

xPORT

Das iMOVE-Exportmagazin



Schwerpunktthema:

Lernen nach dem Baukasten-
prinzip – Bildungsmodule,
Microcredentials und Co.



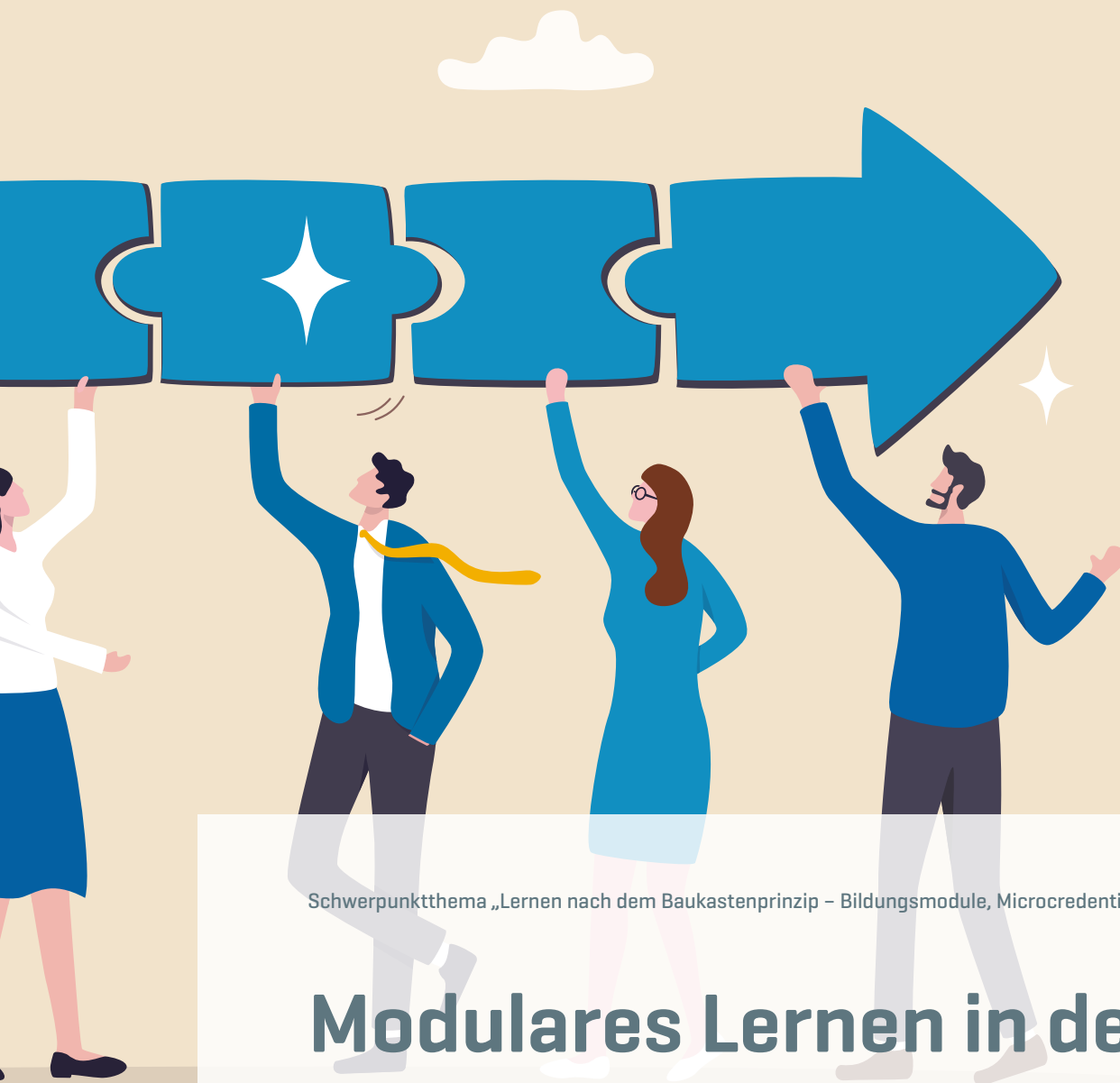
Besteht bereits Vorwissen in bestimmten Bereichen oder soll der Schwierigkeitsgrad verändert werden, können einzelne Units entfernt oder hinzugefügt werden. Das kann allgemein für die gesamte Lerngruppe erfolgen oder individuell für einzelne Lernende.

Das Ergebnis: Die Lernenden eignen sich Wissen anhand einer realistischen Arbeitssituation an. Anstatt sich mit einem Berg von Lernstoff konfrontiert zu sehen, arbeiten sie Schritt für Schritt kleine Teilprojekte ab und überspringen bei Bedarf bereits bekannte Inhalte. Ermöglicht wird dies durch ein maßgeschneidertes Lernprojekt, das auf ihre Bedürfnisse und ihren Wissensstand zugeschnitten ist.

Die Zukunft der Bildungsmodule

In Zukunft werden Bildungsmodule eine immer wichtigere Rolle auf dem Lernpfad spielen. Künstliche Intelligenz als Tutor ermöglicht adaptive Lernsysteme, die exakt auf die Bedürfnisse und das Tempo der Lernenden zugeschnitten sind. Zudem wird Extended Reality (XR) mit erweiterter und virtueller Realität (AR und VR) eine immer wichtigere Rolle spielen: Die reale Welt wird mit virtuellen Elementen kombiniert, was praxisnahes Lernen immer einfacher macht.





Schwerpunktthema „Lernen nach dem Baukastenprinzip – Bildungsmodule, Microcredentials und Co.“

Modulares Lernen in der Personal- und Führungskräfteentwicklung

Dranbleiben, vertiefen, anwenden: Lebenslanges Lernen ist in der sich schnell verändernden Arbeitswelt ein entscheidender Erfolgsfaktor geworden. Das gilt für Mitarbeitende und Führungskräfte gleichermaßen.

Eva Zinecker und Bianca Selzer

Strategische Weiterbildungsprogramme sind heute wichtig, damit ein Unternehmen wettbewerbsfähig und erfolgreich bleibt. Die Herausforderung besteht darin, diese Weiterbildungsprogramme im Unternehmen so umzusetzen, dass sie nicht den Betrieb unterbrechen und die dafür notwendige Zeit im getakteten Arbeitsalltag auch von den Mitarbeitenden aufgebracht werden kann. In diesem Kontext haben sich in der Zusammenarbeit mit unseren Kunden modulare Bildungskonzepte bewährt, die hybrid nach dem Baukastenprinzip umgesetzt werden.

Zwischen selbstbestimmtem Lernen und Gruppensessions: Hybride Modelle in der Praxis

Modulares Lernen nach dem Baukastenprinzip unterstützt ein zielgerichtetes und kompetenzorientiertes Lernen und fördert gezielt diejenigen Kompetenzen im Unternehmen, die aktuell benötigt werden. Statt langwieriger Qualifizierungsmaßnahmen sind „Lernhäppchen“ geeigneter, um sie flexibel in den Unternehmensalltag zu integrieren und auch virtuell umsetzen zu können. Gleichzeitig ist der Transfer in die Praxis von großer Bedeutung.

Für einen mittelständischen Kunden aus dem Textilmanagement mit ca. 2.000 Mitarbeitenden haben wir darum ein Entwicklungsprogramm für den Kundenservice als hybrides, modular aufgebautes Konzept umgesetzt. Das Programm wurde nicht nur für Deutschland, sondern auch für die Niederlassungen in Frankreich, der Schweiz, Ungarn, Polen und Spanien entwickelt und durchgeführt. Realisiert wurde es mit einer ausgewogenen Mischung aus Lernmodulen und Transfersessions. Die Lernmodule ließen sich in den Berufsalltag integrieren und die Transfersessions fanden in moderierten Kleingruppen sowohl im virtuellen Format als auch im Präsenzformat statt.

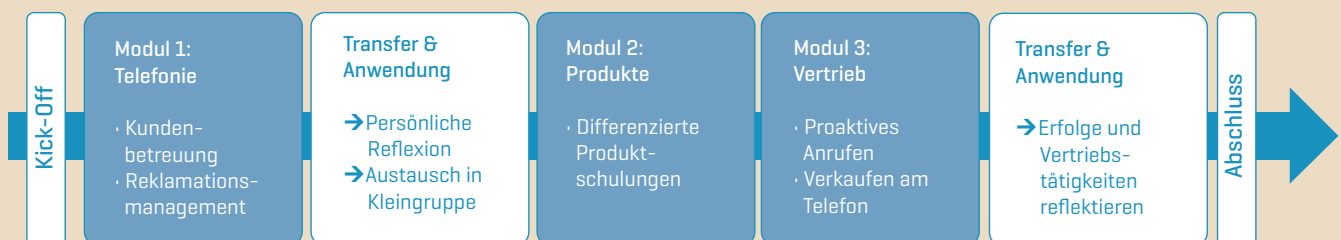
Ziel war es, die Mitarbeitenden zu befähigen, einen besseren Kundenservice anzubieten. Für eine tiefe und gewinnbringende Verankerung des Erlernten haben wir bei diesem modularen Entwicklungskonzept auf einen starken Praxisbezug und regelmäßige Gruppensessions gesetzt: Die Mitarbeitenden erhielten konkrete Aufgaben für ihren Praxisalltag. Bei dem Projekt ging es um den professionellen Umgang mit schwierigen Situationen in der Kommunikation mit dem Kunden. Die Mitarbeitenden wurden dazu aufgefordert, aus ihrem Alltag Beispiele für schwierige Kundengespräche über den Zeitraum von einer Woche zu notieren und zu sammeln.

In der anschließenden Transfersession wurden die einzelnen Situationen gemeinsam mit einem Trainer reflektiert und eine Kommunikationsstrategie entwickelt. Durch das Gruppencoaching wurde sichergestellt, dass sich das Wissen nachhaltig in der Praxis verfestigt. Ein weiterer Pluspunkt: Die Teilnehmenden konnten nicht nur von den selbst erlebten herausfordernden Situationen lernen, sondern auch von den Herausforderungen anderer.

Mittendrin statt nur dabei: Praxisbezogenes, modulares Lernen

In den Transfersessions wurden die Mitarbeitenden dazu ermutigt, Fragen aus dem Arbeitsalltag mitzubringen, wie beispielsweise: „In meiner Arbeit begegnen mir immer wieder Kunden, die nichts kaufen möchten und auf Mitbewerber verweisen. Es fällt mir schwer, sie zu überzeugen, ohne das Gefühl zu vermitteln, auf Standards zurückzugreifen. Dafür brauche ich mehr Input“. Der Trainer bzw. die Trainerin vermittelt methodisches Wissen für die richtige Kommunikation. Das Ziel: Alle Teilnehmenden verfügen danach über einen „mental Werkzeugkoffer“, in dem sie für jede individuelle Problemsituation in der Kommunikation mit dem Kunden die passende Lösung parat haben.

Das hybride Entwicklungsmodell in der Umsetzung: Beispiel Reklamationsmanagement



Von großem Vorteil waren die eher klein gehaltenen Lerneinheiten, da sie flexibel in den Unternehmensalltag integriert werden konnten. Da sie als Lernhäppchen umgesetzt wurden, haben sie nicht – wie bei einem Seminar für beispielsweise eine Woche – eine Abteilung stark beansprucht oder gar blockiert, sondern konnten im Unternehmensalltag nach dem Prinzip „Learning on the Job“ realisiert und direkt angewandt werden, ohne den Betrieb zu stören. Eingerahmt in eine Kickoff- und Abschlussveranstaltung, wurden die aufeinander aufbauenden Module und Transfersessions im Wechsel umgesetzt. Durch den starken Praxisbezug konnte das Gelernte bei allen Teilnehmenden zuverlässig verfestigt werden. Die Transfersessions brachten die Mitarbeitenden unweigerlich dazu, mit dem erlernten Wissen in die Anwendung zu gehen. Unklarheiten, Wissenslücken oder weitere Probleme wurden im Zuge des Projekts transparent und konnten umgehend mit dem entsprechenden Wissen behoben werden. Das für unser Projekt modular aufgebaute, hybride Entwicklungsmodell konnte erfolgreich umgesetzt werden und führte dazu, dass sich das Beschwerdemanagement nachhaltig verbessert hat

Nur wer sich selbst ständig weiterentwickelt, kann ein innovatives Unternehmen führen

Bei dem gleichen Kunden führten wir auch ein Projekt durch, das sich auf die Führungskräfte fokussierte. Wir entwickelten sowohl für gewerbliche als auch für kaufmännische Führungskräfte ein Führungskräfteentwicklungsprogramm, das ebenfalls hybrid aufgebaut war: An zwei Präsenztagen fand eine intensive Wissensvermittlung statt, dazwischen eine ausgewogene Mischung aus Empowerment-Workshops und Transfersessions. Das Führungskräfteentwicklungsprogramm wurde individuell mit E-Learning-Kursen ergänzt, um gewisse Fachbereiche der Führungskräfte individuell zu vertiefen, etwa mit einem Compliance- oder Finance-Thema. Dazu kamen Peergroup-Sessions und Kamingespräche mit der Geschäftsführung sowie Mentoring und Coaching. Mit diesen modulbasierten Lernkonzepten konnten die Führungskräfte gezielt in den Kompetenzen gestärkt werden, die für ihre jeweilige Position erforderlich sind.

Ob Mitarbeitende oder Führungskräfte, wir haben sehr positive Erfahrungen in der Entwicklung und Umsetzung modularer Bildungs- und Entwicklungskonzepte gemacht. Sie ermöglichen eine individuelle Zusammenstellung von Modulen für bestimmte Positionen und Stellenprofile. Statt linearer, starrer Lernarchitekturen eröffnen modulare Angebote viel mehr Möglichkeiten und sind ressourcenschonend realisierbar. Das macht Unternehmen attraktiv, zukunftsfähig und innovativ.



*Eva Zinecker
Content Creator*



*Bianca Selzer
Consultant People Management*

THE MAK'ED TEAM GmbH & Co. KG

www.the-maked-team.com

