



Ausbildung bei der Deutschen Telekom AG.

Qualitätssicherung der betrieblichen Bildung aus dem Blickwinkel eines „hauptamtlichen“ Ausbilders.

(Stand: 26. Oktober 2011)

Erleben, was verbindet.



Ausbildung bei der Deutschen Telekom AG.

Inhalt.

- Ausbildungsorganisation ▶
- Die Ziele der Ausbildung bei der Deutschen Telekom ▶

Unsere Ausbildungsmethodik

- Arbeitsprozessintegriertes Lernen ▶

Qualifizierung der Ausbilder/innen

- Ausbildung zur/zum Lernprozessbegleiter/in ▶
- Einheitliches berufspädagogisches Ausbildungskonzept ▶
 - Die Steuerungsinstrumente der Ausbildung ▶
- QualiTA - Das Qualitätsentwicklungssystem der Ausbildung ▶



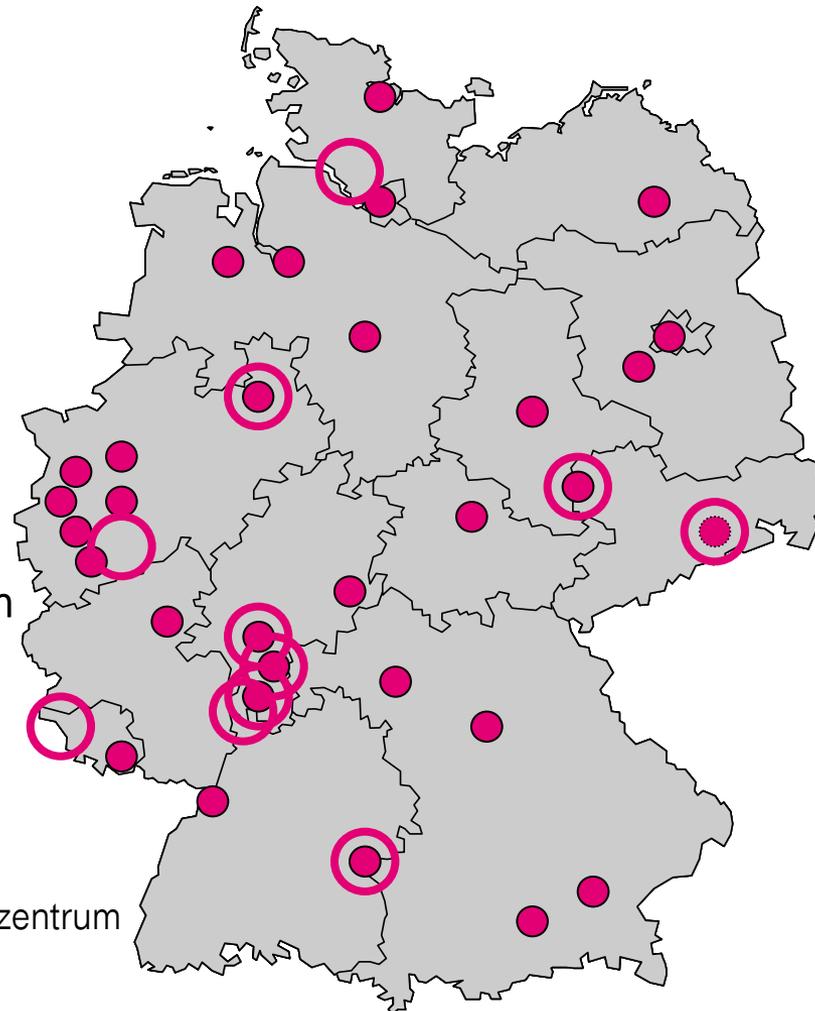
Ausbildung bei der Deutschen Telekom AG.

Über 10.000 Auszubildende davon 1000
dual Studierende im Ausbildungsjahr
2011/12

33 Ausbildungszentren

Eine eigene Hochschule für
Telekommunikation in Leipzig
Kooperationen mit 11 Partner-Hochschulen

11 Ausbildungsberufe und
10 Studiengänge.



● Standort Ausbildungszentrum

○ Standort Hochschule



Ausbildungsberufe - Übersicht.

Ausbildungsberuf	Inhaltliche Schwerpunkte
Industriekaufleute	Marketing und Vertrieb; Leistungserstellung und Leistungsabrechnung; Personal; Beschaffung und Bevorratung; Projektmanagement; Zusatzqualifikation: Wissensmanagement
IT-Systemkaufleute	Planung und Fakturierung kundenspezifischer Systemlösungen & Servicekonzepte; Auftragsbearbeitung; Installation und Konfiguration von IT-Systemen, Fehleranalyse und Störungsbeseitigung; Kosten- und Nutzenrechnung; Marktbeobachtung & Marketingmaßnahmen; Projektmanagement; Kundenberatung
IT-Systemelektroniker	Planung, Installation und Konfiguration von Weitverkehrsnetzen; Aufbau NGN; Linien- und Übertragungstechnik; Vertrieb und Service; Projektmanagement; Kundenberatung
Kaufleute für Bürokommunikation	Vorbereitung, Planung und Nachbereitung von Besprechungen/Tagungen; Allgemeine Verwaltungsaufgaben; Betriebliche Kommunikation & Korrespondenz; Umgang mit komplexen IV-Systemen; Projektmanagement Zusatzqualifikation: Fremdsprachenkorrespondent/-in (engl.)
Kaufleute im Einzelhandel	Verkauf Produkte und Dienstleistungen, Kassengeschäft, Logistik, Beschwerdemanagement, Marketing; Projektmanagement
Kaufleute für Dialogmarketing/ Servicefachkraft für Dialogmarketing	Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen des Konzerns DT AG; Kundenberatung; Projektmanagement
Fachinformatiker Anwendungsentwicklung	Erstellung von Softwarelösungen (Konzeption und Entwicklung von Programmen) nach Kundenwunsch durch Neuentwicklung oder Anpassung; Software-Engineering; Einsatz moderner Software-Entwicklungstools, Projektmanagement
Fachinformatiker Systemintegration	Planung, Aufbau, Konfiguration, Wartung und Verwaltung von Kommunikationsnetzen (z.B. LAN, WAN, SAN); Arbeit mit Experten- und Diagnosesystemen; Projektmanagement; Beratung, Betreuung & Schulung von Kunden





Die Ziele der Ausbildung bei der Deutschen Telekom

Referenzindikator

6. Nutzung der erworbenen Kenntnisse am Arbeitsplatz



Die Ziele der Ausbildung bei der Deutschen Telekom.

...die Auszubildenden die **Kompetenzen** ausbilden, die sie benötigen, um in der Deutschen Telekom erfolgreich arbeiten zu können.

...die Auszubildenden so unterstützt werden, dass sie ihr Handeln bewusst an **Werten** ausrichten, um Verantwortung für sich und die Gesellschaft übernehmen zu können.

**Ziele der Ausbildung sind,
dass...**

...die Auszubildenden die erforderliche berufliche Handlungskompetenz erwerben, um ihnen eine generelle Arbeitsmarkt- und **Berufsfähigkeit** (Employability) zu ermöglichen.

...die Auszubildenden in ihrer Persönlichkeitsentwicklung so gefordert und gefördert werden, um lebenslang ihre Berufsbiografie **selbstständig** gestalten zu können.



Unsere Ausbildungsmethode

Referenzindikator

6. Nutzung der erworbenen Kenntnisse am Arbeitsplatz





Ausbildungsmethode der Deutschen Telekom AG.

Das arbeitsprozessintegrierte Lernen (aprint Lernen).

Das selbstgesteuerte, lebenslange Lernen in unbekanntem und komplexen Situationen wird bei der Deutschen Telekom in der Erstausbildung im Arbeitsprozess durch das entdeckende, **wahrnehmungs- und erfahrungsgeleitete Lernen** verwirklicht → **das arbeitsprozessintegrierte Lernen** (aprint Lernen).

aprint Lernen
heißt als
Herausforderung
für die
Auszubildenden:

- Fertigkeiten, Fähigkeiten und theoretisches Wissen werden herausgefordert, erworben sowie erweitert und zielen auf den Erwerb der beruflichen Handlungskompetenz ab.
- Im Arbeitsprozess verantwortlich, experimentierend, selbständig, individuell arbeiten und lernen - neue Handlungsstrategien erproben.
- Vorhandene Fähigkeiten und verfügbares Wissen nutzen.
- Neuen Lern-, Qualifizierungs- und Handlungsbedarf sich selbst bewusst machen.
- In der Reflexion/Auswertung/Nachbereitung die Konsequenzen, Erfolge und Irrtümer systematisch auswerten.
- Neue Erkenntnisse sichern und kommunizieren.



Ausbildung bei der Deutschen Telekom AG.

Die Veränderungen im Lernen und in der Begleitung von Auszubildenden.



Ausbildung bei der Deutschen Telekom AG.

Merkmale der methodischen Vorgehensweise in der Ausbildung.

Die methodische Vorgehensweise der Ausbildung ist maßgeblich durch folgende Merkmale geprägt:

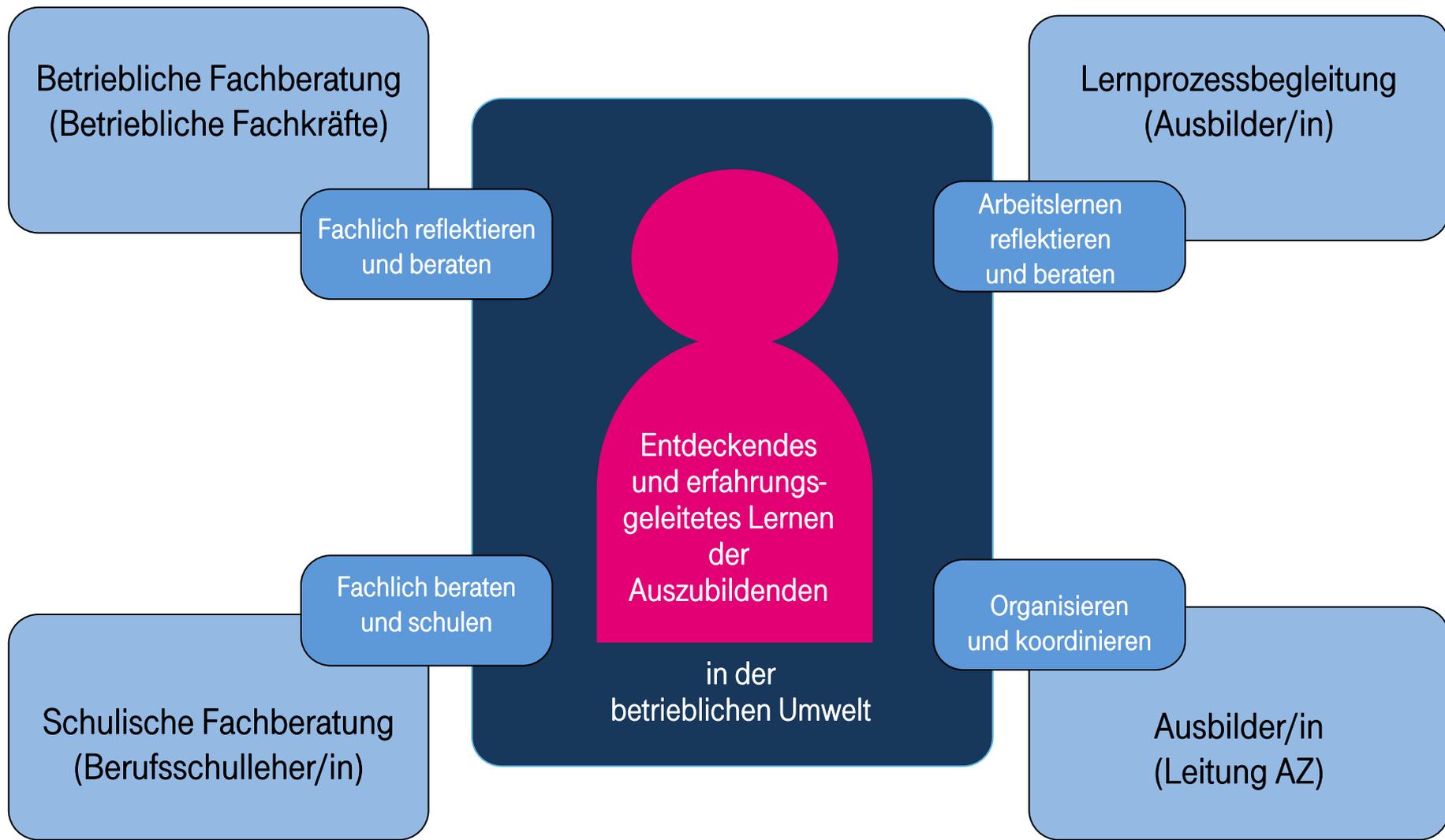
- Die Ausbildung ist in den Arbeitsprozess integriert mit der **Handlungsorientierung** als Grundprinzip.
- Die Ausbildung ist inhaltlich an den **Geschäftsprozessen** orientiert.
- Die Ausbildung differenziert nach **individuellen Kompetenzen und Lernwegen** der Auszubildenden.
- Die Ausbildung dient auch dem Erwerb von **Wissensaneignungsstrategien**; das aktuelle Fachwissen wird exemplarisch gelernt.
- Die Ausbilder sind nicht in erster Linie Vermittler von Wissen, sondern **Lernprozessbegleiter** (Lerncoaches), die die Reflektion von Erfahrungswissen bei den Auszubildenden anregen und begleiten.
- Die Wissensweitergabe wurde als zusätzlicher abschließender Schritt im Handlungskreislauf etabliert, um **Wissensmanagement/Wissensarbeit** als selbstverständliches Element von Lernen und Arbeiten zu verankern.
- Die **Lernplattform** der Ausbildung wurde zu einem Kommunikations- und Wissensaustauschmedium ausgebaut.



Lernen ist entdeckendes und erfahrungsgeleitetes Lernen und wird individuell arrangiert.



Die Rollen der an der Ausbildung Beteiligten.



AZ = Ausbildungszentrum



Von der Unterweisung zur Lernprozessbegleitung.

...als Unterweiser/in

gibt er/sie oft Übungsaufgaben, die er /sie vorweg genau erklärt, genau vormacht und dann nachmachen lässt

erklärt er /sie einen Vorgang vorweg genau

gibt er/sie alle Informationen vor

versucht er/sie, Fehler zu vermeiden

leitet er/sie Schritt für Schritt an

führt er/sie zur „einen richtigen Lösung“

bespricht er/sie alles genau vor

...als Lernprozessbegleiter/in

wählt er/sie reale Arbeitsaufgaben nach individuellem Lernfortschritt und übergibt sie zum selbstständigen Durchdenken und Lösen

gibt er /sie Erklärungen erst nach der praktischen Erfahrung

lässt er/sie den Lernenden die nötigen Informationen selbst beschaffen

lässt er/sie Fehler als Lernchance zu

bleibt er/sie im Hintergrund, beobachtet, steht er für Rückfragen zur Verfügung, wartet er ab

lässt er/sie viele richtigen Lösungen zu

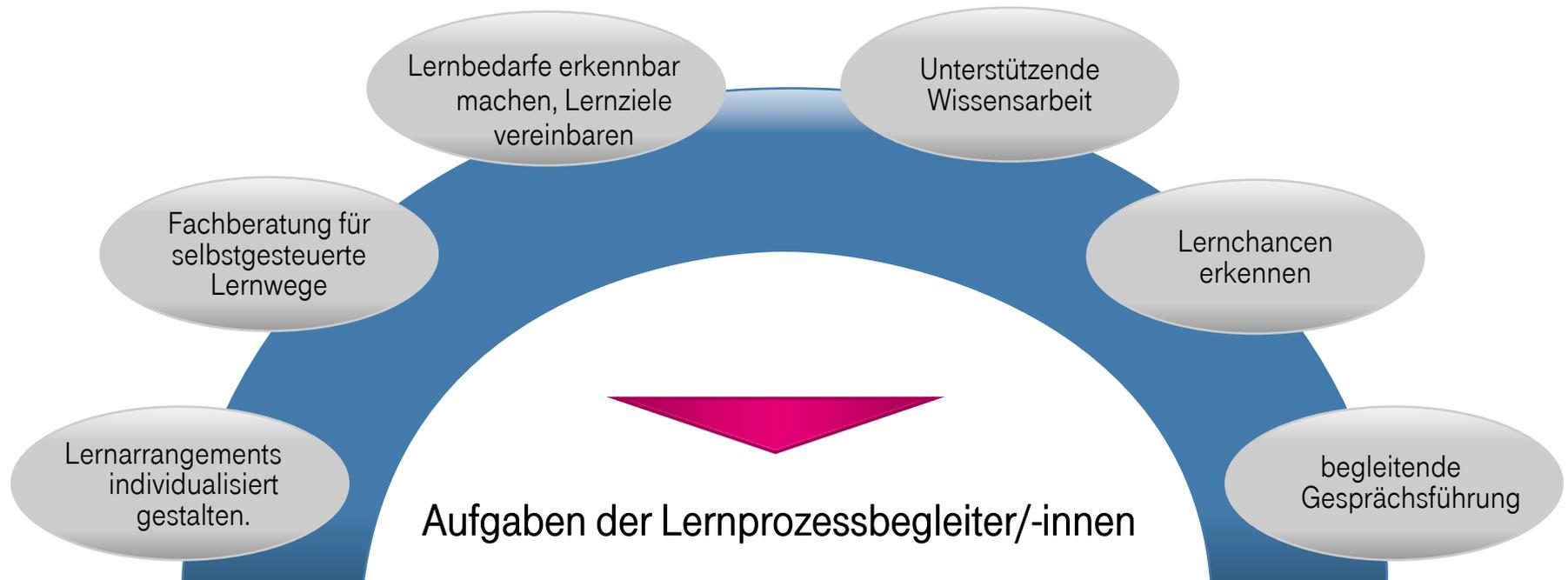
bespricht er /sie alles intensiv nach

In Anlehnung an Lernprozessbegleitung in der Ausbildung, GAB



Lernprozessbegleitung als wesentlicher Erfolgsfaktor des aprint Lernens.

Der Arbeits-/Lernprozess der Auszubildenden ist zugleich der Leistungsprozess der Lernprozessbegleiter/-innen. Sie unterstützen die Auszubildenden individuell beim Lernen nach dem Prinzip: **Lernen kann nur die/der Auszubildende selber, sie/er ist der Souverän seines Lernprozesses.**





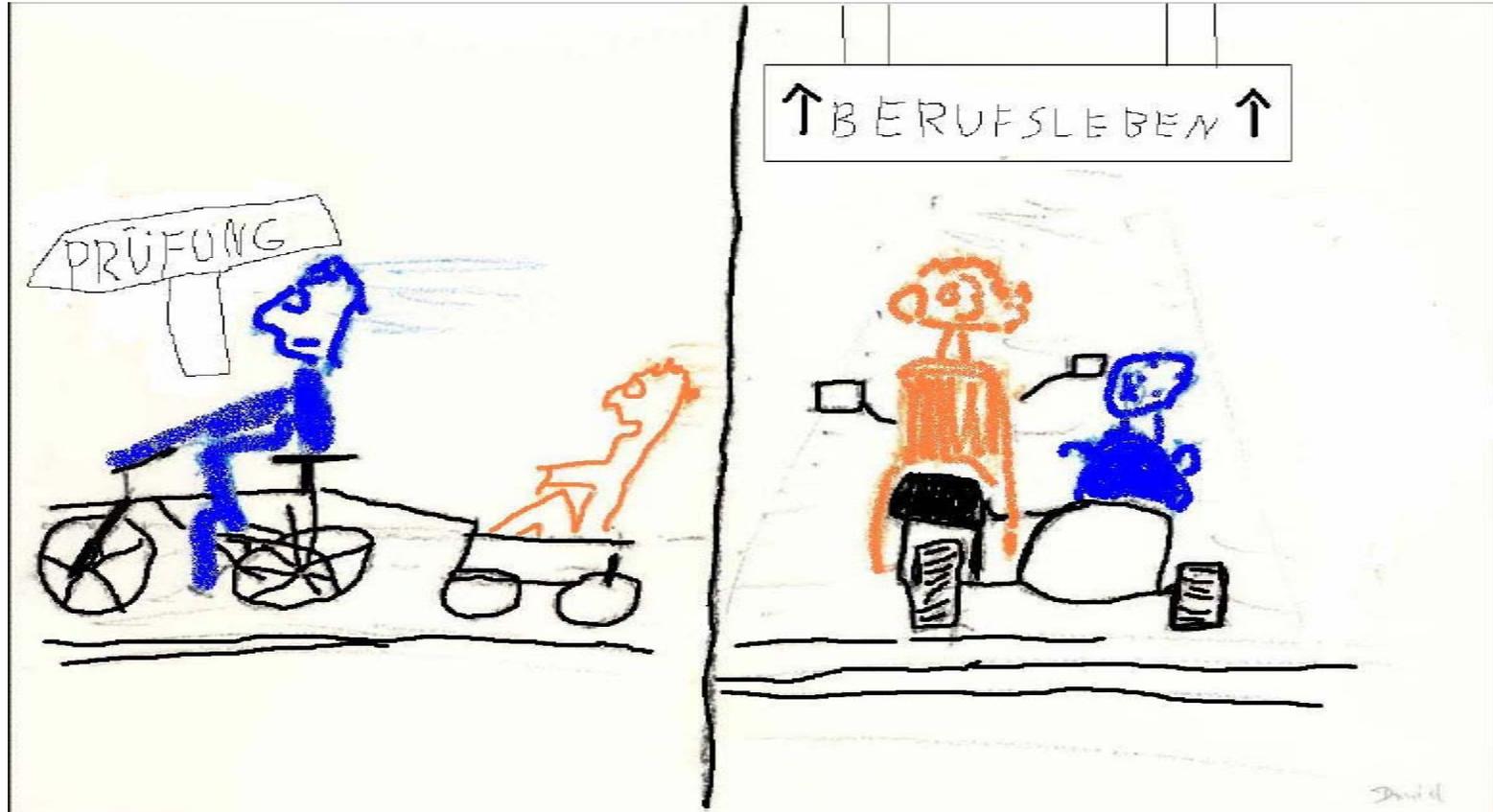
Die Qualifizierung unserer Ausbilderinnen und Ausbilder zu Lernprozessbegleitern

Referenzindikator

2. Investitionen in die Aus-/Weiterbildung von Lehrkräften und Ausbildern



Qualifizierung der Ausbilder zu Lernprozessbegleitern. Unsere Ausbildungsphilosophie.

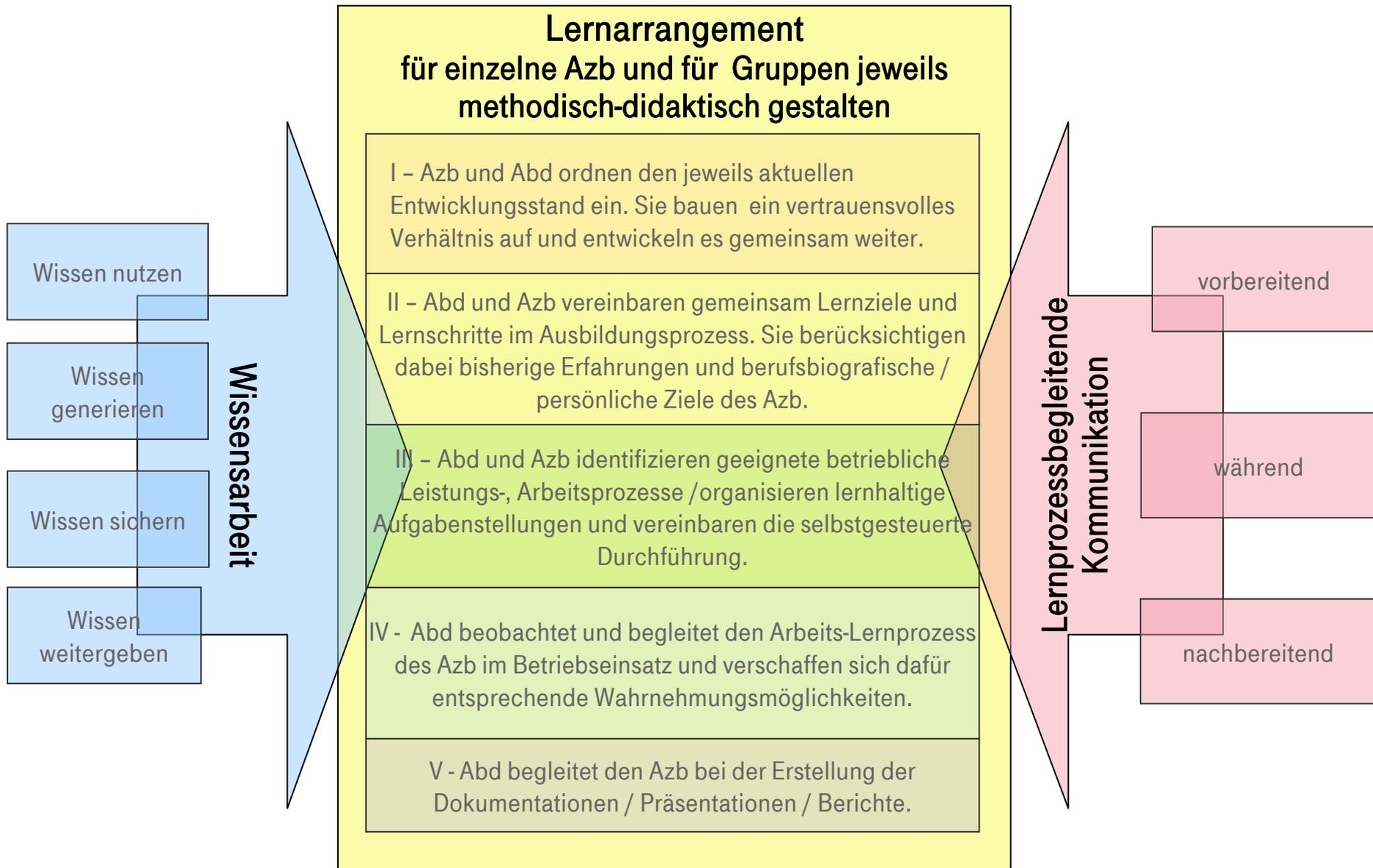


Qualifizierung der Ausbilder zu Lernprozessbegleitern. Qualifizierungskonzept.



Qualifizierung der Ausbilder zu Lernprozessbegleitern.

Leistungsprozess der Lernprozessbegleitung.



Einheitliches berufspädagogisches Konzept für alle Ausbildungsberufe

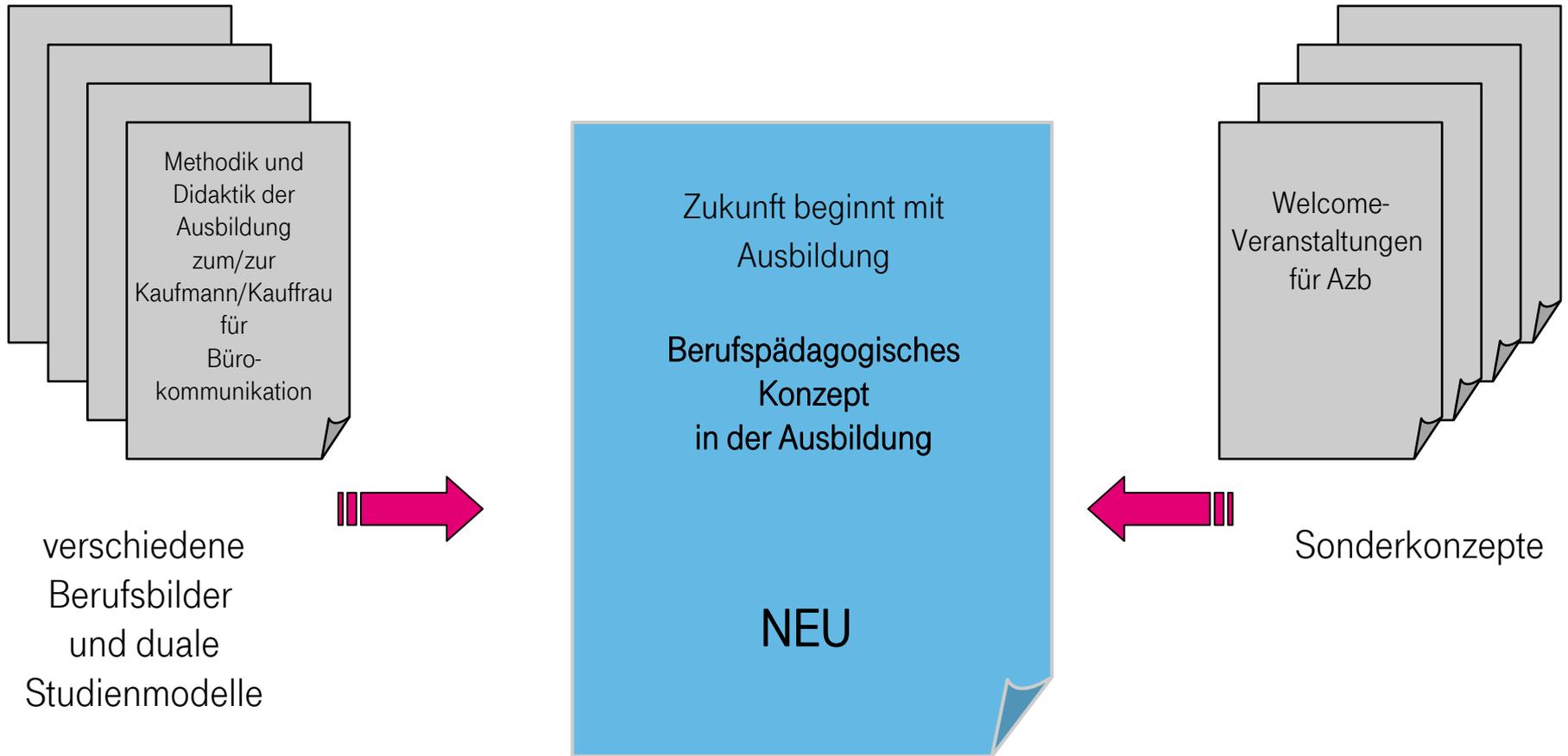
Referenzindikator

1. Relevanz von Qualitätssicherungssystemen für Berufsbildungsanbieter



Ausbildung bei der Deutschen Telekom AG.

Ein einheitliches Berufspädagogisches Konzept für die Ausbildung.



Die Steuerungsinstrumente der Ausbildung. (Ein Auszug)

Referenzindikator

1. Relevanz von Qualitätssicherungssystemen für Berufsbildungsanbieter



Ausbildung bei der Deutschen Telekom AG.

Steuerungsinstrumente der Ausbildung.

Mit der **Identity Card** soll erreicht werden, dass sich die Auszubildenden eigenständig und kontinuierlich mit dem Berufsbild auseinandersetzen. Mit der Weiterleitung an die betrieblichen Fachkräfte zu Beginn ihres Betriebseinsatzes erhalten diese einen aussagekräftigen ersten Eindruck.

Mit der **individuellen Lernzielvereinbarung** soll erreicht werden, dass die Auszubildenden sich durch Selbstreflexion:

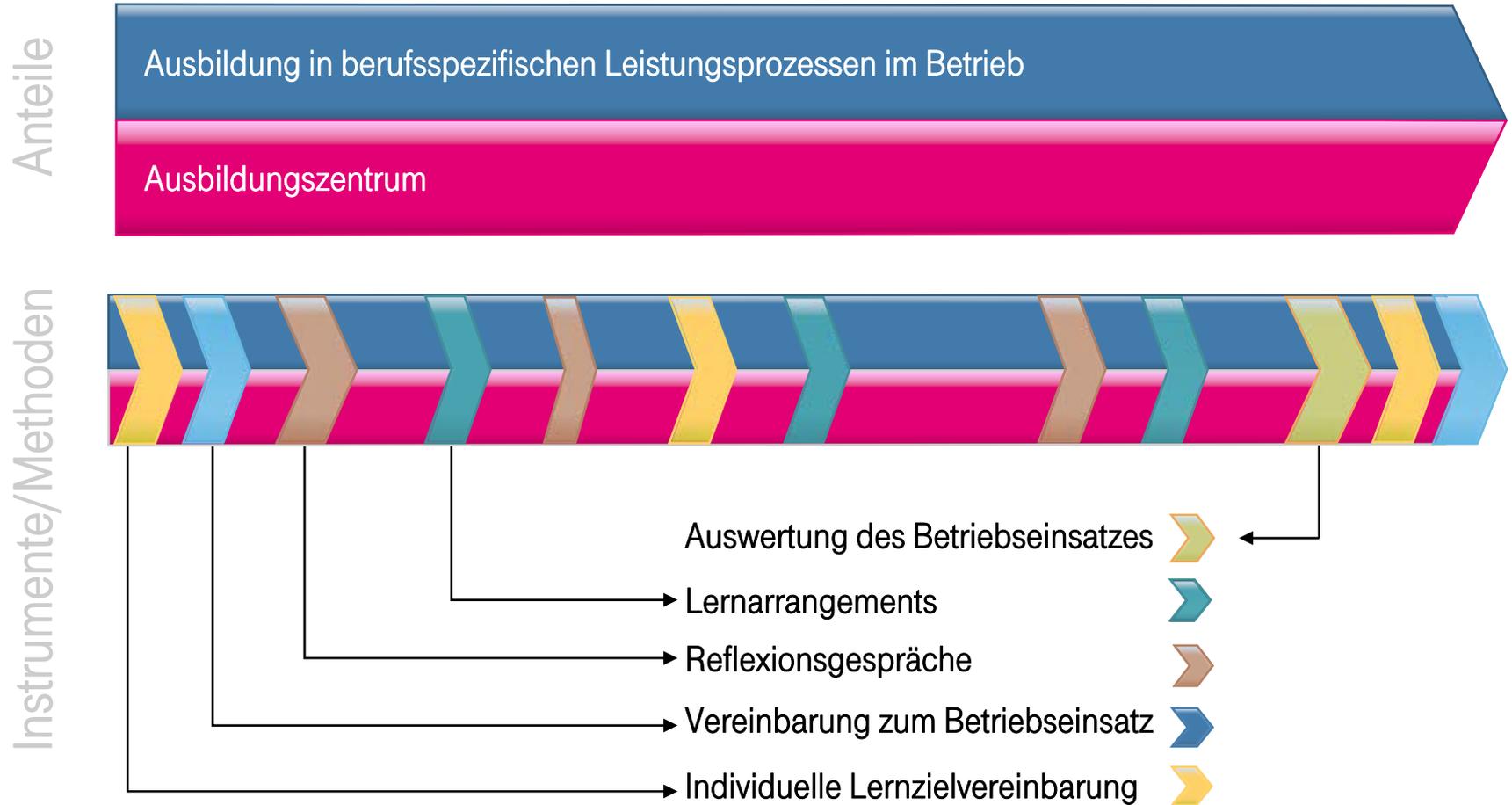
- ihrer eigenen Lernziele bewusst werden,
- ihre Lernziele im Laufe der Ausbildung weiter fortschreiben,
- in der Entwicklung ihrer berufsbiographischen Gestaltungsfähigkeit unterstützt,
- und damit in ihrer aktiven Selbstgestaltung ihres Lernprozesses begleitet werden.

Mit der **Vereinbarung zum Betriebseinsatz** soll erreicht werden, dass sich Auszubildende, Ausbilder/innen und betriebliche Fachkräfte zu Beginn des Einsatzes im jeweiligen Leistungsprozess/Schwerpunkt gemeinsam über ihre gegenseitigen Erwartungen bezüglich der Ausbildung im Betrieb Klarheit verschaffen und darüber verbindliche Vereinbarungen treffen. Zum Ende des Einsatzes findet in einem Gespräch die **Auswertung zum Betriebseinsatz** statt.



Ausbildung bei der Deutschen Telekom AG.

Lernen im Arbeitsprozess.



QualiTA

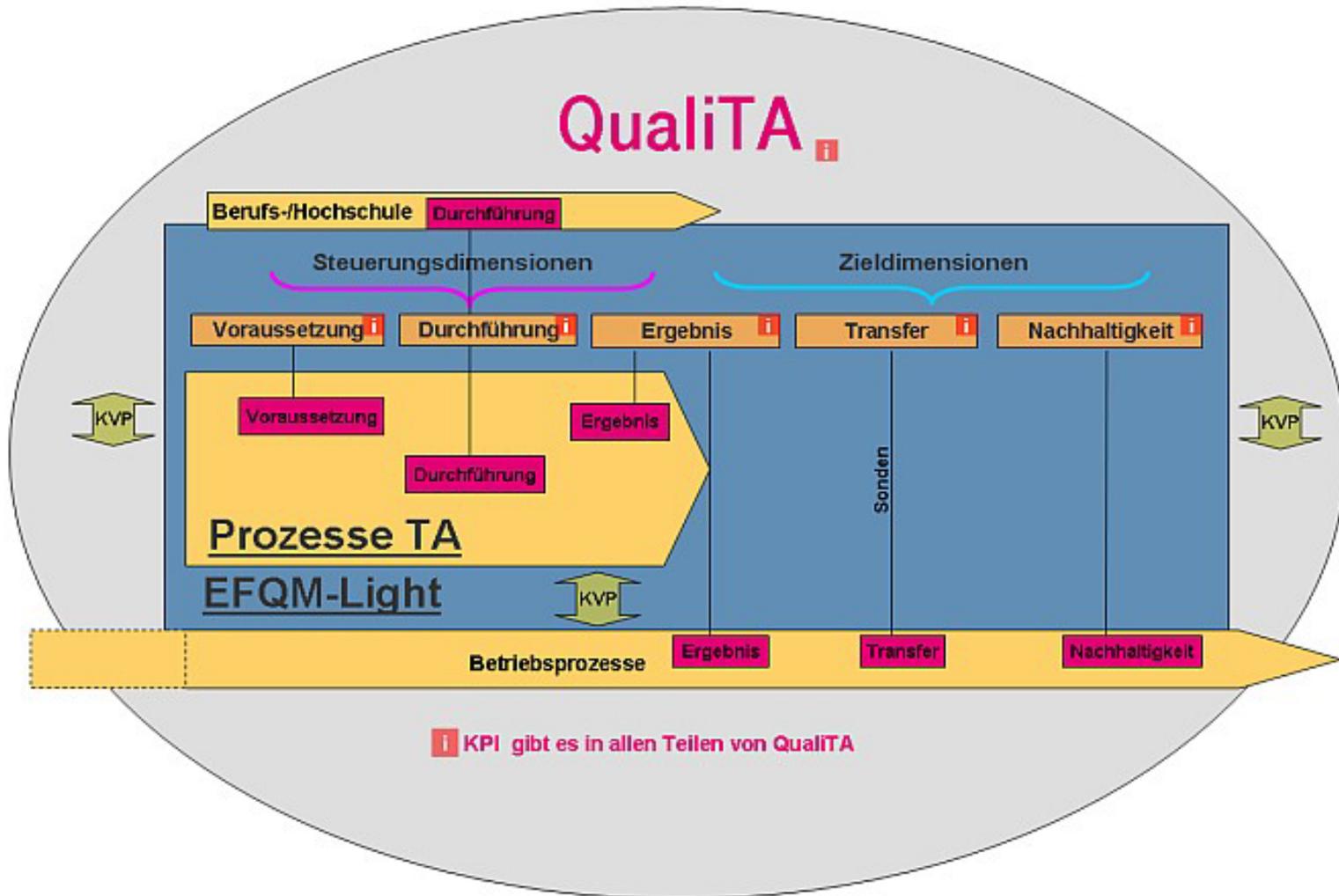
Das Qualitätsentwicklungssystem der Ausbildung.

Referenzindikator

1. Relevanz von Qualitätssicherungssystemen für Berufsbildungsanbieter



Das Qualitätsentwicklungssystem der Telekom Ausbildung.



i Indikatoren für die Qualität : Sie werden mit Maßzahlen (KPIs) erfasst und den Qualitätsdimensionen bzw. den Statistiken zugeordnet. Sie werden in EFQM light zusammengefasst und bewertet



Das Qualitätsentwicklungssystem der Telekom Ausbildung. Kommunikationsmodell (Doppel-8).



Zentrale Ebene der Ausbildung (L TA und FTA)

Qualitätsziele werden formuliert und abgeleitet von der langfristigen Strategie der Ausbildung (Ziele, Strategie und Maßnahmen). Regionale und örtliche Erkenntnisse werden strategisch genutzt.

Regionale Ebene der Ausbildung (RL und L AZ)

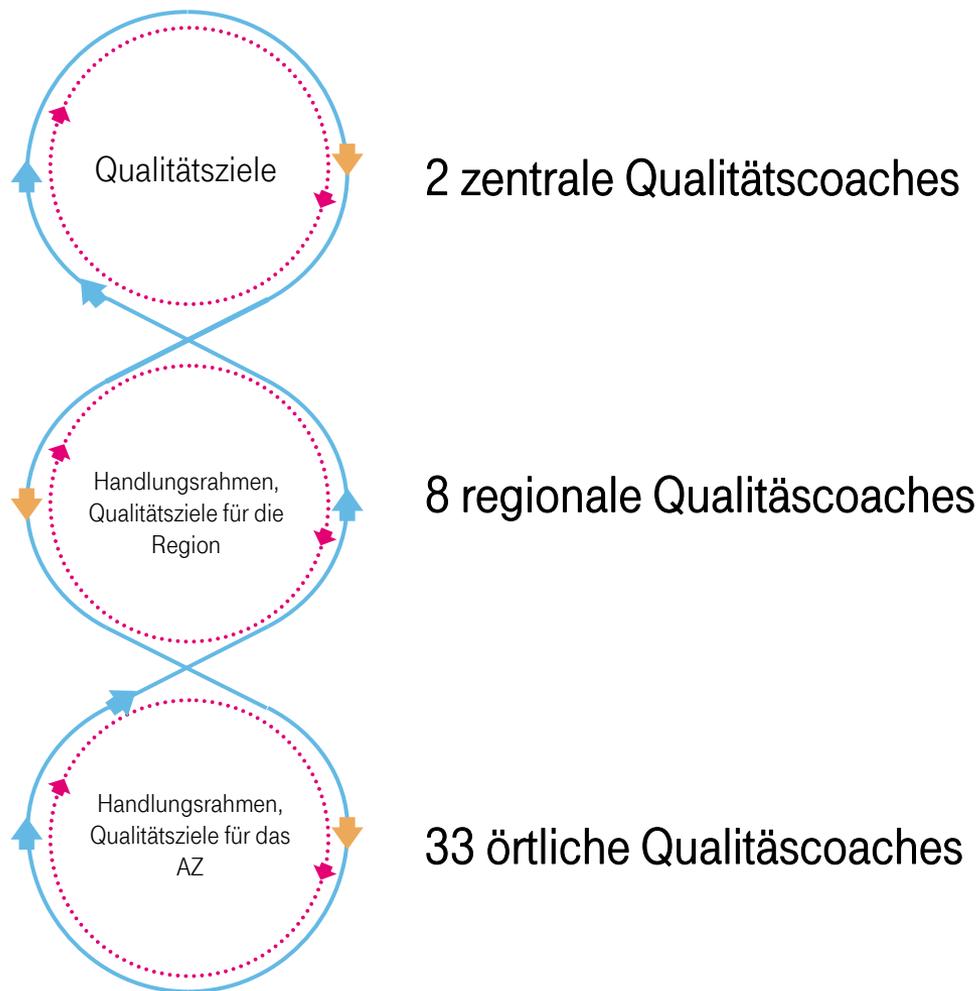
Transformation der zentralen Qualitätsziele auf die regionale Ebene (Ziele, Strategie und Maßnahmen). Rahmenbedingungen für die AZ der Region werden erarbeitet und kommuniziert. Erfahrungen aus den AZ werden zusammengeführt und verdichtet. Der Austausch in der Region und zwischen den Regionen wird gefördert.

Örtliche Ebene der Ausbildung (L AZ und MA)

Transformation der zentralen und regionalen Qualitätsziele auf die örtliche Ebene (Ziele, Strategie und Maßnahmen). Örtliche Aktivitäten und Innovationen werden umgesetzt, reflektiert und auf örtlicher und regionaler Ebene kommuniziert.



Das Qualitätsentwicklungssystem der Telekom Ausbildung. Kommunikationsmodell (Doppel-8).



Die Qualitätscoaches stellen u.a. auch die Nachhaltigkeit in der Qualifizierung zum LPB sicher und die Umsetzung des berufspädagogischen Konzeptes



Ausbildung bei der Deutschen Telekom AG.

Qualitätssicherung der betrieblichen Bildung aus dem Blickwinkel eines „hauptamtlichen“ Ausbilders.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Ich freue mich auf den
Dialog.

