HANDELkompetent

Überblick

Fraunhofer ISST

systemkonzept

Qualitus

ZLB

GEFÖRDERT VOM

Bundesministerium für Bildung und Forschung

PTKA Projektträger Karlsruhe

Karlsruher Institut für Technologie

Förderschwerpunkt Betriebliches Kompetenzmanagement im demografischen Wandel

HANDELkompetent

Sie kennen die Schlagworte: „Handel ist Wandel“, „Digitalisierung ist eine große Herausforderung für unser Unternehmen“, „Der Einzelhandel steht der Digitalisierung skeptisch gegenüber“, „Wir haben Schwierigkeiten, geeignete Mitarbeiter zu finden“, „Kundenanforderungen haben sich geändert“.

Wie kommen kleine und mittlere Unternehmen mit dem Wandel zurecht? Was können sie tun, um ihre Mitarbeiter fit zu machen und weiterzubilden?

Seit 2015 beschäftigt sich ein Projektverbund mit Vertretern aus Forschungseinrichtungen, Unternehmen, Berufsgenossenschaften und Verbandsorganisationen mit dem Thema „demografiesensibles Kompetenzmanagement für KMU“.

Ziel des Projektes war und ist es, Konzepte für ein begleitetes, arbeitsprozessintegriertes Kompetenzmanagement in KMU zu entwickeln und zu erproben. Dabei dient der Handel als Referenzbranche.

In diesem Überblick wollen wir Ihnen die folgenden Projektergebnisse im Kurzformat vorstellen:

1 Das Gesamtpaket

2 Die HANDELkompetent App Lernumgebung

3 Kompetenzmodell HANDELkompetent

4 Individuelle Kompetenzprofile erstellen

5 Begleitung durch Kompetenzpaten

6 Lernen mit Lernszenarien

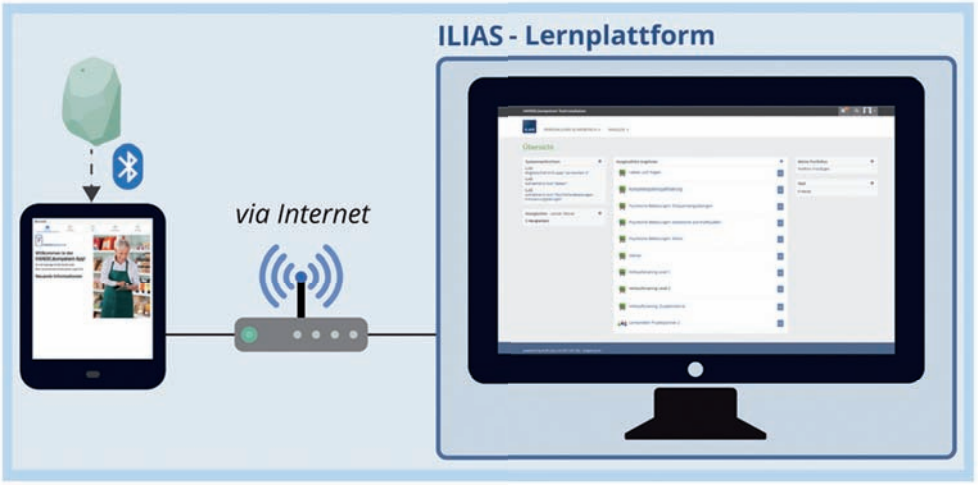
7 E-Learning Module und Nuggets

8 Ansprechpartner

1 Das Gesamtpaket

Zufallsgesteuerte und adhoc Weiterbildung führen langfristig meist nicht zu den gewünschten Ergebnissen.

Wir haben ein Konzept entwickelt, das auch für kleine Unternehmen ohne Personalabteilung umsetzbar ist.



Lerninfrastruktur © Handelkompetent 2017

Zentrale Elemente des betrieblichen Kompetenzmanagements sind:

- Betriebliche Kompetenzpaten als Lernbegleiter, die arbeitsprozessintegriertes Lernen ermöglichen und Lernziele besprechen/festlegen
- Bildung von Lern-Tandems
- Individuelle Kompetenzerfassung per Selbst- und Fremdeinschätzung
- Flexible Lernszenarien kompetenz- und/oder kontextbasiert
- Lerninhalte: komplexere Lernmodule und/oder kleinteilige kurze „Lern-Nuggets“
- Lerninfrastruktur: HANDELkompetent App, iBeacons, Lernplattform ILIAS, Tablets für die Lerner

2 Die HANDELkompetent App Lernumgebung

Wie funktioniert es?

Die HANDELkompetent App auf dem Tablet des Lerners erkennt mit Hilfe von iBeacons Lernorte und Lernumgebungsgeräusche. Durch die Anmeldung an der App wird auch der Lerner identifiziert.

Die App ist mit der Lernplattform ILIAS verbunden und kann nun situationsgerecht Lerninhalte von ILIAS abrufen und auf dem Tablet darstellen.

Der Lerner wählt aus den angebotenen Lerninhalten das für ihn im Moment passende aus und lernt.

Auch über seine Lernfortschritte und Lernerfolge wird er über die App informiert.

Was brauchen Sie?

- iBeacons zur Postionsbestimmung

  iBeacons sind kleine ca. 3-4 cm große Mikrocontroller, die in regelmäßigen Abständen ein Bluetooth-Signal aussenden. Tablets und Smartphones ab Bluetooth Standard 4.0 können mit den iBeacons interagieren.

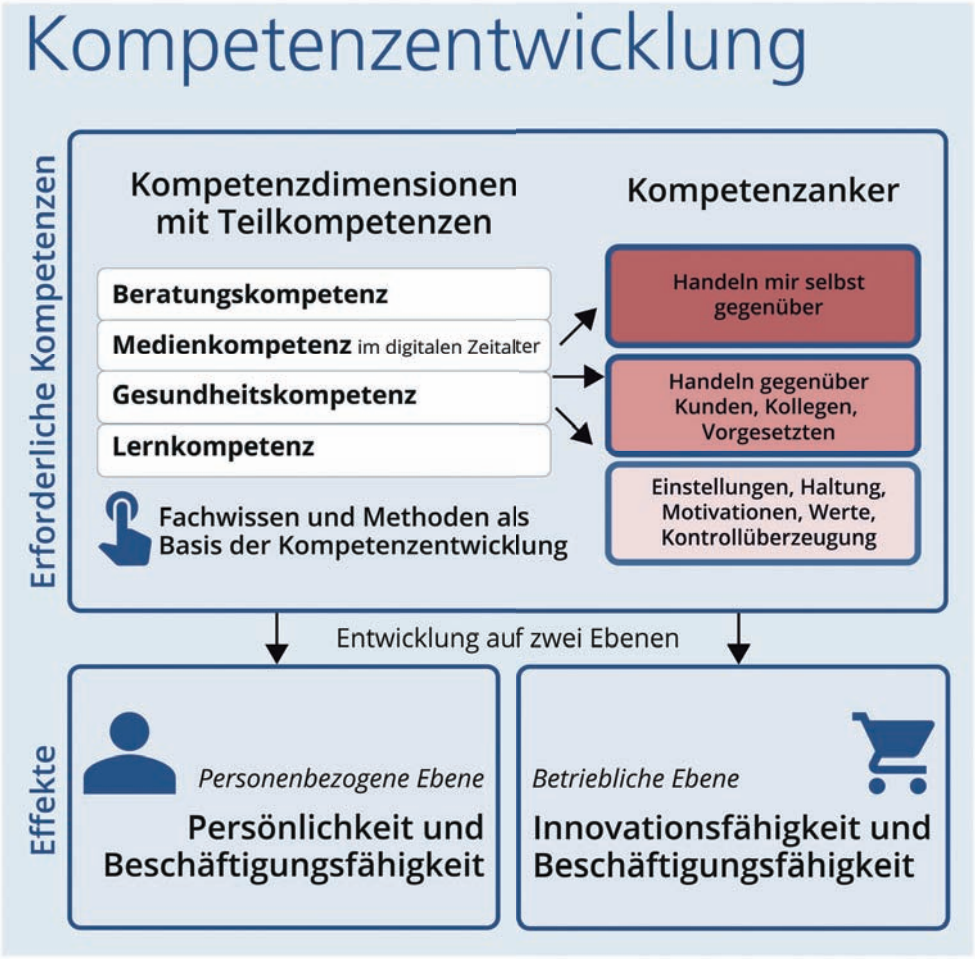
- HANDELkompetent App als Schnittstelle zwischen Tablet und Lernplattform Ilias

App© Handelkompetent 2017

- Lernplattform ILIAS als System im Hintergrund, auf dem die Lerninhalte liegen
- Mobile(s) Endgerät(e) wie Tablets für die Lerner
- Lerninhalte für Ihre Mitarbeiter

3 Kompetenzmodell HANDELkompetent

Um den digitalen Wandel zu meistern und dabei auch die demografische Entwicklung zu berücksichtigen, sollten Handelsunternehmen insbesondere vier Schwerpunkte bei der Kompetenzentwicklung und Förderung setzen.

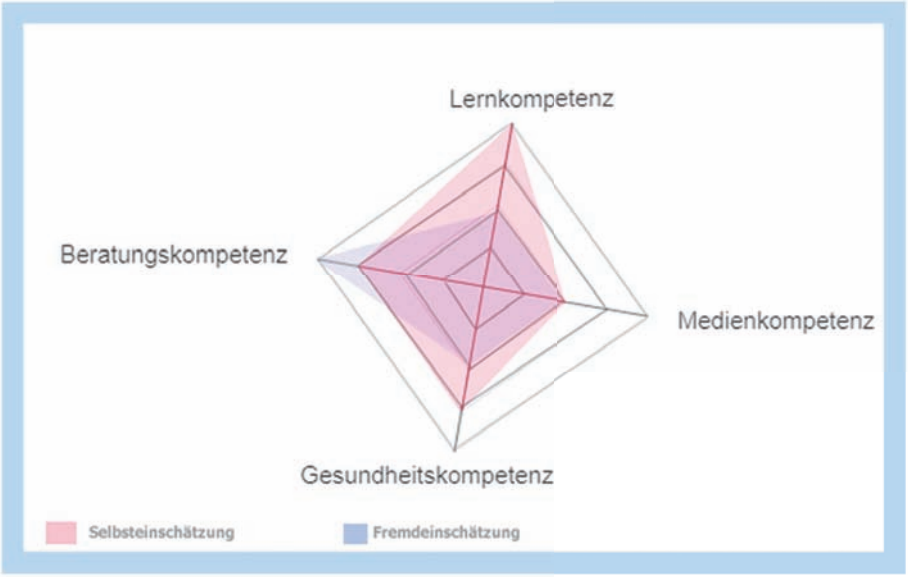


Kompetenzmodell© Handelkompetent 2017

Im Projekt sind die jeweiligen Kompetenzen ausführlich für vier mögliche Ausprägungsgrade „wenig“, „teilweise“ „ausgeprägt“ oder „stark ausgeprägt“ beschrieben. Je nach strategischen Zielen und Unternehmensphilosophie kann diese Beschreibung betriebsspezifisch verändert und angepasst werden.

4 Individuelle Kompetenzprofile erstellen

Auf der Basis des Kompetenzmodells haben wir eine Umfrage entwickelt, mit deren Hilfe individuelle Kompetenzprofile erstellt werden können, entweder als reine Selbsteinschätzung oder als Selbst- und Fremdeinschätzung. Insgesamt müssen dafür 40 Aussagen beurteilt werden.



Teil der Auswertung© Handelkompetent 2017

Mit Hilfe der verbalen und visuellen Auswertung können Stärken und Entwicklungspotentiale genau eingeschätzt werden.

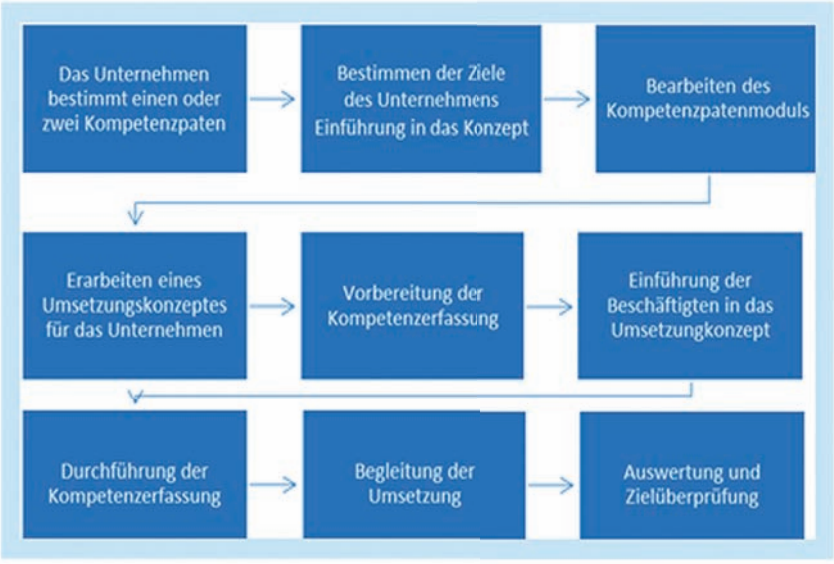
Wird die Umfrage in größeren Zeitabständen wiederholt, z. B. nach Abschluss eines Lernszenariums oder einer Lernphase, können Kompetenzentwicklungen abgebildet werden.

Die Umfrage wird gesteuert über die Lernplattform ILIAS und ist online per Tablet oder Smartphone über die HANDELkompetent APP abrufbar.

5 Begleitung durch Kompetenzpaten

Kompetenzpaten sind die betrieblichen Ansprechpartner beim Lernen. Sie begleiten und organisieren den Lernprozess direkt im Unternehmen. Unterstützung erhalten sie dabei durch unser Lernszenarium. Dieses ist branchenübergreifend und kann daher von allen interessierten KMU genutzt und auf die eigenen betrieblichen Rahmenbedingungen angepasst werden.

E-Learning Modul und Vorgehensweise für Kompetenzpaten © Handelkompetent 2017

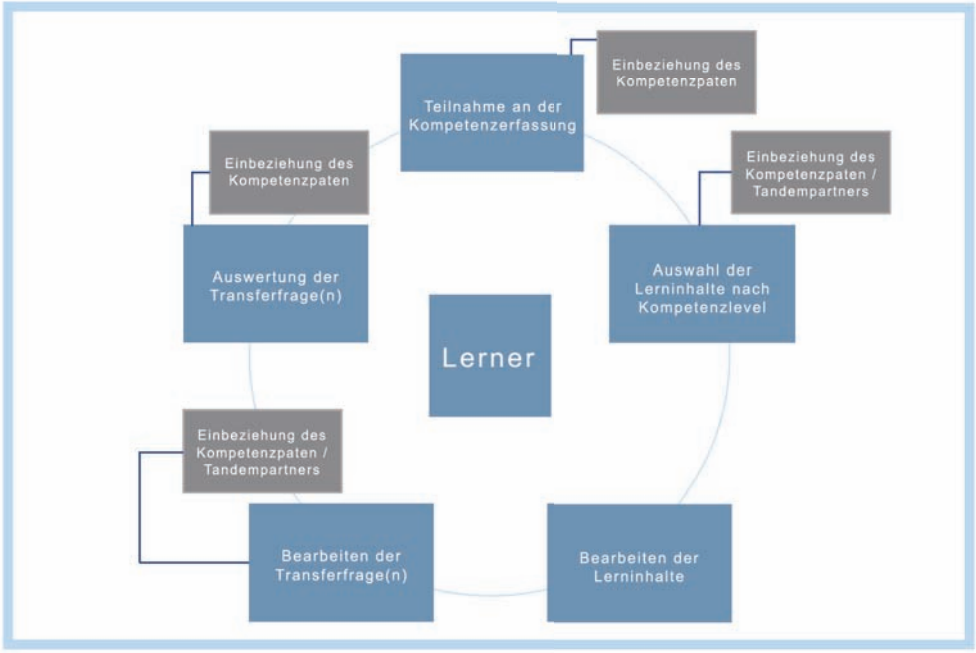


6 Lernen mit Lernszenarien

Wie können in kleinen Unternehmen am Arbeitsplatz Kompetenzen gefördert, Wissen erworben und demographische Faktoren berücksichtigt werden?

Wir haben Lernszenarien entwickelt, die nicht starr sind, sondern die tatsächlichen Lernbedingungen realer Lerner berücksichtigen und eine Begleitung durch beispielsweise Tandempartner oder Kompetenzpaten bieten. Die Lernszenarien bieten die Struktur für die Gestaltung und Auswahl von Lerninhalten und zeigen das Zusammenspiel zwischen Kompetenzpaten und Lernern:

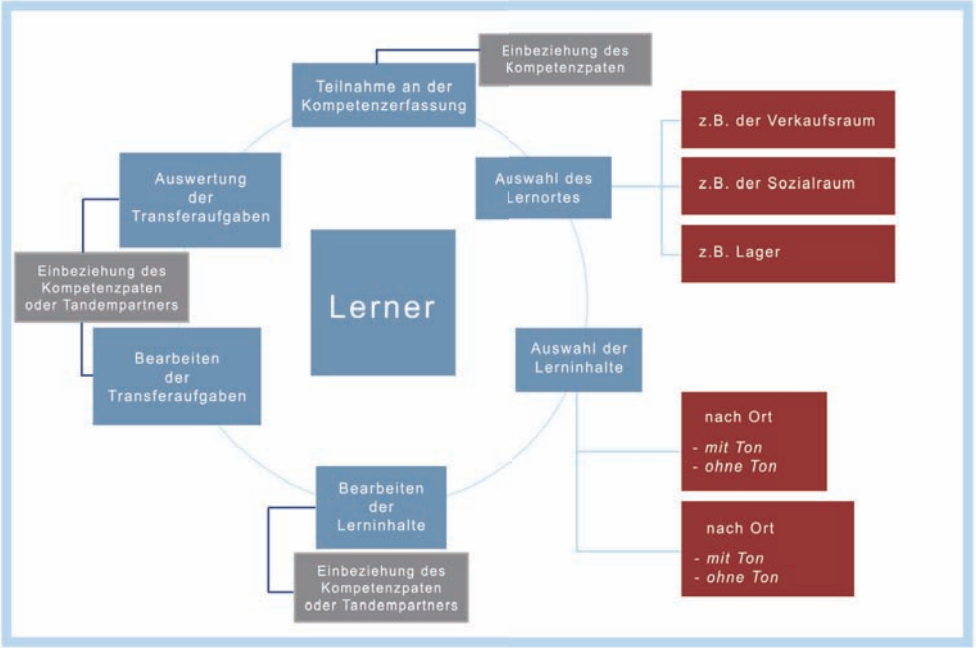
Kompetenzbasierte Lernszenarien



Kompetenzorientiertes Lernszenarium © Handelkompetent 2017

6 Lernen mit Lernszenarien

Kontextbasierte Lernszenarien



kontextbasiertes Lernszenarium © Handelkompetent 2017

Allen Lernszenarien gemeinsam sind die folgenden Fragen, die bei einem betrieblichen Einsatz immer wieder neu beantwortet werden müssen:

- Was wollen wir erreichen?
- Welche Mittel und Methoden benötigen wir dazu?
- Welche Programme/Tools helfen uns dabei?
- Wer hat was, wo und bis wann zu tun?

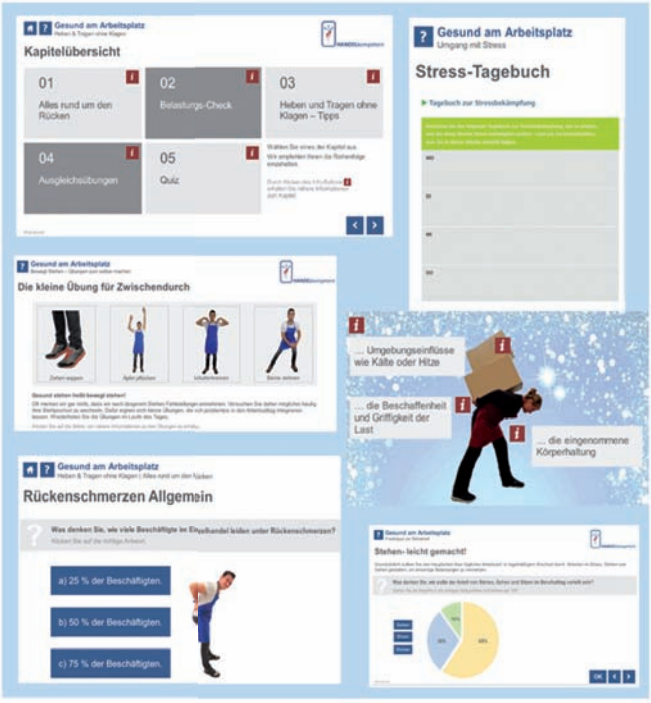
7 E-Learning Module und Nuggets

Wie funktioniert situationsabhängiges Lernen am Arbeitsplatz?

Im Projekt wurden E-Learning Einheiten entwickelt, die mit oder ohne Ton produziert sind, die verschiedene Kompetenzlevel ansprechen sowie unterschiedliche Lernzeiten zwischen 2 und 40 Minuten umfassen.

Diese Themen sind branchenübergreifend anwendbar:

- **Kompetenzpatenmodul**
- **„Gesund am Arbeitsplatz“**
  - Heben und Tragen
  - Steharbeit im Einzelhandel
  - Praxistipps zur Steharbeit
  - Bewegt stehen
  - Entspannungsübungen 1, 2, 3
  - Was ist Stress?
  - Stressreaktionen
  - Tipps gegen Stress
  - Umgang mit Monotonie
  - Konflikte mit Kunden meiden
  - Persönliche Kraftquellen



© Handelkompetent 2017

7 E-Learning Module und Nuggets

- **„Verkaufstraining“ Level 1**

  Anforderungen an das Verkaufspersonal

  Emotionen im Verkauf

  Selbstbild/Fremdbild

  Begrüßung ist entscheidend

  Wie ermittle ich Bedarf - die richtigen Fragen finden

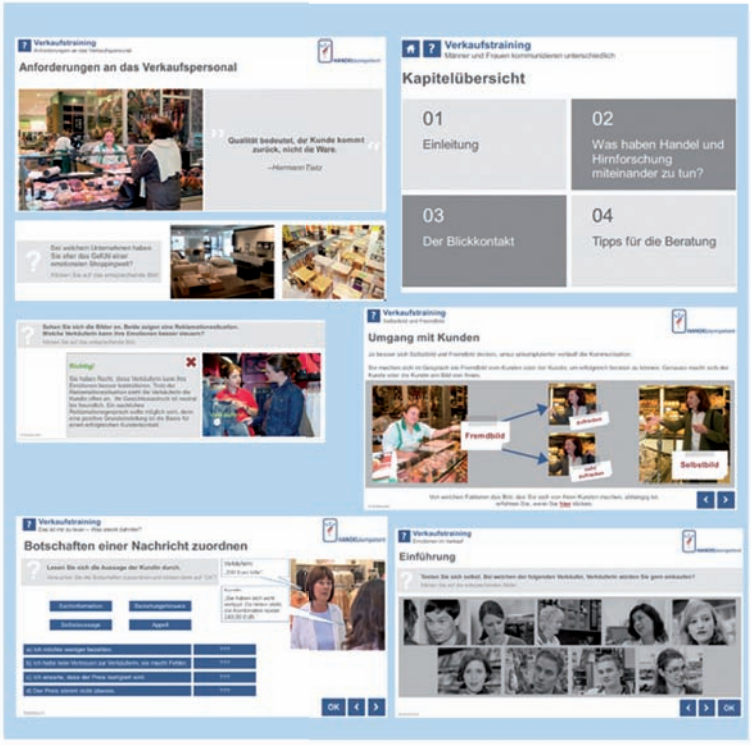
  Verständlich beraten

  Quizz

- **„Verkaufstraining“ Level 2**

  Das ist mir zu teuer – Was steckt dahinter?

  Frauen und Männer kommunizieren unterschiedlich



© Handelkompetent 2017

8 Ansprechpartner

Sie sind interessiert? Dann sprechen Sie uns an!

Zur technischen Infrastruktur und Gesamtlösung

Fraunhofer-Institut für Software- und Systemtechnik ISST
Dr. Bernhard Holtkamp
Emil-Figge-Straße 91
44227 Dortmund
Telefon: +49 (0) 231 9 76 77-3 00
E-Mail: bernhard.holtkamp@isst.fraunhofer.de
Web: www.isst.fraunhofer.de

Qualitus GmbH
Dr. Jens Breuer
Widdersdorfer Str. 248-252
50933 Köln
Telefon: +49 (0) 221 78 87 05-11
E-Mail: breuer@qualitus.de
Web: www.qualitus.de

Zur HANDELkompetent App

Fraunhofer-Institut für Software- und Systemtechnik ISST
Dr. Bernhard Holtkamp
Emil-Figge-Straße 91
44227 Dortmund
Telefon: +49 (0) 231 9 76 77-3 00
E-Mail: bernhard.holtkamp@isst.fraunhofer.de
Web: www.isst.fraunhofer.de

8 Ansprechpartner

Zur Lernplattform ILIAS

Qualitus GmbH
Dr. Nadine Schmidt
Widdersdorfer Str. 248-252
50933 Köln
Telefon: +49 (0) 221 78 87 05-17
E-Mail: schmidt@qualitus.de
Web: www.qualitus.de

Zur Beratung zum Kompetenzpatenkonzept

systemkonzept GmbH
Sebastian Riebe & Martin Templer
Grüner Weg 28
50825 Köln
Telefon: +49 (0)221 56 908-0
E-Mail: sebastian.riebe@systemkonzept.de
Web: www.systemkonzept.de

Zu den Lernmodulen / Lernnuggets

Qualitus GmbH
Dr. Jens Breuer
Widdersdorfer Str. 248-252
50933 Köln
Telefon: +49 (0) 221 78 87 05-11
E-Mail: breuer@qualitus.de
Web: www.qualitus.de

Zentralstelle für Berufsbildung im Handel (zbb)
Dr. Kerstin Baumgarten
Mehringdamm 48
10961 Berlin
Telefon: +49 (0) 30 78 09 77-43
E-Mail: kbaumgarten@zbb.de
Web: www.zbb.de

8 Ansprechpartner

systemkonzept GmbH
Sebastian Riebe & Martin Templer
Grüner Weg 28
50825 Köln
Telefon: +49 (0)221 56 908-0
E-Mail: sebastian.riebe@systemkonzept.de
Web: www.systemkonzept.de

Zur Kompetenzerfassung

Qualitus GmbH
Dr. Nadine Schmidt
Widdersdorfer Str. 248-252
50933 Köln
Telefon: +49 (0) 221 78 87 05-17
E-Mail: schmidt@qualitus.de
Web: www.qualitus.de

Zentralstelle für Berufsbildung im Handel (zbb)
Dr. Kerstin Baumgarten
Mehringdamm 48
10961 Berlin
Telefon: +49 (0) 30 78 09 77-43
E-Mail: kbaumgarten@zbb.de
Web: www.zbb.de