



Transparenz beruflicher Qualifikationen

AK „Flexibilitätsspielräume für die Aus- und Weiterbildung“ am 16./17.05.2006 in Magdeburg

Modellversuch „Transparenz beruflicher Qualifikationen für den Personaleinsatz in KMU (TbQ)“

Gabriele Fietz

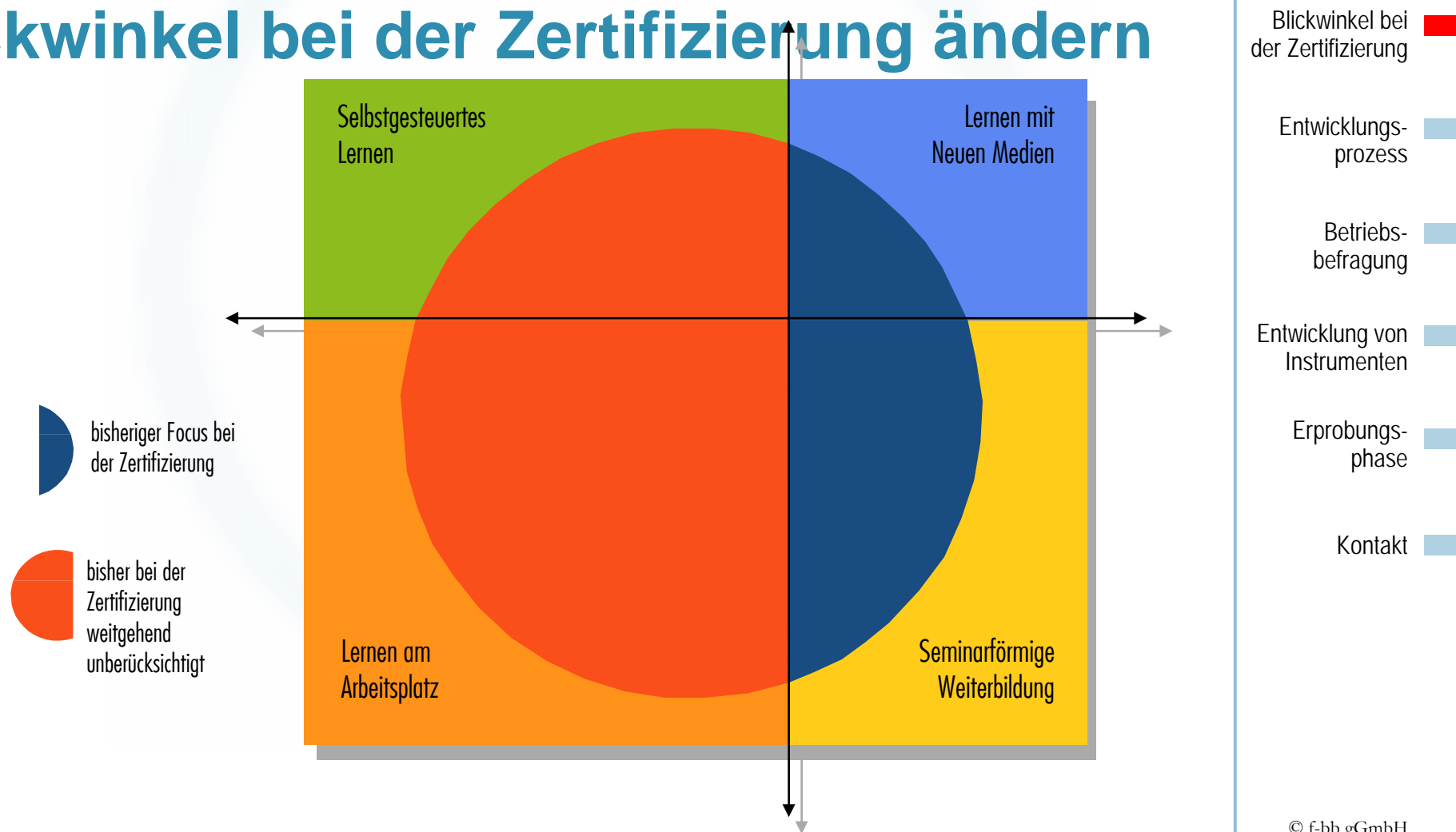
Forschungsinstitut betriebliche Bildung (f-bb) gGmbH

Christiane Koch

Büro für Qualifikationsforschung (BfQ) (Wissenschaftliche Begleitung)

Die innovative Idee auf einen Blick

Blickwinkel bei der Zertifizierung ändern




Betriebsbefragung/Online Erhebung


BFQ



Fragebogen: Transparenz beruflicher Qualifikationen - Microsoft Internet Explorer bereitgestellt von bfz Bildungsforschung

Adresse: <http://www.f-bb.de/tbq/fragebogen.asp>




Betriebliche Anforderungen an die Zertifizierung von Weiterbildung - Eine Online-Befragung

Forschungsinstitut Betriebliche Bildung gGmbH
 Ursula Krings
 Obere Turnstraße 8, 90429 Nürnberg
 Telefon: 09 11/2 77 79 25
 E-Mail: krings.ursula@f-bb.de

Bundesinstitut für Berufsbildung
 Gisela Westhoff
 Robert-Schuman-Platz 3, 53175 Bonn
 Telefon: 02 28/1 07-15 09
 E-Mail: westhoff@bibb.de

Büro für Qualifikationsforschung
 Dr. Christiane Koch
 Bulthauptstraße 11a, 28209 Bremen
 Telefon: 04 21/3 49 93 59
 Mail: Christiane.koch.bfq@t-online.de

1 Fragen zur Unternehmensstruktur

1.1 Ihre berufliche Funktion

Aus- und/oder Weiterbildung

Personalarbeit/Personalabteilung

1.2 Branche:

Lokales Intranet 11:13

Blickwinkel bei der Zertifizierung

Entwicklungsprozess

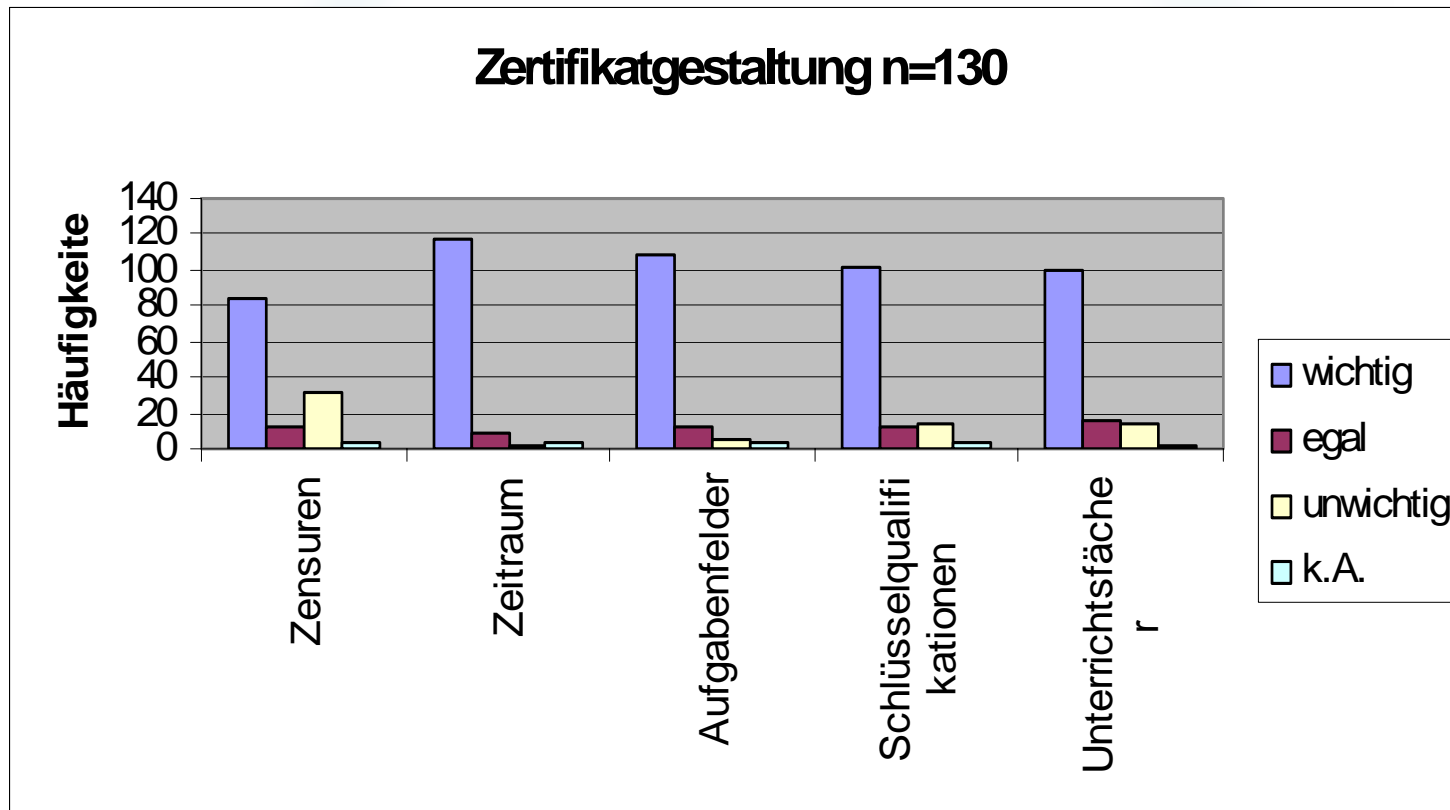
Betriebsbefragung

Entwicklung von Instrumenten

Erprobungsphase

Kontakt

Online-Befragung – zentrale Ergebnisse



Blickwinkel bei der Zertifizierung

Entwicklungsprozess

Betriebsbefragung

Entwicklung von Instrumenten

Erprobungsphase

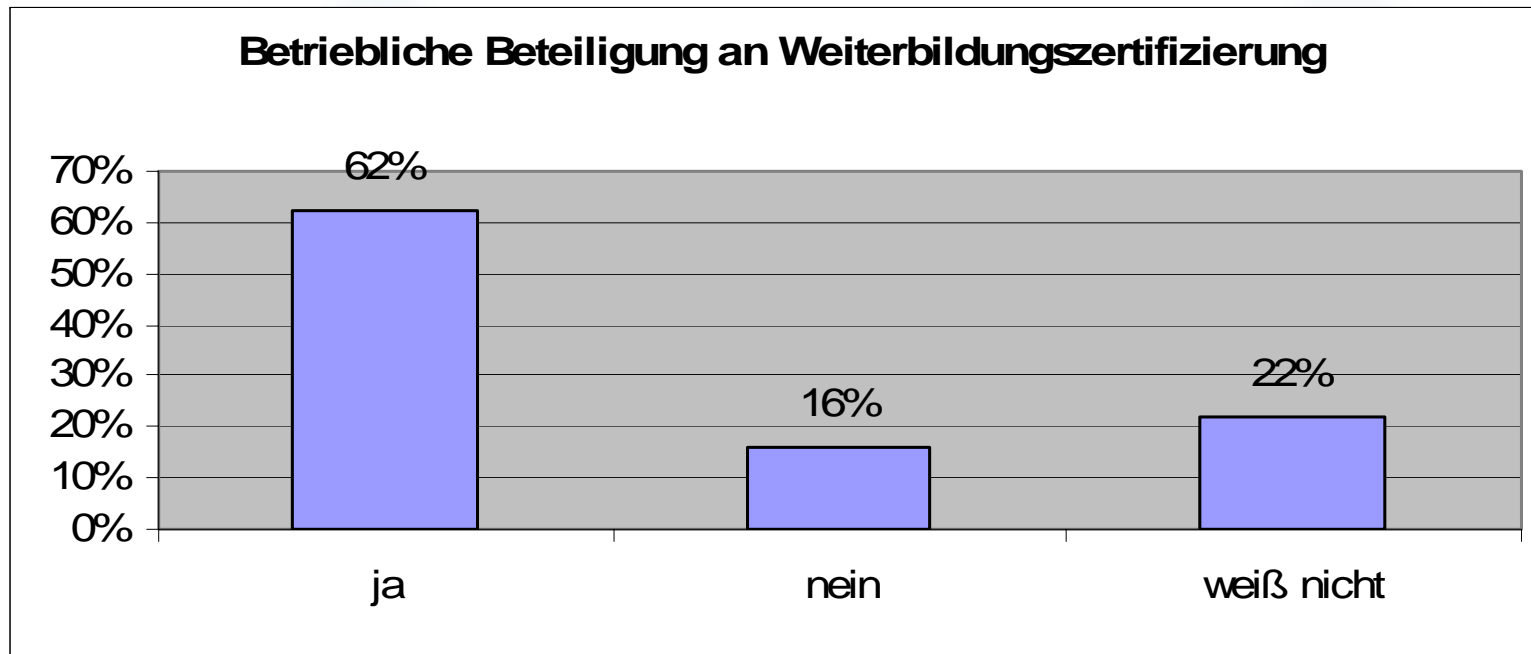
Kontakt

Online-Befragung – zentrale Ergebnisse

— B F Q —



Betriebliche Beteiligung an Weiterbildungszertifizierung



Blickwinkel bei der Zertifizierung

Entwicklungsprozess

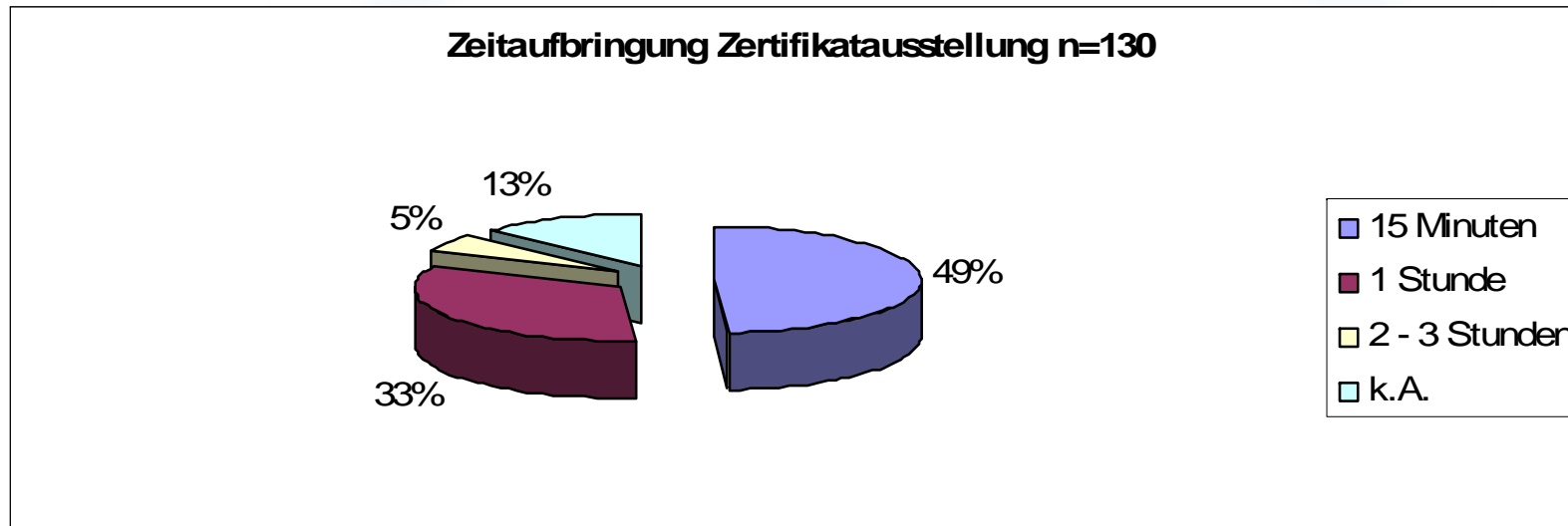
Betriebsbefragung

Entwicklung von Instrumenten

Erprobungsphase

Kontakt

Online-Befragung – zentrale Ergebnisse



Blickwinkel bei der Zertifizierung

Entwicklungsprozess

Betriebsbefragung

Entwicklung von Instrumenten

Erprobungsphase

Kontakt

Zentrale Ergebnisse der Betriebsbefragungen

— B F Q —



- Resultate non-formalen und informellen Lernens, einschließlich des Transfers aus organisierter Weiterbildung, werden in Zertifikaten nicht dokumentiert, selbst wenn sie branchenbedingt gefordert werden.
- Betriebe bevorzugen den Tätigkeitsbezug / Noten und abstrakte Aussagen sind nur bedingt nützlich
- Hohe Anforderungen der Betriebe an Aussagekraft von Zertifikaten / geringe Bereitschaft sich an Zertifizierung zu beteiligen

Blickwinkel bei
der Zertifizierung

Entwicklungs-
prozess

Betriebs-
befragung

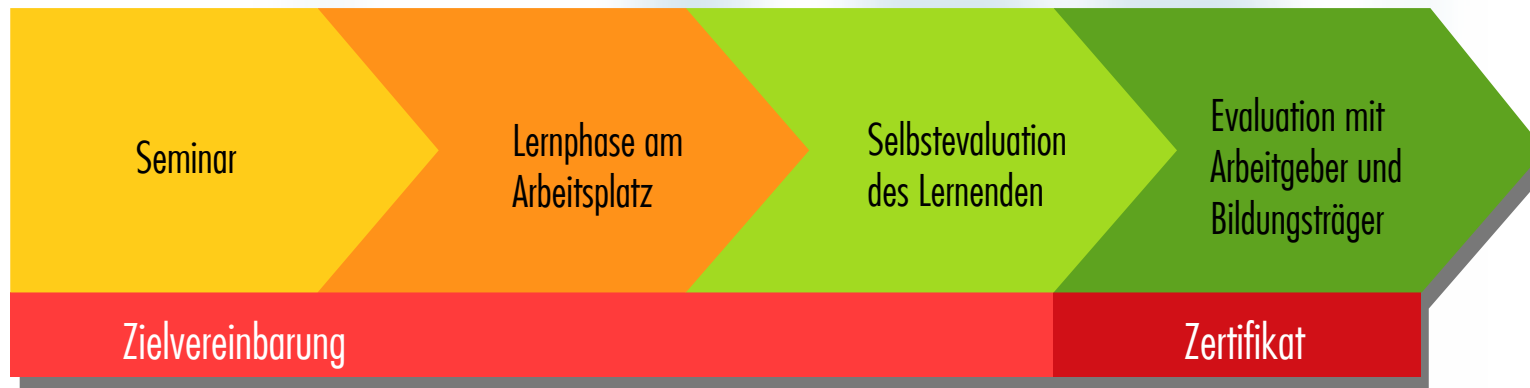
Entwicklung von
Instrumenten

Erprobungs-
phase

Kontakt

Das TbQ Verfahren

Verfahren zur Zertifizierung informell erworbener Qualifikationen im Anschluss an organisierte Weiterbildung



Blickwinkel bei der Zertifizierung

Entwicklungsprozess

Betriebsbefragung

Entwicklung von Instrumenten

Erprobungsphase

Kontakt

Feldphase: Erprobung im —BFQ—

Sektor Tourismus



Transparenz beruflicher Qualifikationen

Blickwinkel bei
der Zertifizierung

Entwicklungs-
prozess

Betriebs-
befragung

Entwicklung von
Instrumenten

Erprobungs-
phase

Kontakt

**Zertifizierungsfelder
in der Hotellerie**

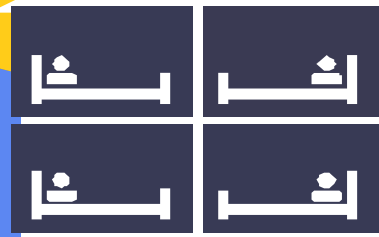
Professionell
Telefonieren

Rhetorik und
Gastkommunikation

Veranstaltungs-
organisation

Arbeiten im
Verkauf

Reklamationsbehandlung





Reklamationsbehandlung

Folgende Tätigkeiten wurden erfolgreich umgesetzt:

Grundlagen:

- Kenntnisse über Beschwerden und deren Gründe
- Wissen über das Problem der Sach- und der emotionalen Ebene
- Auf die Erwartungshaltung des Kunden eingehen
- Folgen/ Auswirkungen von Beschwerden erkennen
- Beschwerden als Chance zu Verbesserungen sehen
- Beschwerdestimulierung
- Beschwerdenachbearbeitung
- Beschwerdevorbeugung
- Dokumentation von Beschwerden
- Optimierung der internen Reklamationsreaktionen

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
- Schwierige Situationen entschärfen
- Lenkung des Gespräches in eine positive Richtung
- Schwere der Reklamation einschätzen
- Lösung suchen/ Lösungsvorschläge machen und Entscheidung treffen (Kompetenz vermitteln)
- Positive Beendigung des Gespräches

Ergänzungen über weitere Tätigkeiten:

.....

.....



Blickwinkel bei
der Zertifizierung

Entwicklungs-
prozess

Betriebs-
befragung

Entwicklung von
Instrumenten

Erprobungs-
phase

Kontakt

Zentrale Ergebnisse der Auswertung der Feldphase

— B F Q —



Transparenz beruflicher Qualifikationen

- Informelles Lernen kann und soll im organisierten Seminar vorbereitet werden.
- Unterstützung durch Multiplikatoren (Bildungsanbieter, Trainer) ist essentiell für das Gelingen des Transfers im Seminar erworbener Qualifikationen in die betriebliche Praxis
- Bei Bedarf sollten die tätigkeitsorientierten Zertifikate durch eine 4stufige Bewertung noch aussagekräftiger gestaltet werden.

Blickwinkel bei
der Zertifizierung

Entwicklungs-
prozess

Betriebs-
befragung

Entwicklung von
Instrumenten

Erprobungs-
phase

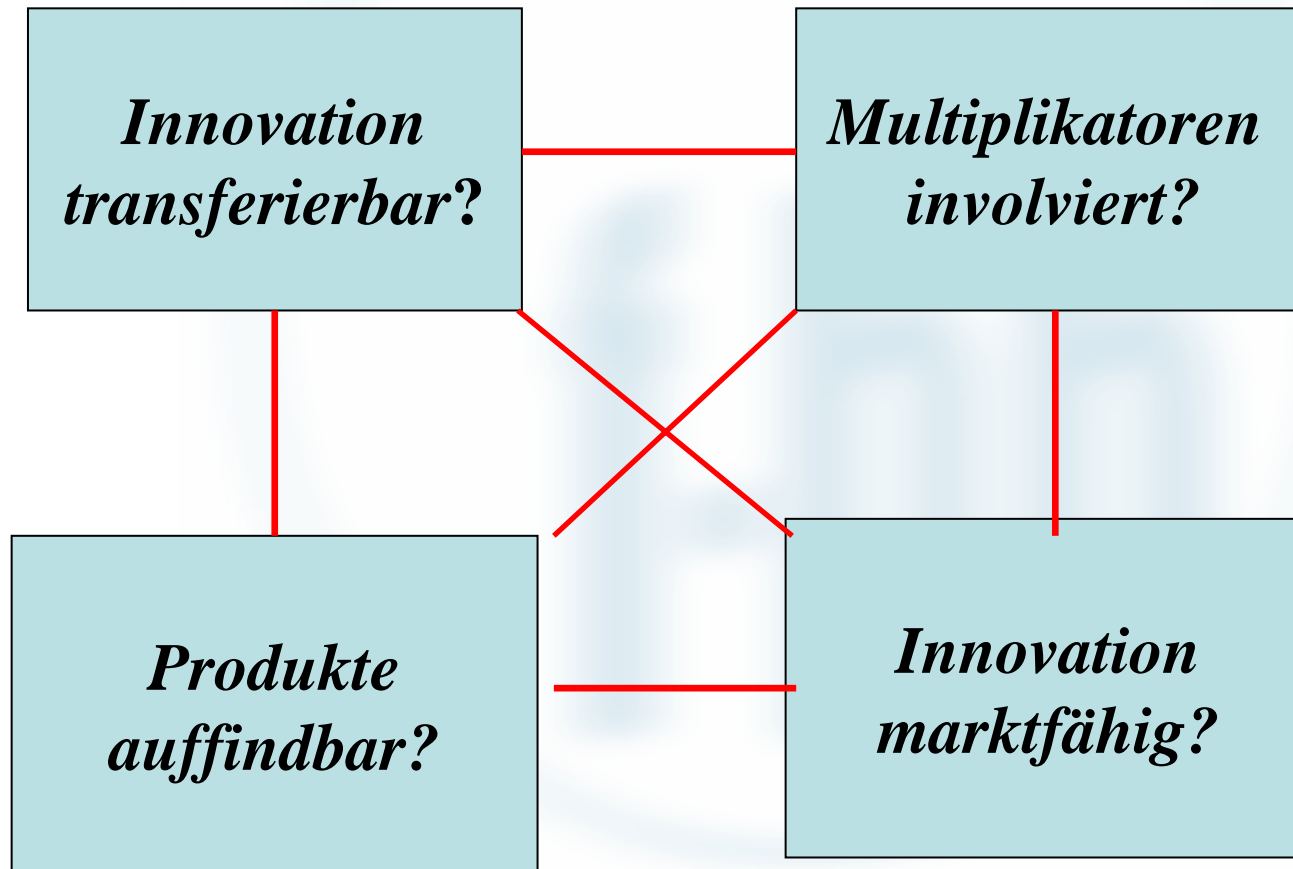
Kontakt

Erarbeiten eines Transferkonzepts

—BFQ—



Transparenz beruflicher Qualifikationen



Blickwinkel bei der Zertifizierung

Entwicklungsprozess

Betriebsbefragung

Entwicklung von Instrumenten

Erprobungsphase

Kontakt

Transfersicherung – mit welchen Akteuren?

— B F Q —



Transparenz beruflicher Qualifikationen

Endverbraucher:

- Kleine und mittelständische Unternehmen
- Arbeitnehmer/Teilnehmer an Weiterbildung

Multiplikatoren:

- Bildungsdienstleister
- Unternehmensverbände
- Arbeitnehmervertreter
-

Blickwinkel bei
der Zertifizierung

Entwicklungs-
prozess

Betriebs-
befragung

Entwicklung von
Instrumenten

Erprobungs-
phase

Kontakt

Transfer – wohin?



Transparenz beruflicher Qualifikationen

- Weitere Unternehmen
- Weitere Themenfelder/Sektoren
- Weitere Zielregionen: National und in Europa (z. B. Großbritannien, Finnland)

Blickwinkel bei
der Zertifizierung

Entwicklungs-
prozess

Betriebs-
befragung

Entwicklung von
Instrumenten

Erprobungs-
phase

Kontakt

Transfer Ausland

— B F Q —



Transparenz beruflicher Qualifikationen

Bildungseinrichtung in Finnland



KMU in Großbritannien



WIDNEY UK LIMITED,
 PLUME STREET, ASTON,
 BIRMINGHAM. B6 7SA.
 ENGLAND.
 TEL: +44 (0)121 327 5500
 FAX: +44 (0)121 328 2466

Blickwinkel bei der Zertifizierung

Entwicklungsprozess

Betriebsbefragung

Entwicklung von Instrumenten

Erprobungsphase

Kontakt

Beispiel: Transfer in ein SME in den West Midlands (UK)

— **BFQ** —



**WIDNEY UK LIMITED,
PLUME STREET, ASTON,
BIRMINGHAM. B6 7SA.
ENGLAND.**

**TEL: +44 (0)121 327 5500
FAX: +44 (0)121 328 2466**

*KMU in den West Midlands/
Regionaler Arbeitgeberverband
EEF Engineering Employers' Federation*



Blickwinkel bei der Zertifizierung

Entwicklungsprozess

Betriebsbefragung

Entwicklung von Instrumenten

Erprobungsphase

Kontakt

Widney

WIDNEY UK LIMITED,
PLUME STREET, ASTON,
BIRMINGHAM. B6 7SA.
ENGLAND.

TEL: +44 (0)121 327 5500
FAX: +44 (0)121 328 2466



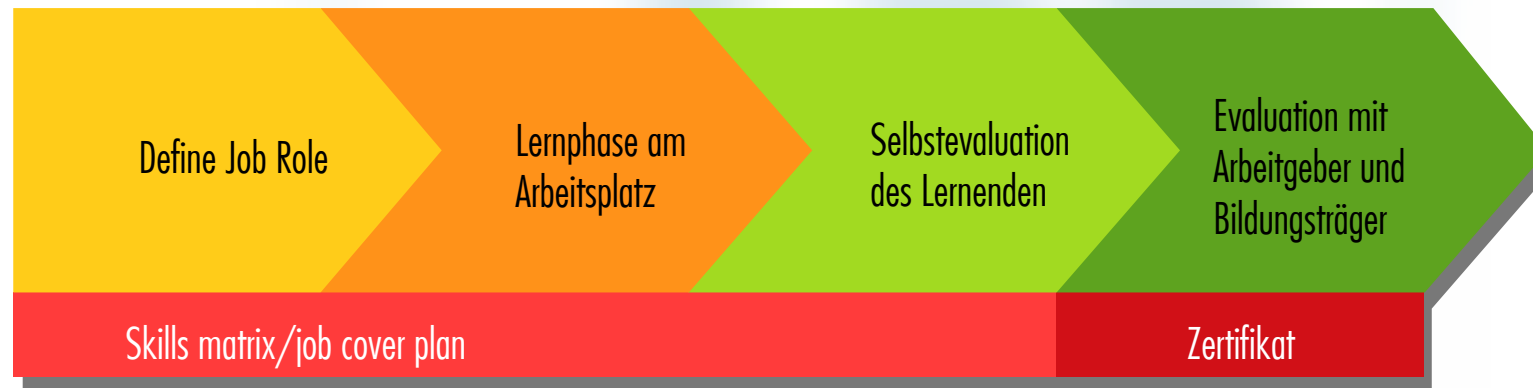
Transfer: Erfahrungen

— B F Q —



Transparenz beruflicher Qualifikationen

Modifikation – Anpassung an regionalen Bedarf – Rückwirkung auf Innovation im Modellversuch TbQ



Blickwinkel bei der Zertifizierung

Entwicklungsprozess

Betriebsbefragung

Entwicklung von Instrumenten

Erprobungsphase

Kontakt








Transparenz beruflicher Qualifikationen

— **BFQ** —



Forschungsinstitut
Betriebliche Bildung

	Forschungseinrichtung	Unternehmen/ Sozialpartner	Bildungsträger/Trainer
— BFQ —	Betriebliche Anforderungen an die Zertifizierung von Weiterbildung		
 Deutsches Seminar für Tourismus Berlin			Bereitstellung von aussagekräftigen Zertifikaten
 TARGET CONCEPT [®] CONSULTING ► TRAINING ► COACHING			Unterstützung der Dokumentation informeller Lernprozesse
		Arbeitsplatzbeschreibung als Ausgangspunkt der Bewertung informellen Lernens	
 eef West Midlands T&G		Einbeziehen beider Sozialpartner Voraussetzung für Akzeptanz und Transfer der Ergebnisse	
 Hudson ADVISORS GERMANY GmbH		Transparenz von Kompetenzen der Mitarbeiter als Voraussetzung für den Unternehmenserfolg	

lickwinkel bei
Zertifizierung

ntwicklungs-
prozess

Betriebs-
befragung

wicklung von
nstrumenten

Erprobungs-
phase

Kontakt

Transfer der Ergebnisse des Modellversuchs

— BFQ —

Von der Innovation im Modellversuch zum marktfähigen Produkt – Auszug aus dem Seminarprogramm eines Bildungsanbieters

■ **TransferPlus: Neues Modul für Transfersicherung und mehr Transparenz der beruflichen Qualifikationen**

Formale Bildungsmaßnahmen (z.B. Seminare) sind nur dann erfolgreich, wenn das Gelernte auch anschließend im Betrieb ein- und umgesetzt wird. Oft fehlt es aber gerade an diesem Punkt an Zeit, Motivation und Unterstützung. Die Seminarinhalte geraten meist schnell in Vergessenheit, was ein großer Verlust sowohl für die Seminarteilnehmer als auch für die Betriebe ist. Das DSFT bietet daher erstmals ein Modul an, welches die Teilnehmer nach dem Seminar beim Transfer des Gelernten in den Berufsalltag unterstützt und zum Nachweis dieser Qualifikationen beiträgt. Auf Wunsch betreut das DSFT die Teilnehmer noch einige Zeit nach der Lehrveranstaltung bei der Umsetzung der Seminarinhalte im beruflichen Alltag und stellt anschließend gemeinsam mit dem Betrieb ein ausführliches Zertifikat aus, welches die tatsächlich umgesetzten Inhalte belegt. Das Modul wurde im Rahmen des RIRB-Modellversuchs „Transparenz beruflicher Qualifikationen für den Personaleinsatz in kleinen und mittleren Unternehmen“ entwickelt, an welchem das DSFT teilgenommen hat. Projektträger ist das Forschungsinstitut für Betriebliche Bildung (f-bb) gGmbH. Mit der wissenschaftlichen Begleitung ist das Büro für Qualifikationsforschung (BFQ) beauftragt. Der Modellversuch wird gefördert vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und vom Bayerischen Wirtschaftsministerium und fachlich begleitet vom Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB). Überzeugt vom Erfolg des Verfahrens, wird das DSFT es nun bei ausgewählten Seminaren einsetzen.



Transparenz beruflicher Qualifikationen

Kontakt

Blickwinkel bei
der Zertifizierung

Entwicklungs-
prozess

Betriebs-
befragung

Entwicklung von
Instrumenten

Erprobungs-
phase

Transfer der Ergebnisse des Modellversuchs

— B F Q —



Forschungsinstitut
Betriebliche Bildung

Von der Innovation im Modellversuch zum marktfähigen Produkt: Das TbQ-Verfahren wird in vierzehn Seminaren unter dem Markenzeichen „Transfer Plus“ in das Seminarprogramm 2006 aufgenommen!

Beschwerdemanagement – Ihr Schlüssel zur Kundenbindung! Fit für den professionellen Umgang mit Beschwerden

AT 06-116

inkl. TransferPlus

■ Seminarziel:

Unzufriedene Kunden wirken mit ihren Negativerfahrungen als abschreckende Multiplikatoren. Die Gastzufriedenheit muss daher im Mittelpunkt aller Bemühungen stehen. Das Seminar zeigt, wie durch professionelles Beschwerdemanagement aus einem reklamierenden ein zufriedener Gast und möglichst ein Stammkunde gemacht werden kann.

■ Teilnehmer (max. 16):

Fachkräfte und Mitarbeiter/innen aus allen Bereichen des Tourismus.

■ Themenübersicht:

Nutzen und Aufbau eines professionellen Reklamationsmanagements. Servicequalität – was steckt dahinter? Kundenwünsche und Zufriedenheit der Gäste erkennen. Reklamations-



Transparenz beruflicher Qualifikationen

Blickwinkel bei der Zertifizierung

Entwicklungsprozess

Betriebsbefragung

Entwicklung von Instrumenten

Erprobungsphase

Kontakt

Transfer der Ergebnisse des Modellversuchs

— B F Q —



Destinationsmanagement
Krisenmanagement
Kundenbindung

Programm
Frühjahr/Sommer 2006
mit Vorschau 2. Halbjahr

DSFT Deutsches Seminar
für Tourismus
Berlin



Transparenz beruflicher Qualifikationen

Blickwinkel bei
der Zertifizierung

Entwicklungs-
prozess

Betriebs-
befragung

Entwicklung von
Instrumenten

Erprobungs-
phase

Kontakt

Transfer der Ergebnisse des Modellversuchs

— B F Q —



Von der Innovation im Modellversuch zum marktfähigen Produkt, Erfahrungen:

1. Praxisnähe: Erprobung in Echtsituationen
2. Adaption: Zuschnitt auf den spezifischen Bedarf der Branche
3. Preisgestaltung: Wirtschaftlichkeit von Innovation
4. Branding: Entwicklung eines Markenzeichens von „TbQ“ zu „Transfer Plus“



Transparenz beruflicher Qualifikationen

5. Öffentlichkeitsarbeit: Aufnahme ins Seminarprogramm

Blickwinkel bei der Zertifizierung

Entwicklungsprozess

Betriebsbefragung

Entwicklung von Instrumenten

Erprobungsphase

Kontakt

Weitere Informationen:



Transparenz beruflicher Qualifikationen

Gabriele Fietz

Forschungsinstitut betriebliche Bildung
(f-bb) gGmbH

fietz.gabriele@f-bb.de

www.f-bb.de

Christiane Koch

Büro für Qualifikationsforschung (BfQ)

christiane.koch.bfq@t-online.de

Blickwinkel bei
der Zertifizierung

Entwicklungs-
prozess

Betriebs-
befragung

Entwicklung von
Instrumenten

Erprobungs-
phase

Kontakt