## A KIRKPATRICK MODELL

**A Kirkpatrick modellt a következőre használják:**

* **a képzés hatékonyságának értékelésére,**
* **oktatás tervezésre**

**A Kirkpatrick-modell használatának három legfontosabb indoka a képzési értékelésben:**

1. *Az oktatási program javítása érdekében*
2. *A tudásszint és a projekt maximális eredményeinek elérése érdekében az ismeretek átadásának erősítése céljából*
3. *Annak érdekében, hogy bizonyítsák a szervezet képzésének értékét*

Mit jelent a "sikeres képzés"?, hogyan lehet felmérni, hogy a képzés sikeres volt? a résztvevők elégedettek a képzéssel? Ha nagyszerűek is, de hogyan viszonyul a szervezete gyakorolt hatáshoz? Meg tudja számolni az eredményeket, ha a résztvevők nem elégedettek a képzéssel? Az eredmények hatnak a képzésre? Vagy esetleg más folyamatok a szervezeten belül, illetve a piac változásai?

A fenti kérdések gyakran születnek a munkáltatók fejében, és gyakran elesnek tréning megrendelésétől. Őket irányítják majd a trénerek. Az egyik eszköz, amely lehetővé teszi, hogy válaszoljon a fenti a Kirkpatrick modell.

**Kirkpatrick szerint a kérdések 4 szintje**

* 1. szint reakció-elégedettség a képzéssel
* 2. szintű tanulás – a magabiztosság foka
* 3. szint magatartásformák-előre látható készségek elsajátításáról
* 4. szint eredmények – a megvalósítás eredményeként előrejelzett eredmények

|  |  |
| --- | --- |
| Módszerek | AZ EREDMÉNY SZINTJE |
| 1 REAKCIÓ | 2 TANULÁS | 3 VISELKEDÉS | 4 EREDMÉNY |
| Felmérések, kérdőívek, egyéni vagy csoportos interjúk | x | x | x | x |
| a cselekvési terv monitorngja, aktív tanulás |  | x | x | x |
| A munka, a készségek megfigyelése, a magatartásmegfigyelés, az akciótanulás |  | x | x |  |
| Esettanulmány, tudásteszt, prezentációk, mások tanítása |  | x |  |  |
| A képzés hasznosságának megerősítésére irányuló kérés |  |  | x | x |
| Kulcsfontosságú üzleti és HR-mutatók |  |  |  | x |

1. táblázat Kirkpatrick-értékelési módszerek (J. Kirkpatrick, W. Kirkpatrick, Kirkpatrick négy képzési szint, 2016)

Tekintettel a fenti 4 szintre, ez a legnehezebb mérések egyike, a utolsó 4. szint a tréner további munkájának és a következő képzések megvalósításának a legmeggyőzőbb eredményei. A legtöbb kutatás az 1-es és 2-es szinten végződik, vagyis a résztvevők reakcióival és készségeivel. Az oktató felelősséget vállal, és ellenőrzést gyakorol az első két szinten, és a következők csak kevés befolyással bírnak.

A gyakorlatban

A megrendelő csoport szakácsok és konyhai asszisztens munkavállalói csapat részére olasz konyha képzést rendelt. Az értékelő kérdőív eredményei a skála legmagasabb szintjén lévő válaszok nagyon jók, 100%-át jelentik. A képzés résztvevői nagyon boldogok. A szaktudás mérése azt jelzi, hogy a képzésre és a kapcsolódó készségekre tervezett tárgyakat az egész csapat elsajátította.

A szakácsok csapata visszatér az étterembe a napi munkához. Az a szállodakezelő, aki nem vett részt a képzésben, reagál az új ötletekre. Nem fogadja el a javasolt változtatásokat a menüben a szálloda éttermében és az új bevásárló listát, mint pl. a fények megváltoztatása. Egyértelműen tiltja az új technikákat és a képzés során tanult recepteket. A csapat felháborodott, de beleegyezik az igazgató döntésébe. Így az egész munkahelyi a képzés kárba ment.

Szerencsére, miután beszélt a szállodatulajdonossal, az igazgató megváltoztatta a gondolkozását, és néhány recept szerepel a menüben. Sajnos, egy olasz étterem séf Olaszországból megjelent egy közeli helyen. hamar népszerűvé vált a vendégek körében és nyereséget hozott. Ezzel egy időben a szálloda elvesztette a vendégeit, kevesebb a foglalás, kevesebb a különleges esemény. Az étterem és így a szálloda forgalma egyértelműen csökkent, pedig növekednie kellett volna a képzés után. Ez volt a cél! Azt a puszta tényt, hogy mi lett volna a képzés nélkül, nehezebb lenne bizonyítani a munkáltatónak.

Persze, bizonyos helyzetekben meg lehet menteni, és jogorvoslatot is lehet találni. Egy jól felkészült tréner megtervezi a további feladatokat, amelyeket fel lehet használni a képzés után. Egy másik megoldás lehet meggyőzni a munkáltatót vagy a résztvevőket az oktatási támogatás további formáira, pl. tanácsadás a következő szakmai kihívások érdekében, a résztvevők és szervezetek támogatása.

A kiegészítő szolgáltatások státuszváltást eredményeznek a tisztán képzési szolgáltatásról a képzési és tanácsadási csomagra. Ezután lehetővé válik, hogy a 3. szintért és végül a 4. szintért is felelősséget vállaljon az oktató. Anélkül, hogy kiegészítő tevékenységeket, például tanácsadás formájában erősítenénk a szolgáltatást, az oktatónak tisztában kell lennie azzal, mire vállalhat felelősséget, és mire nem. És el kell magyaráznia a szervezetnek, hogy nem vállalhat felelősséget a képzés végrehajtásáért.

Persze, az egész forgatókönyv optimista, és feltételezi, hogy a megoldásokat a munkáltató elfogadja. Gyakran előfordul, hogy a képzés is adott akár 1 szint, de minden a várható költségvetéstől és célkitűzésektől függenek.