



## Konzept

### zur Weiterbildung von Unternehmensmitarbeitern



im Vorhaben:

**Q<sup>3</sup> - Qualitätszirkel zur Entwicklung eines gemeinsamen Qualitätsbewusstseins  
sowie Erarbeitung von Qualitätsstandards zwischen allen Akteuren der  
beruflichen Bildung**

Version 1.0, August 2012

---

#### Inhalt:

1.	<i>Vorbemerkung</i> .....	2
2.	<i>Zielsetzung und Zielgruppen</i> .....	3
3.	<i>Konzeption und inhaltliche Gestaltung</i> .....	3
4.	<i>Exemplarischer Ablaufplan</i> .....	4
4.1	<i>Rahmenbedingungen für die Moduldurchführung</i> .....	4
4.2	<i>Materialienliste und Hilfsmittel zur Durchführung des Moduls</i> .....	4
4.3	<i>Ablaufvorschlag für ein Tagesseminar</i> .....	5
4.4	<i>Eingesetzte Methoden/Techniken</i> .....	6
5.	<i>Übungen für Kompetenztrainings</i> .....	7

## 1. Vorbemerkung

Der Modellversuch „Q<sup>3</sup> - Qualitätszirkel zur Entwicklung eines gemeinsamen Qualitätsbewusstseins sowie Erarbeitung von Qualitätsstandards zwischen allen Akteuren der beruflichen Bildung“ basiert auf dem in Abbildung 1 dargestellten 5-Stufen-Modell.

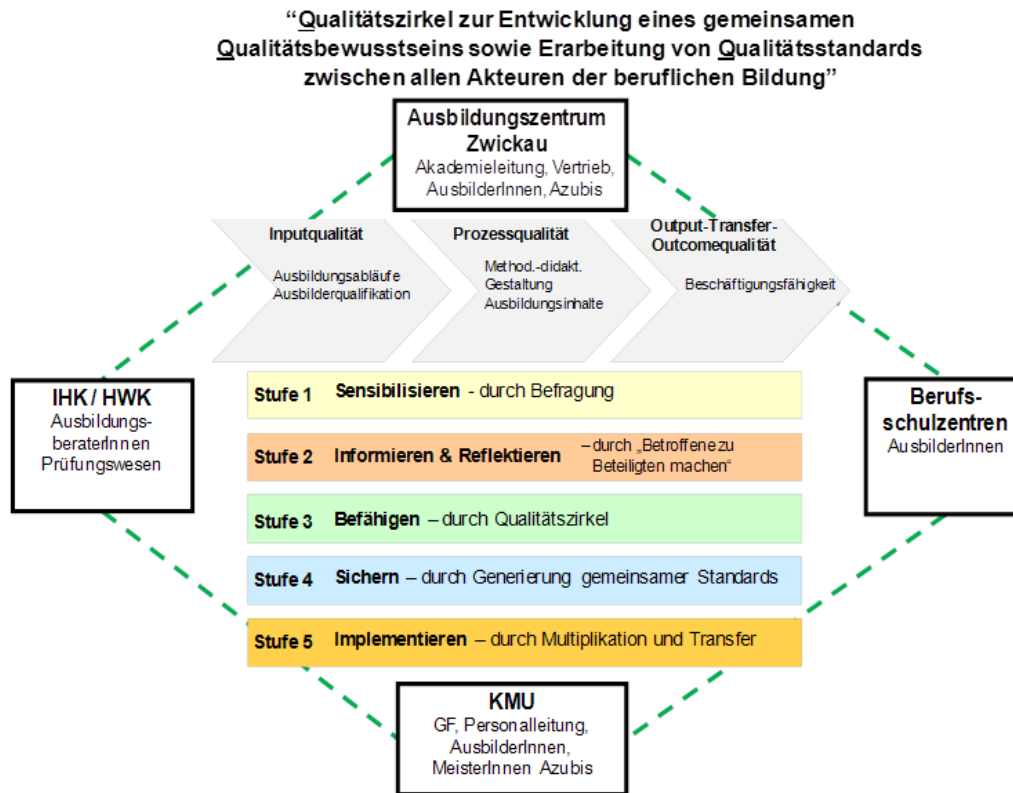


Abbildung 1: 5-Stufen-Modell

Als wesentliche Grundlage für die Umsetzung dieses Modells gilt die Partizipation aller am Prozess der beruflichen Bildung beteiligten Akteure.

Zur Verbesserung der Prozessqualität für die Berufsausbildung besteht einer der Ansätze darin, das Leitungspersonal und Mitarbeiter von Unternehmen, einschließlich ihrer Auszubildenden, befähigt werden neben Fachkompetenzen auch Sozialkompetenzen (SoftSkills) aufzubauen und dabei Methoden und Instrumente zur effizienteren Gestaltung und Verbesserung der innerbetrieblichen Prozesse im Unternehmen kennenlernen.

Zur Steuerung von Unternehmensprozessen, der Personalarbeit und Mitarbeiterführung sowie von qualitätsgerechtem Handeln sind Kommunikationsflüsse zu optimieren und an aktuelle betriebliche Rahmenbedingungen anzupassen. Um Störungen, z.B. in Fertigungsprozessen aber auch bei Lernprozessen im Rahmen der betrieblichen Ausbildung, schnell zu beheben, müssen Verantwortlichkeiten klar geregelt und direkte Informationswege vorhanden sein. Gerade Bereichsleiter oder Teamleiter sind an den Schnittstellen dieser Prozesse tätig, da ihre Mitarbeiter und Teams die direkten Umsetzer sind. Die Motivation und Leistung Ihrer Mitarbeiter wird durch Optimierung der Prozessabläufe verbessert und bietet somit ebenso positive Einflussmöglichkeiten für die Realisierung der betrieblichen Ausbildung.



## 2. Zielsetzung und Zielgruppen

Neben fachlichen Kompetenzen sind auch soziale und emotionale Kompetenzen wichtige Erfolgsparameter, wenn es darum geht im Team reibungslos agieren zu können.

Durch modulare berufsbegleitende Angebote sollen Führungskräfte, Mitarbeiter und Auszubildende im zielgerichteten Umgang mit der „eigenen“ Persönlichkeit und der „eigenen“ Kommunikation unterstützt und sensibilisiert werden. Dies trägt gleichzeitig zur Verbesserung der internen Kommunikation und Abläufe, zur Vermeidung von Informationsverlusten bei der Weiterleitung und Sicherung von Informationen und zur Optimierung von Prozessen bei.

Insbesondere Teamleiter benötigen ein hohes Maß an Fach-, Methoden- und sozialer Kompetenz, da sie an der Schnittstelle zwischen Unternehmensleitung und Mitarbeiter, einschließlich Personalverantwortlicher, Ausbilder und Auszubildender, agieren.

In diesem Zusammenhang ist es unabdingbar betriebswirtschaftliche Zusammenhänge, Prozessabläufe, Methoden und Instrumente zur Kommunikation, Führung, Moderation & Präsentation, Zeit- und Selbstmanagement, Konfliktbewältigung u.a. zu kennen, anzuwenden und zu multiplizieren, um den täglichen Aufgaben gerecht werden zu können.

## 3. Konzeption und inhaltliche Gestaltung

Aus den genannten Zielstellungen ergeben sich einzelne Module und inhaltliche Schwerpunkte die teilweise aufeinander aufbauen, jedoch in sich geschlossene Einheiten bilden.

Individuelle Schulungspläne können aus folgenden wesentlichen Modulbausteinen erstellt werden:

### Team und Kommunikation

- Grundlagen verbaler und non-verbaler Kommunikation
- Gesprächsführung
- Todsünden der Kommunikation

### Moderation

- Was ist eigentlich Moderation?
- Die Rolle des Moderators
- Moderationstechniken

### Präsentation

- Vorbereitung und Aufbau einer Präsentation
- Präsentationstechniken
- Medienarten
- Medieneinsatz
- Visualisierungstechniken

### Führung

- Aufgaben einer Führungskraft
- Führungsstile



- Sandwich-Position: Zwischen Mitarbeitern und Vorgesetzten
- Teamentwicklung
- Konstruktive Kritik und Mitarbeiterbeurteilungen
- Motivationskompetenz

#### Zeit- und Selbstmanagement

- 7 Erfolgsregeln des Zeitmanagements

#### Konfliktbewältigung

- Ursachen innerbetrieblicher Konflikte
- Konfliktanalyse
- Aufgabe der Führungskraft in Konflikten

Je nach Einsatz bei den Zielgruppen Führungskräfte, Mitarbeiter und Auszubildende in Unternehmen (einzeln oder gemeinsam) können zeitlich (z.B. berufsbegleitend, Vollzeit), inhaltlich (Einsteiger, Fortgeschritten) und methodisch (Seminar, Workshop) unterschiedliche Umsetzungsvarianten angewendet werden. Prinzipiell ist auch eine Mischung von Teilnehmern aus unterschiedlichen Unternehmen nicht ausgeschlossen.

## 4. Exemplarischer Ablaufplan

### 4.1 Rahmenbedingungen für die Moduldurchführung

<b>Raumanforderungen:</b>	Raumgröße angepasst an die Teilnehmerzahl (Rollenspiel sollte ggf. auch in Gruppen, also mehreren Räumen durchführbar sein)
<b>Qualifikationsanforderungen an den Trainer:</b>	<p>Trainer sollte geübt in der Durchführung von Rollenspielen sein.</p> <p>Trainer sollte Diskussionen leiten können.</p> <p>Trainer sollte bereits mit Flipchart und Pinnwand gearbeitet haben.</p> <p>Trainer sollte mit Beamer und Overhead Projektor umgehen können (PPT Präsentationen)</p>

### 4.2 Materialienliste und Hilfsmittel zur Durchführung des Moduls

<b>Didaktische Materialien</b>	<p>Power Point zur gesamten Veranstaltung</p> <p>Power Point Präsentation Theorieteile</p> <p>Power Point Präsentation Praxisteile</p> <p>Trainerunterlagen</p> <p>Teilnehmerunterlagen</p>
--------------------------------	---



	Handout Theorieteile Handout Praxisteile
<b>Hilfsmittel</b>	PC / Notebook Beamer / Overhead-Projektor Pinnwände (inkl. Packpapier) bzw. Flipchart Nadeln, Pins Farbige Kärtchen Moderationsstifte (alternativ dicke Stifte) Klebspunkte (grün und rot) Bastelmaterial Teilnehmerliste Seminarbeurteilung

### 4.3 Ablaufvorschlag für ein Tagesseminar

<b>Dauer</b> <i>(in Min.)</i>	<b>Inhalt</b>	<b>Benötigte Materialien</b>
5	Begrüßung der Teilnehmer Vorstellung des Trainers Kurze Hinführung zum Thema Grobe Inhaltsübersicht des Trainings	Teilnehmerliste
30	Vorstellung und Kennenlernen der Teilnehmer	Spiel (Warmup)
20	Erwartungsabfrage zu Beginn	Moderationskarten, Stifte, Pinnwand
10	PAUSE	
10	Inhalte und Lernziele vorstellen	Vorbereitete Pinnwand
30	Aufstellen der Seminarregeln	Moderationskarten, Stifte, Pinnwand, Klebspunkte, Klebeband
15	Fallbeispiel	PPT Präsentation, Beamer



30	Rollenspiel	Evtl. mehrere Räumlichkeiten
30	Auswertung	
45	PAUSE	
90	Theoretischer Input	PPT Präsentation, Beamer, Handouts
30	Gruppenarbeit	2 Pinnwände, Stifte, 2 A2 Plakate
15	Auswertung	
40	Diskussion	Flipchart, Stifte
10	PAUSE	
15	Erwartungsabfrage am Ende	Pinnwand mit visualisierten Erwartungen vom Anfang, grüne und rote Klebepunkte
15	Stimmungsbarometer („Ein-Punkt-Abfrage“)	Stimmungsklebepunkte (positiv ☺ , neutral ☹ , negativ ☹ ), Flipchart vom Anfang
15	Feedback  Moderator schließt Seminar ab  Bewertet Arbeit mit TN  TN bewerten Moderator und das Seminar	Seminarbeurteilung
5	Verabschiedung	
460	460 Minuten	

#### 4.4 Eingesetzte Methoden/Techniken

##### Einstiegstechniken:

- Erwartungsabfrage
- Kennenlern-Matrix
- Steckbrief

##### Techniken zum Datensammeln

- Kartenabfrage
- Abruf
- Themenspeicher
- Ishikawa-Diagramm
- Mind-Map

##### Bewerten

- Punkt-Technik
- Themenspeicher
- Einzelarbeit



- Gruppenarbeit
- Pareto-Analyse

#### Themen bearbeiten

- Problem-Analyse-Schema
- Vier-Felder-Tafel
- Zwei-Felder-Tafel
- Ishikawa-Diagramm
- Mind-Map
- Ablaufplan
- Matrix
- Brainstorming
- Maßnahmekatalog

#### Abschluss

- Präsentation
- Stimmungsbarometer
- Blitzlicht

## 5. Übungen für Kompetenztrainings

Zur Durchführung der Kompetenztrainings wird auf unterschiedliche praktische und theoretische Übungen und Aufgaben zurückgegriffen.

Eine Auswahl von Materialien ist im Folgenden dargestellt:

Art des Trainings	Unterlagen und Übungen
Team- und Kommunikations- training; Führung	
	Übung "Plakat"
	Arbeitsblatt "Nasa"
	Arbeitsblatt "Nasa Auswertung"
	Arbeitsblatt "Argumentationsschema"
	Arbeitsblatt "Brückenbau"
	Arbeitsblatt "Einflüsse auf Teamarbeit"
	Arbeitsblatt "Gefühle"
	Arbeitsblatt "Loriot - Das Ei"
	Arbeitsblatt "Loriot - Feierabend"
	Arbeitsblatt "Loriot - Garderobe"
	Arbeitsblatt "Mobbing"
	Arbeitsblatt "Stimmige Kommunikation"
	Arbeitsblatt "Stimmige Kommunikation - Lösung"
Konfliktmanagement	Rollenspiel - Rollenanweisungen
	Arbeitsblatt "Derdianen"
	Übungen Konflikte
Präsentation und Moderation	
	Merkblatt Anleitung und Tipps



	Arbeitsblatt "Präsentation"
	Arbeitsblatt "Körpersprache"
Zeit- und Selbstmanagement	
	Arbeitsblatt "Mandala"
	Arbeitsblatt "Persönliche Ziele"
	Arbeitsblatt "Wochenplan"

Zu den einzelnen Übungen werden teilweise zusätzliche Materialien, wie z.B. Bastelutensilien, benötigt. Für einige der Übungen müssen beschriftete Karten o.ä. vorbereitet werden.