

# Kernelemente bedarfsgerechter Qualifizierung

**Ursula Krings Forschungsinstitut Betriebliche Bildung  
(f-bb) gGmbH**

# Themen

- **Modularisierung**
- **Kooperation Betrieb Bildungsträger**
- **Zertifikate in der Weiterbildung**
- **Funktion von Zertifikaten**
- **Anforderungen von Betrieben**
- **Beispiele für Zertifizierungen**
- **Online Befragung**

# Erfolgreiche Qualifizierungsformen für Geringqualifizierte

## Wie gestaltet sich bedarfsgerechte Qualifizierung?

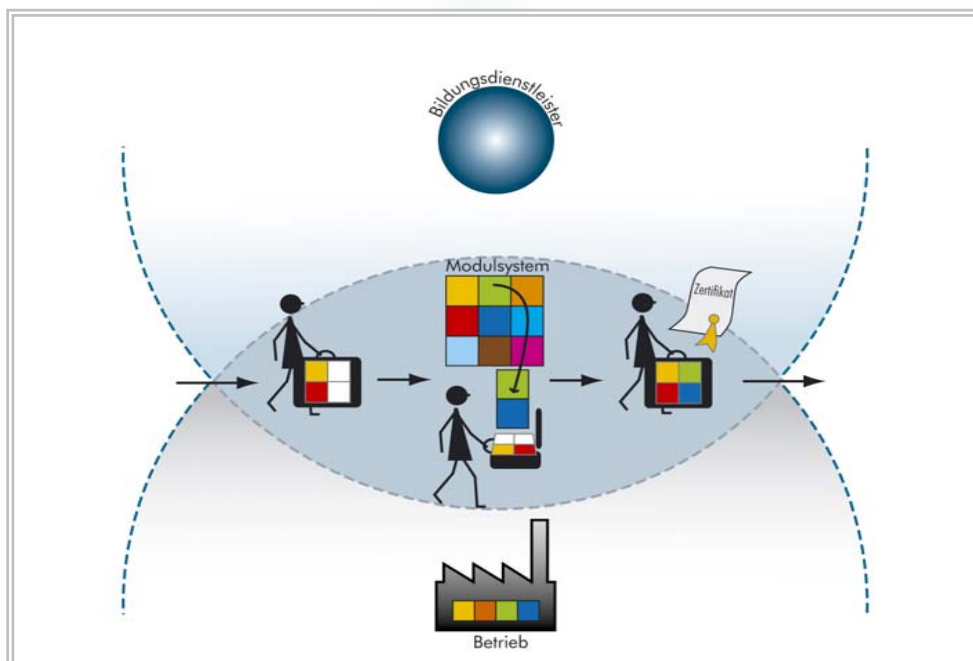
### Von Seiten der Betriebe:

- kostengünstig
- anwendungsorientiert
- in die betrieblichen Abläufe integrierbar
- transparent

### Von Seiten der Nutzer beruflicher Weiterbildung

- praxisbezogen
- individualisierbar
- flexibel
- auf Vermittlung ausgerichtet

# Kernelemente bedarfsgerechter Qualifizierung



**Qualifizierung in enger  
Kooperation von Betrieb  
und Bildungsträger**

**Flexible Gestaltung der  
Qualifizierung durch ein  
Modulsystem mit Bezug  
zum Berufskonzept**

**Transparenz der erworbenen  
beruflichen  
Qualifikationen durch  
Zertifizierung**

# **Bildungsträger und Betrieb – Partner im Qualifizierungsprozess**

## **Erfolgreiche Kooperation zwischen Betrieb und Bildungsträger ...**

- **wird vom Bildungsträger initiiert und organisiert**
- **beginnt bei der Konzeption der Qualifizierung**
- **ist gekennzeichnet durch einen fortwährenden Austausch**
- **Praxisorientierung der Qualifizierung**

# Qualifizierung mit Gesamtkonzept - Modularisierung

## Module

- sind in sich geschlossene Qualifizierungseinheiten
- sind tätigkeitsbezogen geschnitten
- ergeben als Ganzes einen Ausbildungsberuf
- können bedarfsgerecht und flexibel eingesetzt werden
- können und werden einzeln geprüft und zertifiziert

# Beispiel: Modulsystem Kaufrau/-mann für Bürokommunikation



# Verzahnung der Lernorte – pädagogisch didaktische Methoden

**Unterstützung des Lernens am Arbeitsplatz  
durch den Bildungsträger und den Betrieb.**

- **Möglichkeiten:**
- **Planspiele**
- **Lehrbriefe**
- **Projektaufträge ...**

# Zertifikate in der Weiterbildung

- **Zertifikatsgesellschaft**
- **Qualifizierungsstrategien**
- **Zertifikatswesen**
- **Transparenz**

# Funktion von Zertifizierungsinstrumenten

- **Systematisierung**
- **Feststellung, Bewertung und Anerkennung von Qualifikationen**
- **Motivierung**
- **Qualitätssicherung**
- **Erhöhung der Flexibilität**

# Anforderungen von Betrieben an Zertifikate

- **Beschreibung von Qualifikationen**
- **Bezug auf betriebliche Realität**
- **Berücksichtigung von betrieblichen Ressourcen**
- **knappe Darstellung**

# Prüfung und Zertifizierung von Modulen

- **Pro Modul eine Prüfung**
- **handlungsorientierte Prüfungen orientiert an betrieblichen Aufgabenstellungen**
- **Prüfungsausschuss mit Betriebsvertretern und Verband**
- **Entwicklung eines Qualifizierungspasses**



## Personalwesen

Das Modul Personalwesen befähigt zur Ausführung folgender Tätigkeiten:

### Personalplanung und -beschaffung:

- Interne und externe Personalakquise aufgrund des betrieblichen Personalbedarfs
- Kontaktaufnahme mit den Bewerbern mittels verschiedener Kommunikationswege
- Bewerberpost bearbeiten und entsprechende Briefe nach Vorgabe oder Kurzschrift diktieren am PC erstellen
- Einstellungspapiere für Bewerbereinstellung vorbereiten bzw. anfordern und archivieren
- Unterlagen wie z.B. Arbeitsvertrag nach gesetzlichen Vorschriften und betrieblichen Belangen erstellen

### Personalbetreuung und -verwaltung:

- Führen und Archivieren der Personalakten unter Beachtung der Datenschutzbestimmungen
- Erstellen und Bearbeiten verschiedenster Personalstatistiken z.B. in Excel
- Formulare für Sozialversicherungsträger und Finanzamt bearbeiten bzw. nach Sichtung des entsprechenden Datenmaterials ausfüllen
- Ermittlung der Nettoauszahlung an Arbeitnehmer für Lohn bzw. Gehalt
- Verbuchen der Lohn- bzw. Gehaltszahlung
- Kommunikation mit Fachabteilungen und Betriebsrat im Rahmen der anfallenden Tätigkeiten
- Erstellen von Briefen, Aktennotizen und Mitteilungen im Rahmen der Personalarbeit

### Personalfreisetzung:

- Kündigungsschreiben unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen sowie der arbeitsvertraglichen Inhalte erstellen
- Vorbereiten der Arbeitspapiere zur Beendigung des Arbeitsverhältnisses
- Zeugniserstellung nach Vorgaben

Ergänzungen über weitere Tätigkeiten:

.....

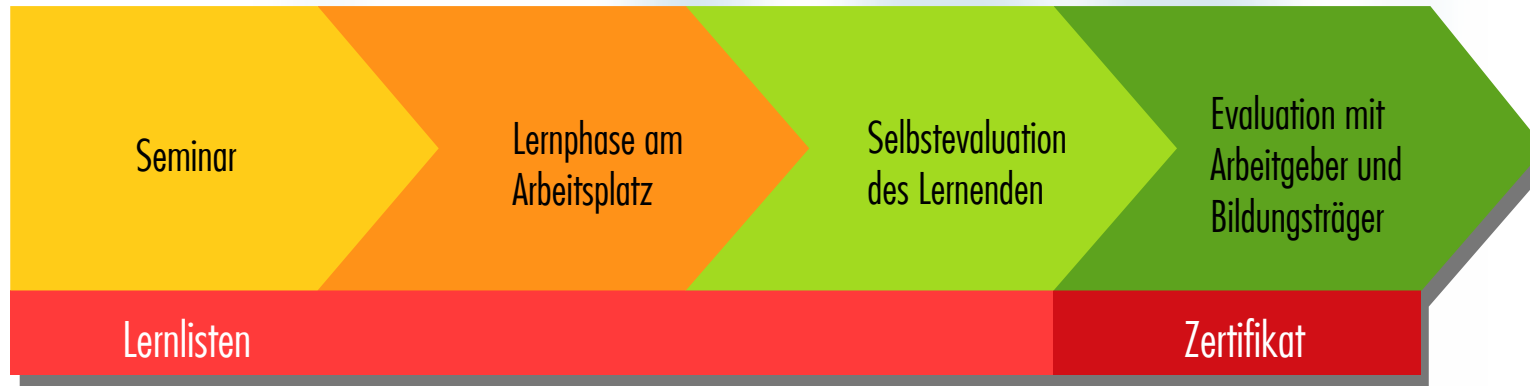
.....

.....



# Zertifizierung arbeitsplatznaher Lernprozesse

## Kombination von Selbstevaluation und Fremdevaluation





Transparenz beruflicher Qualifikationen

— B F Q —



## Zertifikatsvorschlag

### ■ Reklamationsbehandlung

Folgende Tätigkeiten wurden erfolgreich am Arbeitsplatz umgesetzt:

#### Grundlagen

- Kenntnisse über Beschwerden und deren Gründe
- Wissen über das Problem der Sach- und der emotionalen Ebene
- Erwartungshaltung des Kunden
- Folgen/ Auswirkungen von Beschwerden erkennen
- Beschwerden als Chance zu Verbesserungen sehen

#### Persönlichkeitsaspekte:

- Umgang mit Stress
- Innere Ruhe bewahren
- Nicht persönlich angegriffen fühlen
- Die richtige Haltung: Lösung suchen statt recht haben
- Positive Formulierungen anwenden

#### Verhaltens-/ Gesprächstechniken:

- Richtige Reaktion auf eine Beschwerde/ Korrekte Beschwerdeannahme
- Den Kunden und sein Anliegen wichtig nehmen
- Verständnis für das Problem zeigen
- Lenkung des Gespräches in eine positive Richtung
- Schwere der Reklamation einschätzen
- Lösung suchen/ Lösungsvorschläge machen und Entscheidung treffen
- Beim Kunden für die Möglichkeit zur Verbesserung bedanken
- Weiterleitung der Beschwerde an den entsprechenden Ansprechpartner

Ergänzungen über weitere Tätigkeiten:

.....

.....

.....

.....



**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

**Ursula Krings**  
**Forschungsinstitut Betriebliche Bildung**  
**(f-bb) gGmbH**  
**krings.ursula@f-bb.de**  
**Tel. 0911 277 79 – 25**

**[www.f-bb.de](http://www.f-bb.de)**