

Bachelor-Abschlussarbeit

Thema:

Entwicklung einer Methodik für den Nachweis der Mitarbeiterkompetenzen nach erfolgter Schulung

Zusammenfassung:

Die ISO 9001 legt ihren Fokus auf die Erfüllung der Kundenanforderungen und der Anforderungen an Produkte sowie Dienstleistungen, um die Leistungen im Unternehmen kontinuierlich zu verbessern. Weil das Personal einen großen Einfluss auf die Qualität der Produkte und der Dienstleistungen hat, fordert die Norm an dieser Stelle, dass das Unternehmen seinem Personal die erforderlichen Kompetenzen durch Weiterbildungsmaßnahmen übermitteln muss. Damit Leistungen im Unternehmen kontinuierlich verbessert werden können, soll in diesem Zusammenhang die Effektivität der ergriffenen Weiterbildungsmaßnahmen überprüft werden.

In der vorliegenden Bachelorarbeit wird eine Forschung zum Thema Wirksamkeitsprüfungen von Schulungen durchgeführt. Dabei wird der Frage nachgegangen, ob eine Wirksamkeitsprüfung in schriftlicher Form für eine Onlineschulung ausreicht, um Mitarbeiterkompetenzen nachzuweisen, aber auch, ob es Unterschiede in Bezug auf die Zuverlässigkeit schriftlicher Prüfungen gibt. Dafür wurde von der Firma CRConsultants GmbH & Co. KG eine Onlineschulung bereitgestellt. In dieser wurden allgemeine Grundkenntnisse in Microsoft Word vermittelt, die bei der Erarbeitung von Dokumenten benötigt werden. Für diese Onlineschulung wurden zwei schriftliche Quizze in unterschiedlichen Formaten erstellt und in der Praxis an zwei Gruppen durchgeführt: ein Quiz als Multiple-Choice-Format, eines als offene Kurzantwortformat. Auf dieser Basis lässt sich festhalten, dass zwei Formate einer schriftlichen Prüfung berücksichtigt sowie untersucht worden sind. Um die Forschungsfrage dieser Arbeit zu beantworten und um zu überprüfen, ob und welche dieser Quizze zuverlässig aufzeigen können, ob die Schulungsteilnehmer Kompetenz erlangt haben, wurden beide Gruppen im Anschluss an die Quizze anhand einer strukturierten Checkliste in der Praxis beobachtet. Dabei wurde überprüft, ob sie die Inhalte der Schulung tatsächlich umsetzen können. Die Ergebnisse der Quizze wurden den gewonnenen Erkenntnissen aus der Beobachtung gegenübergestellt. Zusätzlich wurde anhand eines Online-Feedback-Bogens analysiert, ob die Inhalte der Schulung und die Fragen der selbst entwickelten Wirksamkeitsprüfungen für die Schulungsteilnehmer verständlich waren.

Die Ergebnisse der Forschung haben gezeigt, dass eine schriftliche Prüfung in Form eines Multiple-Choice-Tests im Anschluss an eine Online-Word-Schulung zuverlässig nachweisen konnte, ob der Schulungsteilnehmer Kompetenz erlangen konnte – oder nicht.