

Verwaltungsfachkräfte?  
Nicht nur im Unterricht lernen....

## [Trainer Guide]

(Output 9)

Koordinator:

**MMC** Mediterranean  
Management Centre

Partner:



NÁRODNÝ ÚSTAV  
CELOŽIVOTNÉHO VZDELÁVANIA



CYPRUS  
CHAMBER OF  
COMMERCE AND  
INDUSTRY



IMA  
International  
Management Assistants



ORBIS  
INSTITUTE



*Validierung  
von formalem,  
non-formalem  
und  
informellem  
Lernen:  
Fallstudie  
Verwaltungs-  
kräfte*



Erasmus+

This project has been funded with support from the European Commission. This publication [communication] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

<b>Programm:</b>	Erasmus+
<b>Aktion:</b>	2- Strategische Partnerschaft
<b>Projekttitel:</b>	Validierung von formalem, non- formalem und informellem Lernen: Fallstudie Verwaltungskräfte
<b>Akronym:</b>	EUPA_NEXT
<b>Projektnummer:</b>	2015-1-CY01-KA202-011853
<b>Output:</b>	9
Output:	Trainer Guide

## **Inhalt**

<b>1. DER TRAINER GUIDE – AUF EINEN BLICK .....</b>	<b>4</b>
<b>2. HINWEISE UND TIPPS (NACH LERNEINHEITEN) .....</b>	<b>5</b>
<b>3. LERNTECHNIKEN IN DEN LERNEINHEITEN .....</b>	<b>17</b>

## **Abbildungen**

Abbildung 1: Hinweise und Tipps (nach Lerneinheiten) .....	16
Abbildung 2: Lerntechniken in den Lerneinheiten.....	18

# 1. Der Trainer Guide – auf einen Blick

Ziel dieses Leitfadens ist es, Lehrkräfte gezielt anzuleiten, wie die EupaNext-Schulungsmaterialien effektiv zu nutzen sind und die Lernenden so zur möglichen Zertifizierung hingeführt werden.

EupaNext-Schulungsmaterialien sind in **Arbeitsbereiche**, **Themen** und **Lerneinheiten** unterteilt, wobei ein Arbeitsbereich mehrere Themen - ein Thema wiederum zahlreiche Lerneinheiten umfassen kann. Arbeitsbereiche und Themen umfassen Einheiten aus verschiedenen Niveaustufen, während die Lerneinheiten sich immer nur auf eine bestimmte Stufe beziehen. Eine Lerneinheit wiederum kann ein oder mehrere Lernergebnisse beinhalten.

Die Schulungsmaterialien umfassen:

1. Eine PowerPoint-Präsentation pro Lerneinheit
2. Ein methodisches Tool pro Lernergebnis in der Lerneinheit (verfügbar nur in Englisch)

Die genannten Materialien sind auf der beiliegenden CD enthalten.

Außerdem umfasst dieser Trainer Guide wichtige Hinweise und Tipps zu den einzelnen Lerneinheiten und listet die eingesetzten Lerntechniken in den Lerneinheiten auf.

Weitere Informationen und Materialien finden Sie auf der Webseite: [www.eupanext.eu](http://www.eupanext.eu)

Wir hoffen, dass der Trainer Guide und die Begleit-CD den Unterricht sinnvoll ergänzen und wünschen viel Erfolg!

Die Projektpartner eupa\_next

## 2. Hinweise und Tipps (nach Lerneinheiten)

Alle Präsentationen und methodischen Tools sind auf der CD zu finden, die diesem Guide beiliegt. Die folgende Tabelle gibt der Lehrkraft nützliche Hinweise und Tipps für jede einzelne Lerneinheit.

Lerneinheit	Titel	Beschreibung	Methodisches Tool	Hinweise und Tipps
5.1	Meetings und andere Veranstaltungen konzipieren, planen und organisieren	Diese Lerneinheit konzentriert sich auf die Entwicklung der Fähigkeit der Lernenden, verschiedene Arten von Veranstaltungen wie Konferenzen, PR-Veranstaltungen für Mitarbeiter und Kunden und andere zu planen, vorzubereiten, zu organisieren und zu unterstützen. Die Lernenden erwerben	<b>LO 145</b> Event Concept	Die Lehrkraft sollte die Diskussion der Gruppe moderieren, um den Lernenden zu helfen, die Ziele der Übung in Übereinstimmung mit den im Unterricht erarbeiteten Inhalten zu erreichen.
			<b>LO 146</b> Event objectives	Die Rolle der Lehrkraft besteht darin, die Lernenden zu unterstützen, die Ziele dieser Übung zu erreichen, insbesondere gilt dies für die Erstellung der SWOT-Analyse.
			<b>LO 147</b> Event financing	Die Lehrkraft kann gegebenenfalls auf die Ergebnisse der vorangegangenen Übungen verweisen.

Lerneinheit	Titel	Beschreibung	Methodisches Tool	Hinweise und Tipps
		<p>Kenntnisse und Fähigkeiten, um das Konzept für eine Veranstaltung basierend auf Marktforschung und dem Verständnis für die Bedürfnisse und Interessen der Teilnehmer zu vereinbaren. Sie lernen, die Verantwortung für die Zielsetzung zu übernehmen und einen Plan für eine Veranstaltung zu entwickeln, über interne Finanzierungen und externes Sponsoring zu verhandeln sowie geeignete Veranstaltungsorte und Auftragnehmer auszuwählen.</p>	<p><b>LO 148</b> Event venue</p>	<p><b>Simulation</b> wird hier als methodisches Tool empfohlen, denn so erfolgt ein sofortiges Feedback und die Lernenden haben die Möglichkeit, genau zu verstehen, was schief gelaufen ist und wie sie sich verbessern können.</p>

Lerneinheit	Titel	Beschreibung	Methodisches Tool	Hinweise und Tipps
5.2	Managementfähigkeiten in unvorhersehbaren Situationen zeigen und Evaluationskriterien zur Beurteilung und Weiterentwicklung der Leistung anderer Personen erstellen	Diese Lerneinheit zeigt den Lernenden, wie sich Managementfähigkeiten im Beruf einbringen lassen, wie Aktivitäten zu überwachen und Teamleistungsziele gemäß strategischer Ziele festzulegen sind. In dieser Lerneinheit können die Lernenden den Mitarbeitern Orientierung geben, um die Ziele des Teams zu erreichen. Außerdem werden Evaluierungsverfahren, die zur Messung der Leistung dienen sowie maßgeschneiderte Tools zur Überprüfung und Leistungsentwicklung vorgestellt.	<b>LO 149</b> Solve the problem!	Falls die Lernenden anfangs Schwierigkeiten haben, kann die Lehrkraft eine oder zwei Lösungen vorschlagen
			<b>LO 150</b> Develop a performance improvement plan	Die Lehrkraft sollte die Übung ausführlich und klar erklären.
			<b>LO 151</b> Decide the evaluation criteria	Die Lernenden sollten nur die Spalte "criterion" ausfüllen, da die anderen Spalten sich auf zukünftige Eintragungen beziehen und zur tatsächlichen Evaluation (quantitativ und qualitativ) gehören.

Lerneinheit	Titel	Beschreibung	Methodisches Tool	Hinweise und Tipps
5.3	Eigenes berufliches Handeln reflektieren	Diese Lerneinheit beinhaltet die Reflektion der eigenen beruflichen Leistung und deren Verbesserung, z.B. Fehler erkennen und daraus zu lernen. Die Lernenden nutzen den Demingkreis (PDCA), um die Leistung zu verbessern, und konzipieren einen persönlichen Entwicklungsplan.	<b>LO 152</b> Evaluation criteria!	Der Schwerpunkt sollte auf Kriterien für die Bewertung der eigenen Arbeit gelegt werden. Die Lehrkraft definiert Rollen und Verantwortlichkeiten für die Teilnehmer.
			<b>LO 153</b> Personal development plan	Die Vorlagen sollten klar und präzise sein. Es werden SMART Ziele festgelegt, in einer neuen Tabelle priorisiert, etc.
5.4	Führungsqualitäten beweisen	In dieser Lerneinheit geht es um die Führungsqualitäten von Verwaltungskräften	<b>LO 154</b> Write SMART goals	Zu Beginn sollten einige Beispiele gegeben werden.
			<b>LO 155</b> Make the vision statement reality through strategic planning	Die Vorlagen sollten klar und präzise sein. Es werden SMART Ziele festgelegt, in einer neuen Tabelle priorisiert, etc.



Lerneinheit	Titel	Beschreibung	Methodisches Tool	Hinweise und Tipps
			<b>LO 156</b> Appreciate Feedback	Bei Lernenden mit geringer Erfahrung empfiehlt es sich, vorab etwas einfachere Übungen einzusetzen.
			<b>LO157</b> Creative group work	Es ist wichtig, dass die Lernenden Feedback erhalten
			<b>LO158</b> Identify possible risks in H&T	Diese Übung eignet sich besonders gut als <b>Gruppenarbeit</b>
			<b>LO 159</b> Discussion	Motivationstechniken können eingesetzt werden. Die Rolle der Lehrkraft ist lediglich unterstützend.
			<b>LO 160</b> Be assertive	Die Lehrkraft kann den Lernenden zeigen, wie sie verständnisvoller sein können, gerade wenn sie im Team arbeiten und unterschiedliche Einstellungen vorhanden sind.

Lerneinheit	Titel	Beschreibung	Methodisches Tool	Hinweise und Tipps
			<b>LO 161</b> Blind man's tower	Die Nachbesprechung kann folgende Fragen enthalten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Konnten Sie das Ziel erreichen?</li> <li>- Was war das Ziel?</li> <li>- Wie haben Sie angefangen, den Turm zu bauen?</li> <li>- Wie haben die Manager während des Baus mit den Arbeitenden kommuniziert?</li> <li>- War einer aggressiver als der andere?</li> <li>- Wenn ja, spielte Vertrauen eine Rolle, als Sie die Anweisungen hörten?</li> <li>- Was hätte besser gemacht werden können, um den Turm zu optimieren?</li> </ul>

Lerneinheit	Titel	Beschreibung	Methodisches Tool	Hinweise und Tipps
5.5	Recht: Über Wissen verfügen, um Lösungen für abstrakte Probleme zu finden	Diese Lerneinheit soll den Lernenden die wichtigsten Aspekte des Arbeitsschutzes und des Arbeitsrechts zu vermitteln. Das umfasst z.B. Arbeitsverträge, Arbeitsbedingungen, Kündigungen, Behandlung von Arbeitnehmern; Lohnzahlung und Arbeitszeiten; krankheitsbedingte Abwesenheit, etc. – also Situationen, mit denen ein Unternehmen im Berufsalltag konfrontiert ist. Dazu gilt es Risiken zu erkennen und gesetzeskonforme Lösungsmöglichkeiten zu suchen.	<b>LO 162</b> Employment legislation application	Diese Übung eignet sich besonders gut als <b>Gruppenarbeit</b>
			<b>LO 163</b> Health and safety regulations application	Das Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) ist besonders zu hervorzuheben.

Lerneinheit	Titel	Beschreibung	Methodisches Tool	Hinweise und Tipps
5.6	Unterstützung auf Konzernebene leisten	Diese Lerneinheit befasst sich mit der Kenntnis von Problemlösungsgrundsätzen und der Anwendung von Techniken und Methoden zur Problemlösung (sowohl individuell als auch in Gruppen) sowie mit Entscheidungstechniken, die von Management- und Unternehmensmitarbeitern zur Lösung verschiedener strategischer und operativer Probleme eingesetzt werden	<b>LO 164_001</b> Lost at sea	Nach Abschluss dieser Aktivität sind die Lernenden in der Lage: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informationen zu sammeln und zu interpretieren</li> <li>- eine Zusammenfassung verschiedener Optionen zu erstellen</li> </ul> Es können einfache Einzel- und Gruppenentscheidungen zum Einsatz kommen.
			<b>LO164_002</b> Solve company problem	Die Lehrkraft sollte ein geeignetes und verständliches Szenario verwenden, das den Lernenden hilft, Wissen zur Unterstützung auf Unternehmensebene aufzubauen.

Lerneinheit	Titel	Beschreibung	Methodisches Tool	Hinweise und Tipps
5.7	Offenheit für Veränderungen zeigen	In dieser Lerneinheit geht es um Offenheit für Veränderungen. Es werden häufig verwendete Werkzeuge und Praktiken präsentiert und untersucht, um neue Ideen und Konzepte zu finden und so Veränderungen auch im Unternehmen umzusetzen.	<b>LO 165</b> The Four P's	Die Lehrkraft kann den Lernenden noch zusätzliche Beispiele zu den 4Ps vorstellen bzw. mehr zur zugrundeliegenden Theorie erklären.
			<b>LO 166</b> New Ideas	Leitfragen sind zu vermeiden und die Lernenden sollen nicht unterbrochen werden. Allerdings können die Lernenden mit zusätzlichen Fragen zu mehr Beiträgen bzw. zur Erkundung anderer Möglichkeiten ermutigt werden.

Lerneinheit	Titel	Beschreibung	Methodisches Tool	Hinweise und Tipps
			<b>LO 167_001</b> SWOT-Analysis	Den Lernenden können verschiedene Anwendungsbeispiele zur SWOT-Analyse vorgelegt werden.
			<b>LO167_002</b> PESTEL Analysis	Die PESTEL-Analyse ist ein komplexes Tool. Es kann hilfreich sein, den Lernenden zunächst einige Anschauungsbeispiele vorzulegen bevor sie selbst dieses Tool nutzen. Der Schwerpunkt liegt dann nicht auf dem Tool selbst sondern auf der Interpretation der Ergebnisse.
			<b>LO 168</b> Overcoming Resistance	Falls die Lernenden sich keine Alltagssituation dazu ausdenken können, sollte die Lehrkraft ein Beispiel (Szenario oder Fallstudie) bereithalten und das Arbeitsblatt auf der Basis dieses Falles bearbeiten lassen.

Lerneinheit	Titel	Beschreibung	Methodisches Tool	Hinweise und Tipps
5.8	Handeln wie ein Manager	Diese Lerneinheit behandelt die Fähigkeit der Lernenden, die Ziele der Organisation zu verfolgen, strategisch zu denken, Entscheidungen zu treffen und vorliegenden Informationen zur Einschätzung der Zukunft des Unternehmens einzusetzen. Außerdem geht es zudem um Verhandlungsgeschick in Geschäftsangelegenheiten.	<b>LO 169</b> Present the mission(s)	Die Lernenden werden ermutigt, sich nach den Auswirkungen der Unternehmensmission auf ihre täglichen Pflichten und Aufgaben zu erkundigen. Verwaltungskräfte müssen die Mission verfolgen, sie klar und umfassend erklären können sowie praktische Beispiele geben  Das Rollenspiel kann mehrfach mit geänderter Rollenverteilung und anderen Leitbildern wiederholt werden.
			<b>LO 170</b> Make the decision	Die Lehrkraft unterstützt und ermutigt die Lernenden bei der Strukturierung von Ideen und Informationen.
			<b>LO 171-001</b> Confidence test	Die Lehrkraft erinnert an die vier Schritte
			<b>LO171_002</b> SWOT self analysis	Diese Übung lässt sich am besten bewerten, wenn sie in schriftlicher Form dargelegt wird.

Lerneinheit	Titel	Beschreibung	Methodisches Tool	Hinweise und Tipps
			<b>LO 172</b> Negotiation role play	MacDonnell's, Goody's, Jose Cuervo und Bacardi könnten Beispiele sein.
			<b>LO 173</b> Thinking ahead	Amazon, Apple, Facebook, etc. sind mögliche Beispiele
			<b>LO 174</b> Beyond my role	Nach Abschluss dieser Aktivität sind die Teilnehmer in der Lage,  1. Interesse an einer neuen Rolle in der eigenen Organisation zu haben  2. die Grenzen der eigenen Autorität zu kennen und eventuelle Überschreitungen zu erkennen.
			<b>LO 175</b> Opportunities	Die Lehrkraft sollte diese Übung detailliert erklären.

Abbildung 1: Hinweise und Tipps (nach Lerneinheiten)



### 3. Lerntechniken in den Lerneinheiten

Lerneinheit	Referat	Fragen & Antworten	Diskussion	Brainstorming	Gruppenarbeit	Rollenspiel	Fallstudie	Übung	Feedback	Video	Sonstige
5.1	✓		✓		✓	✓	✓				✓
5.2	✓		✓		✓			✓			
5.3	✓		✓		✓			✓			✓
5.4	✓		✓		✓	✓					✓
5.5	✓		✓		✓		✓				
5.6	✓		✓		✓	✓		✓			✓

Lerneinheit	Referat	Fragen & Antworten	Diskussion	Brainstorming	Gruppenarbeit	Rollenspiel	Fallstudie	Übung	Feedback	Video	Sonstige
5.7	√		√		√			√			
5.8	√		√		√	√		√			√

Abbildung 2: Lerntechniken in den Lerneinheiten



## *Kontakt:*

MMC Ltd

16 Invrou Street

Nicosia 1055

Cyprus

**Tel:** 00357 22 466633

**Fax:** 00357 22 466635

**Web:** [www.eupanext.eu](http://www.eupanext.eu)

**Email:** [eu@mmclearningsolutions.com](mailto:eu@mmclearningsolutions.com)

**Facebook:** <https://www.facebook.com/eupammc>



