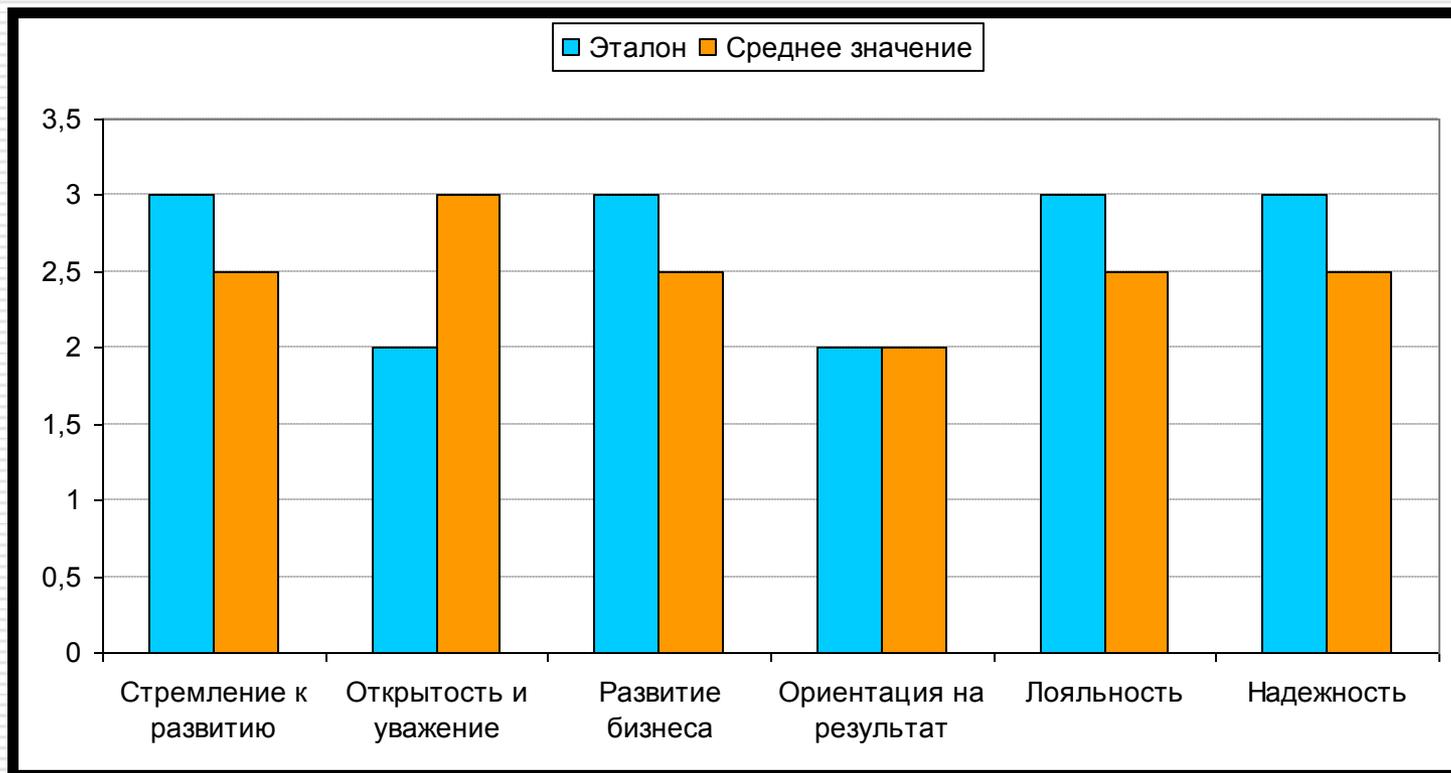
| | | | | | | | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Сознательно отказывается от действий, приносящих какой-то ущерб Компании | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Принимает личную ответственность за последствия своих действий | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Владеет информацией о рынке услуг, различных финансовых инструментах, проявляет техническую экспертизу в вопросах деятельности, активно делится с коллегами и сотрудниками своими навыками и знаниями, оказывает профессиональную помощь в случае необходимости | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Способствует изменениям, видя в них возможность для собственного развития, ставит для себя высокую персональную планку | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Проявляет активный интерес к своему развитию как специалиста, руководителя и личности, желание учиться | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Проявляет активный интерес к получению разносторонней обратной связи | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Готово
Интернет | Защищенный режим: вкл. 100%

4 этап. Получаем отчет, в котором отражены компетенции, находящие на данный момент на недостаточном уровне.



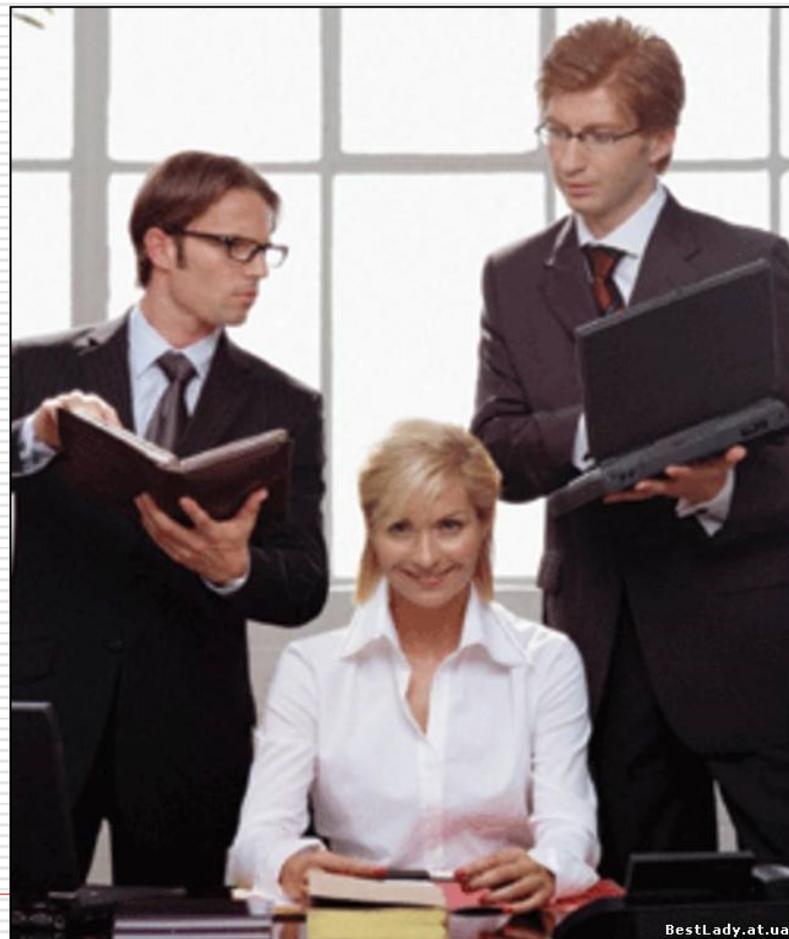
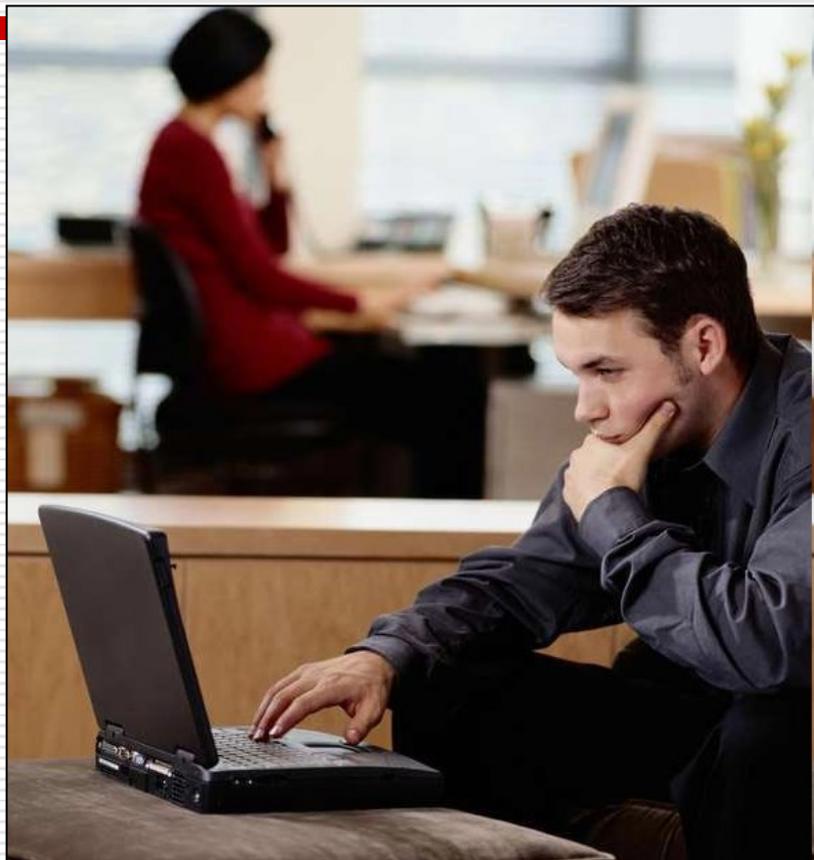
5 этап: Формируем программу тренингу с тем условия, чтобы акцент был на развитие компетенций недостаточного уровня, выявленных при опросе.



6 этап: Проводим обучение.



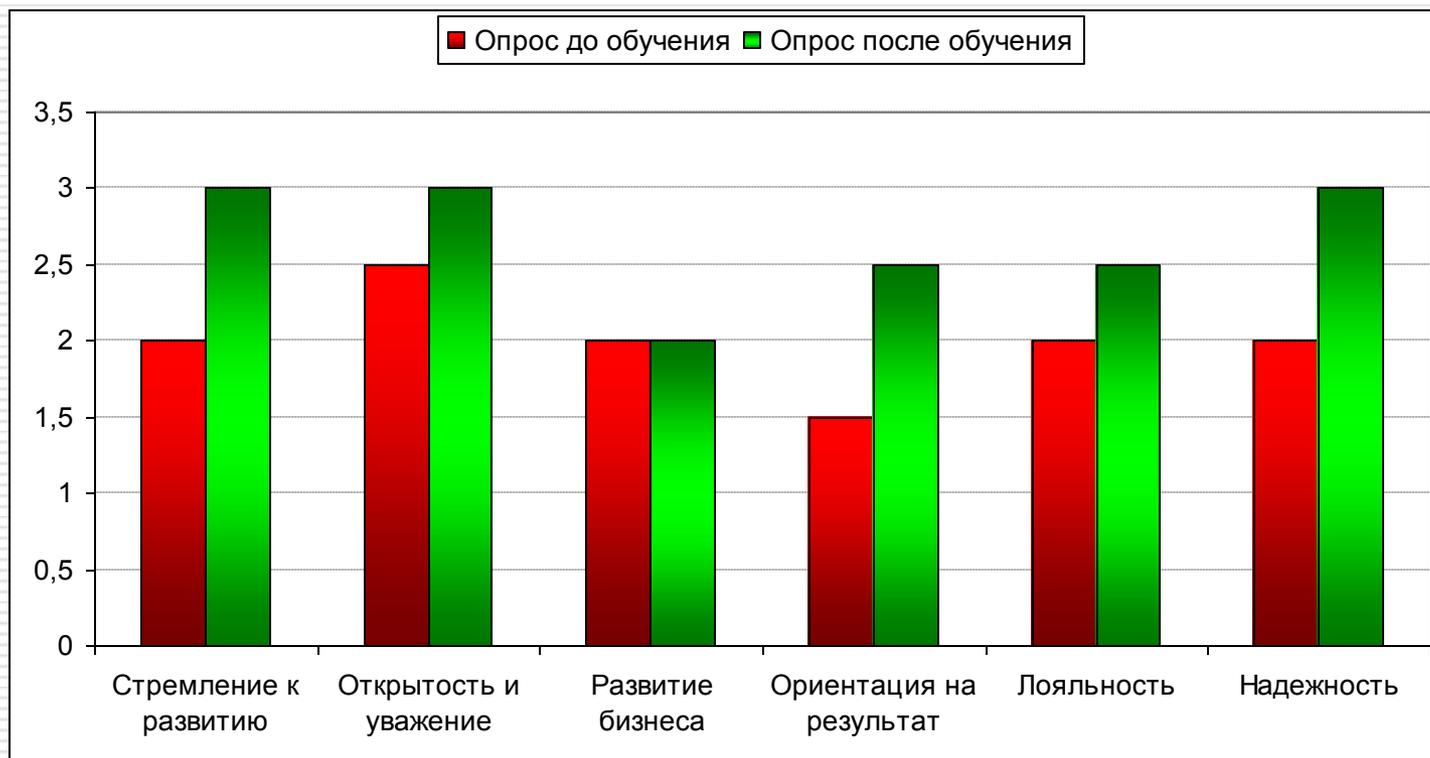
7 этап. В течение месяца участники тренинга внедряют полученные навыки на своем рабочем месте.



8 этап. С помощью программы проводится повторно опрос 360 градусов.



9 этап. Сравниваем уровень компетенций после 1 и 2 опросов.
Получаем эффективность проведенного обучения.



Дополнительные возможности

1. Данная система является гибкой и настраиваемой, поэтому она может интегрироваться в уже существующую в компании систему работы с персоналом
 2. Может служить базой для создания систем электронного обучения
 3. Разработанная в данной версии система тестирования, является универсальной, позволяет при необходимости проводить профессиональное (узкоспециализированное) тестирование
-

Преимущества ПО

1. Адаптация под конкретные задачи
 2. Интеграция с различными существующими системами работы с персоналом
 3. Простота в обращении
 4. Наличие голосовой инструкции, которая настраивает и мотивирует участников оценки
 5. Методическая часть. Базовая версия содержит библиотеку компетенций и содержательную часть тестирований
 6. Низкая стоимость
-

Технические требования

1. При покупке интернет-сервиса для работы достаточно офисного компьютера с MS Internet Explorer, колонки или наушники для прослушивания звуковой инструкции
 2. При покупке коробочной версии (дистрибутива) в качестве сервера для установки ПО может использоваться как обычный офисный компьютер (для небольших компаний), так и существующий в компании сервер под управлением MS Windows Server (для средних и крупных компаний)
-

Стоимость программного обеспечения

Установка ПО – базовая версия,
дистанционное обучение и сопровождение
первого проекта - **150 000,00** рублей
