

Unsere starken Partner:



Deutsche Bank AG | Volksbank Paderborn-Höxter-Detmold | Sparkasse Paderborn-Detmold | Sparkasse Recklinghausen-Vest

Apple Deutschland | Ingenious Knowledge

Bundesverband der Lehrerinnen und Lehrer an Wirtschaftsschulen | Joseph Du-Mont Berufskolleg | Berufskolleg für Wirtschaft und Verwaltung Brilon - Europaschule | Ludwig Erhard Berufskolleg | Berufskolleg Schloss-Neuhaus

Bundesinstitut für Berufsbildung (externer Berater)

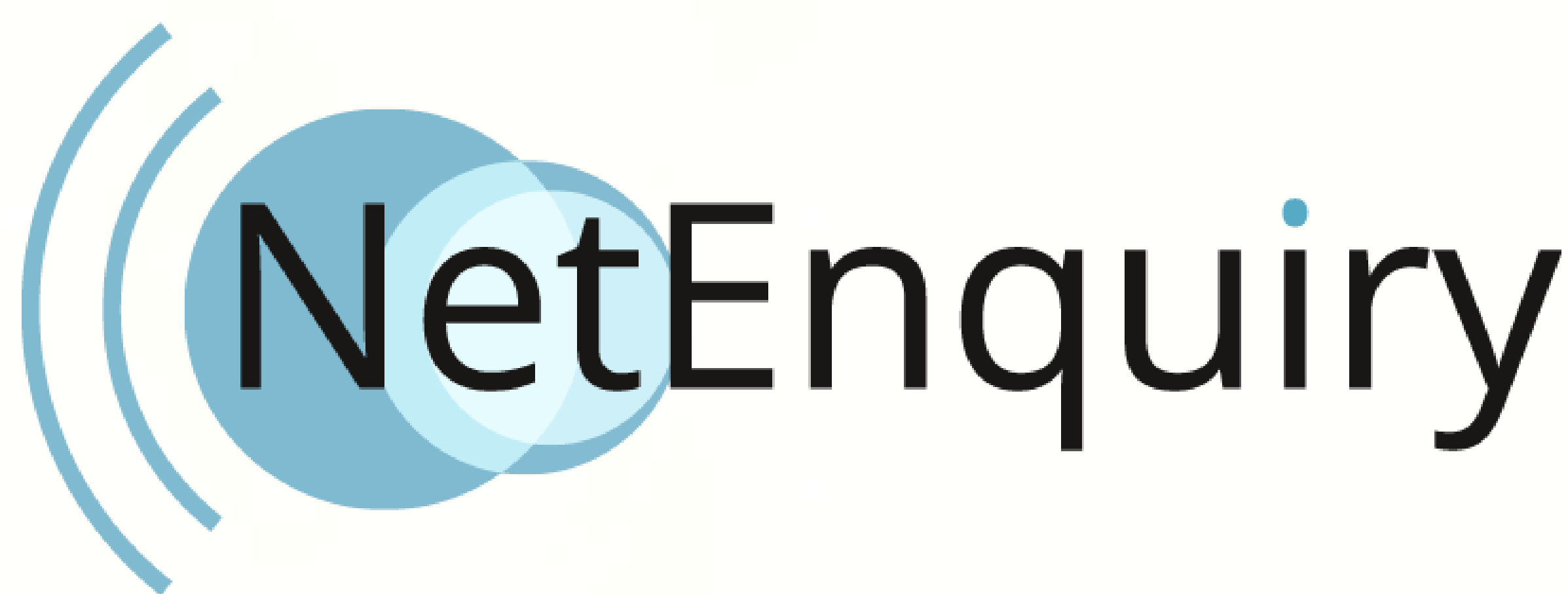
Projektleitung:
Universität Paderborn
(Lehrstuhl Wirtschaftspädagogik II)

Argumente für die Praxis:

"Unser Konzept sieht das kooperative Zusammenspiel aller Beteiligten vor - wir entwickeln für und mit den einzelnen Partnern zwar ihre jeweils individuellen Lösungsbestandteile, jedoch soll der rege Informations- und Erfahrungsaustausch untereinander dazu führen, dass jeder von den Beispielen anderer lernen und profitieren kann.

Wenn wir uns auch anfangs auf den Bereich der Kreditwirtschaft konzentrieren, so soll unser Tool problemlos auch für andere Wirtschaftsbereiche einsetzbar werden."

Prof. Dr. Marc Beutner, Universität Paderborn



NetEnquiry - Entwicklung, Erprobung und Evaluation neuartiger mobiler Lernangebote in der betrieblichen Aus- und Weiterbildung

Förderkennzeichen: 01 PF 10008

marc.beutner@uni-paderborn.de
marcel.gebbe@uni-paderborn.de
melissa.fortmann@uni-paderborn.de

<http://netenquiry.cevet.eu>

eQualification, Berlin 2014

Argumente aus der Praxis:

"Innovative Lernmethoden ermöglichen es, die Berufsausbildung noch besser auf die sich verändernden Anforderungen der Arbeitswelt und an die Bedürfnisse der neuen Generation von Auszubildenden anzupassen. Daher arbeiten wir bei der Entwicklung, Implementierung und der Evaluierung von Praxisszenarien mit, in denen unterschiedliche Entscheidungsprozesse und Anwendungsbeispiele simuliert werden. Dies ermöglicht Auszubildenden verschiedene Rollen wie Berater oder Kreditentscheider einzunehmen. So können sie ihre fachlichen und auch sozialen Kompetenzen erweitern",

Oliver Stoisiek, Leiter Strategie und Steuerung Berufsausbildung bei der Deutschen Bank AG

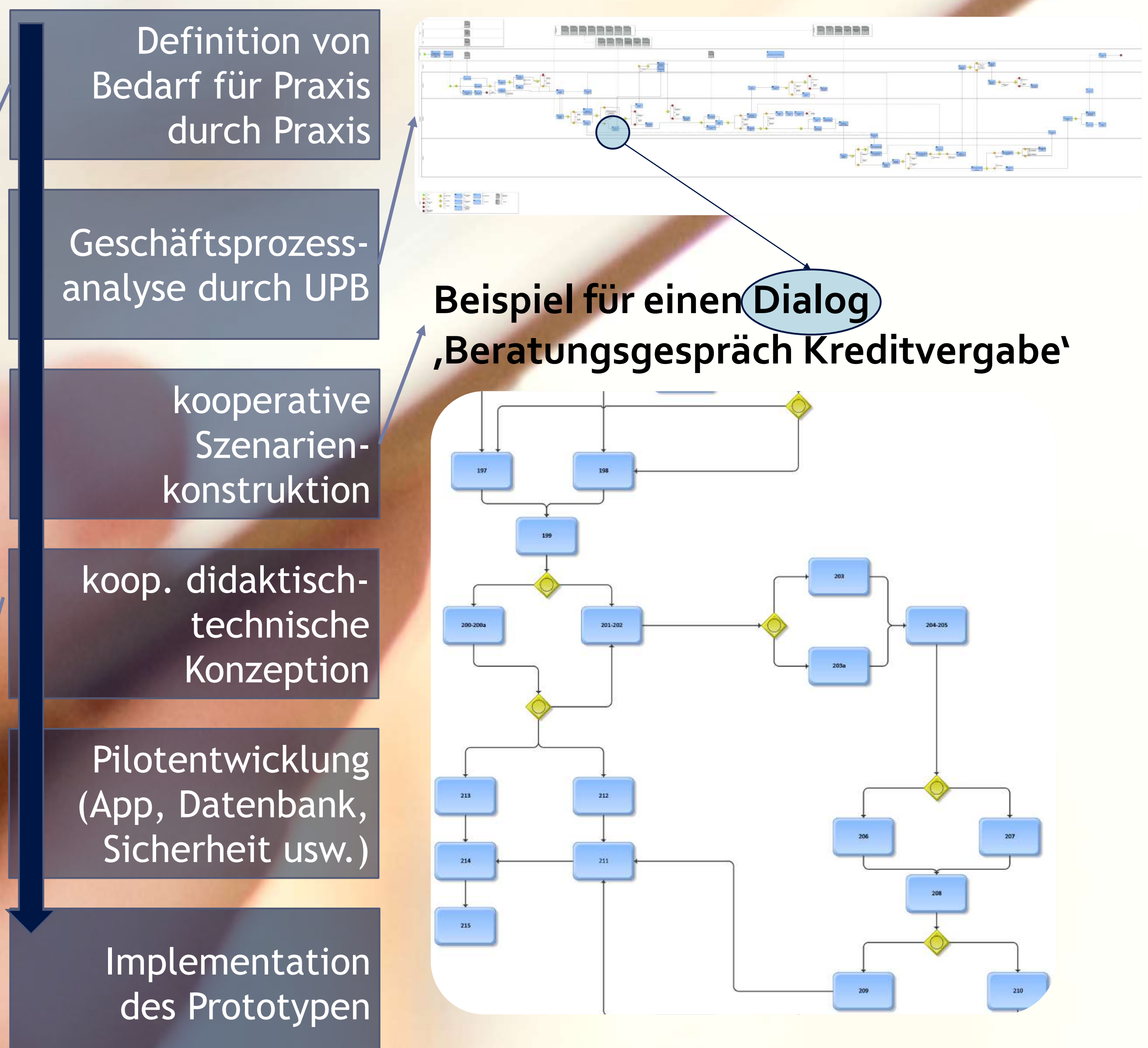
Einblicke in bisherige Prozesse:

Exemplarische Gründe für ‚Kreditvergabe‘:

- Weiterbildungsbedarf durch häufige, gesetzliche Veränderungen
- prüfungsrelevant (Ausbildung: Bankkaufmann)
- umfangreiche Entwicklungsmöglichkeiten von Kompetenzen
- diverse Stellschrauben verändern Entscheidungsprozess
- reale Geschäftsprozesse bedürfen formaler Kompetenz
- Transferfähigkeit in andere Berufsbilder
- kooperativer Prozess / mehrere Abteilungen involviert

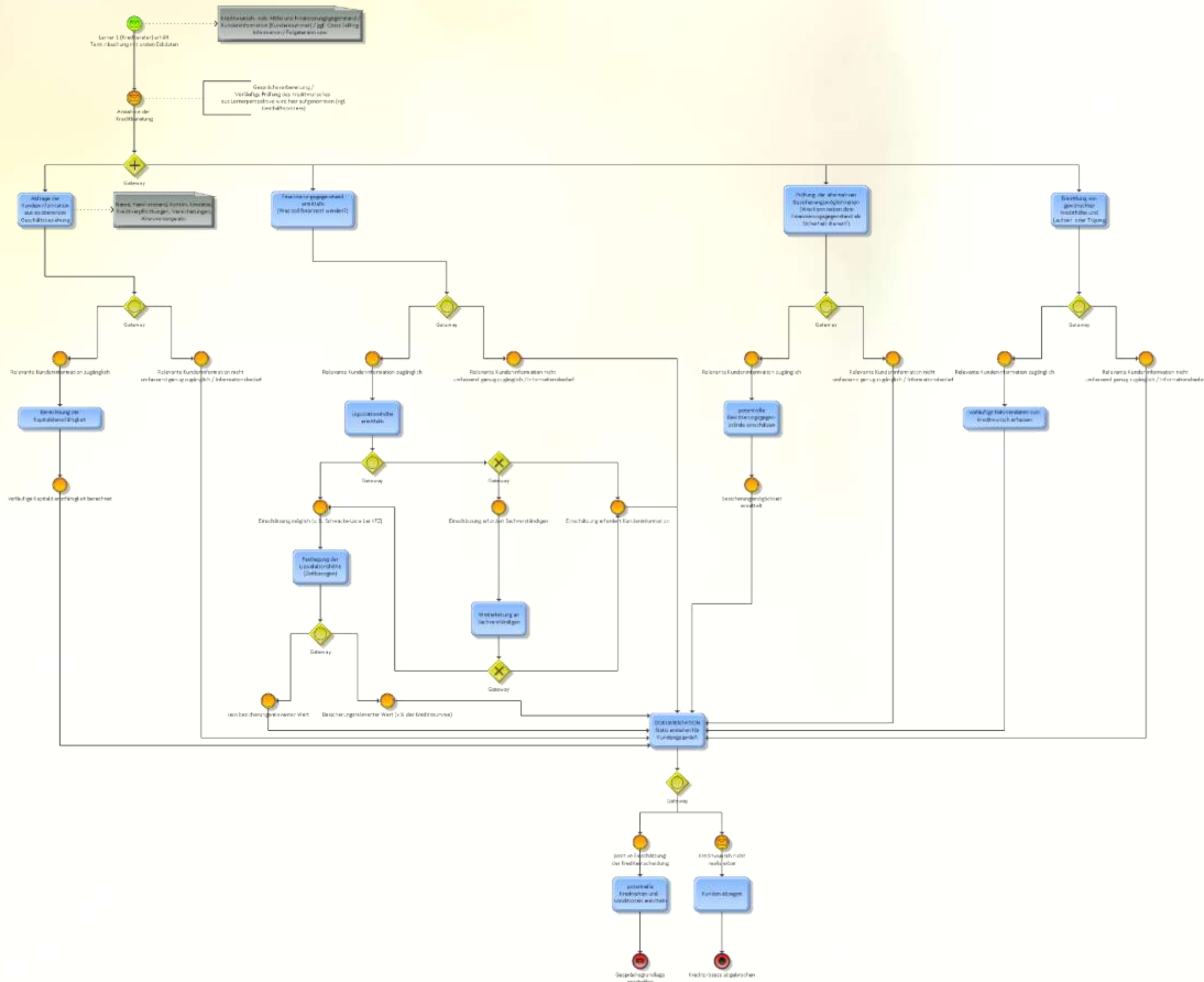
Der Dialog-Screenshot zeigt einen (sehr kleinen) Auszug der strukturellen Aufbereitung eines einzelnen Dialogs zwischen einem virtuellem Kundenpaar und einem Kundenberater. Dieser wird von einem der drei Teammitglieder ‚gespielt‘. Daneben existieren stets zwei weitere Rollen, hier ein Kreditfachberater und eine Person im Kreditmanagement. Die Rollen haben dabei teilweise individuelle Handlungsmöglichkeiten (z. B. Informationen, Tools) und Aufgaben, stehen aber wie in realen Prozessen in einem kooperativen Abhängigkeitsverhältnis.

Der skizzierte Dialog zeigt ein Aufgabenfeld des Beraters (neben z. B. der Gesprächsvorbereitung) und bietet dynamische Elemente, greift Prozess-Variablen auf und speist Datenbanken mit Prozessinformationen. Dieses ermöglicht vor- und nachgelagerte Aktivitäten im Geschäftsprozess mit dem Dialog zu verknüpfen und insgesamt Offenheit und Authentizität im Gesamtprozess bieten zu können. Auch ein Scoring wird an die Geschäftsprozesse angelegt.

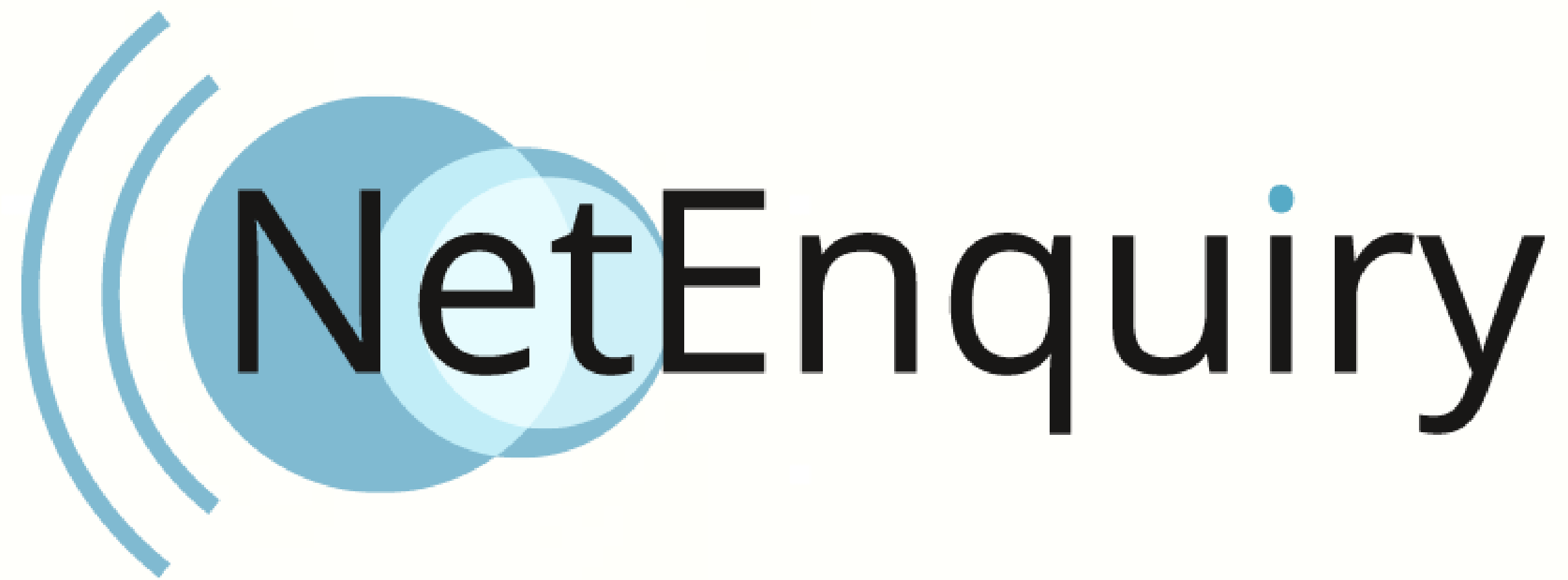


Geschäftsprozesse:

Die nachfolgende Darstellung gibt einen Einblick in eine (hier abstrakte) branchenspezifische Ausgestaltungsform einer Gesprächsvorbereitung:



Dieser Teilprozess verdeutlicht Ereignisse, Aktivitäten, Entscheidungen und Pfade.
(Hinweis: Es handelt sich um eine modifizierte und Interneta reduzierte Darstellung.)



NetEnquiry - Entwicklung, Erprobung und Evaluation neuartiger mobiler Lernangebote in der betrieblichen Aus- und Weiterbildung

Förderkennzeichen: 01 PF 10008

marc.beutner@uni-paderborn.de
marcel.gebbe@uni-paderborn.de
melissa.fortmann@uni-paderborn.de

<http://netenquiry.cevet.eu>

eQualification, Berlin 2014

Beispieldialog

Die Aussagen in diesem Dialog orientieren sich an mehreren realen Beratungssituation und nehmen zugleich Hinweise aus Beratungstrainings auf. Die V1-4 verweisen auf Auswahlalternativen, die Folgespalte gibt Bedingungen an, die letzte ordnet Rollen den einzelnen Aussagen zu.

Lfd. Nr.	V1	V2	V3	V4	x/o /+	Cluster	Dialogtext	P1	P2	P3	P4	P5
197	-	-	199	-		Cross-Selling	Als letztes möchte ich heute gerne mit Ihnen noch über ihren Aufenthalt in der USA sprechen.	x				
198	-	-	-	199		Cross-Selling	Haben Sie sich schon mal Gedanken darüber gemacht, wie Sie in den USA ihre Geldgeschäfte abwickeln wollen?	x				
199	-	-	200	201	o	Cross-Selling	Gut, dass Sie das ansprechen. Wir brauchen für unseren Aufenthalt noch Divisen. Können Sie uns da was bestellen und uns den Wechselkurs sagen?				x	
200	-	-	200 a	-		Cross-Selling	Natürlich. Ich werde mich für Sie um diese Angelegenheit kümmern.	x				
200a	-	201	212	213	o	Cross-Selling	Danke. Das ist lieb.				x	
201	-	202	-	-		Cross-Selling	Auf eine Sache möchte ich Sie gerne noch hinweisen, bevor wir einen neuen Termin vereinbaren. Und zwar wird in den USA ein Großteil der Tagesgeschäfte nicht mit Bargeld abgewickelt, sondern x über eine Kreditkarte finanziert. Besitzen Sie eine Kreditkarte?					
202	-	203 a	203	-	o	Cross-Selling	Nein. Bis jetzt habe ich mir über solche Sachen keine Gedanken gemacht. Für uns ging es in erster Linie um die Bewilligung des Kredits und nicht um irgendeinen Firlefanz.				x	
203	-	-	204	-		Cross-Selling	Das stimmt. Erst einmal sollten die finanziellen Rahmenbedingungen geklärt werden. Aber da wir diesen Punkt jetzt abgearbeitet haben, würde ich Sie gerne noch bei der Planung der Reise unterstützen. Daher würde ich Ihnen gerne eine Kreditkarte aus unserem Hause anbieten, damit Sie in den USA immer flexibel agieren können. Soll ich Ihnen da mal die Unterlagen fertig machen?	x				
203a	-	204	-	-		Cross-Selling	Was halten Sie denn davon, wenn wir Ihnen für Ihren USA Aufenthalt noch eine Kreditkarte fertig machen. Dann können Sie dort immer frei agieren und Ihre Frau kann noch ein paar Sachen für das Baby shoppen.	x				
204	-	-	205	-		Cross-Selling	Quatsch. Sowas brauchen wir nicht.				x	
205	-	206	207	-	o	Cross-Selling	Naja. Wir können uns ja die Unterlagen bis zum nächsten Mal ansehen und das dann entscheiden, oder?					x

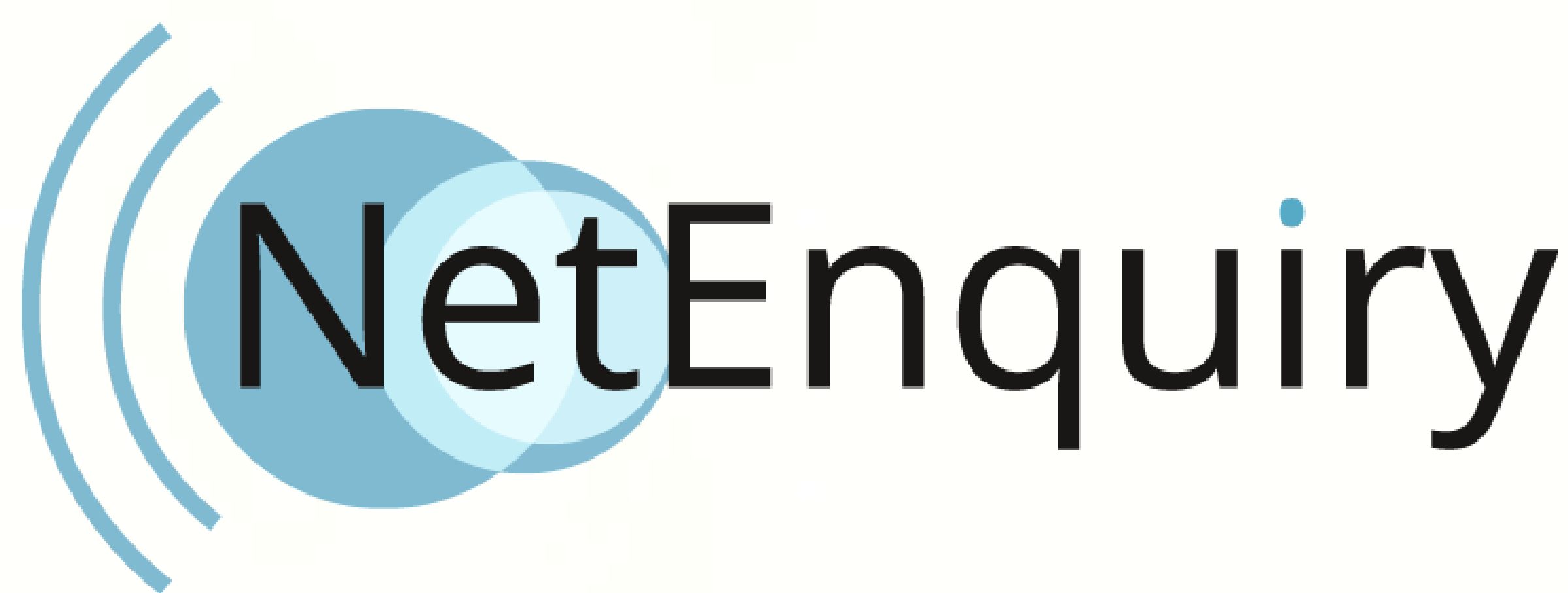
Exemplarische Fragen zur Gestaltung virtueller Dialoge, die in kooperativen Geschäftsprozessen integriert sind:

- Wie können Dialogpfade offen gestaltet und Entscheidungen im Dialogprozess gezielt aufgenommen werden?
- Wie können Interdependenzen zwischen Dialogentscheidungen und dem kooperativen Geschäftsprozess technisch abgebildet werden?
- Wie können Emotionen und Reaktionen in Abhängigkeit des Gesprächsverlaufs in virtuellen Dialogen abgebildet werden?
- Wie können Schnittstellen geschaffen werden, um Ergebnissen in Präsenzphasen gerecht zu werden?
- In welcher Form können Rollenbeschreibungen und Rollenkarten integriert werden?
- uvm.

Modularisierungsansatz:

Das Projekt NetEnquiry arbeitet eng mit den Unternehmen (hier Banken) zusammen. Dabei werden sensible Einblicke in reale Geschäftsprozesse geboten. Diese sind wiederum Basis für die Entwicklung didaktischer Szenarien und unterliegen zum Teil dem Geschäftsgeheimnis. Wie kann dem begegnet werden?

Die Entwicklung von Szenarios umfasst stets die Frage, welche Prozesse **aufgabenspezifisch** (z. B. KFZ-Kreditvergabe durch Bankkaufmann, Automobilkaufmann usw.), **berufsspezifisch** (z. B. Hausbaufinanzierung) und welche **unternehmensspezifisch** (z. B. Zielvorgaben, Beratungsrichtlinien, formale Entscheidungskompetenzen, Tools) sind. Damit wird ein Spannungsfeld in der Entwicklung deutlich: Die Entscheidung für ein stark unternehmensspezifisches Szenario verringert bzw. verbietet die direkte Transferfähigkeit, zugleich wird der individuelle Mehrwert für das Unternehmen als Lerninstrument gesteigert. In NetEnquiry wird über eine Modularisierung von Geschäftsprozessen die Möglichkeit hergestellt, diesen gordischen Knoten (ein Stückweit) zu lösen. Die modulare Modifikation von einzelnen Szenarien (inkl. Tools usw.) erlaubt eine Adaption durch dritte Unternehmen und andere Branchen.



NetEnquiry - Entwicklung, Erprobung und Evaluation neuartiger mobiler Lernangebote in der betrieblichen Aus- und Weiterbildung

Förderkennzeichen: 01 PF 10008

marc.beutner@uni-paderborn.de
marcel.gebbe@uni-paderborn.de
melissa.fortmann@uni-paderborn.de

<http://netenquiry.cevet.eu>

eQualification, Berlin 2014

Lernen aus Fehlerquellen!

Was ermöglicht die Analyse von Geschäftsprozessen für die Gestaltung von Lernprozessen?

Einerseits können idealtypischen Abläufen aufgegriffen und erlernt werden. Dieses entspricht dem klassischen Lernen. Es geht uns jedoch darum, ein Bewusstsein für Prozesse zu entwickeln und den Umgang mit potentiellen Fehlerquellen in Lehr-Lernsettings statt in Realprozessen zu erlernen.

Fehlerquellen sind vielfältig und bei anspruchsvollen Berufsbildern zudem komplex, wie z. B. :

- (un-)angemessene Handlungspfade z. B. auf Grund von Bedingungen zwischen Aktivitäten
- (fehlerhafte) Informationsflüsse und -gehalt
- zeitkritische Ereignisse
- extern verursachte Dynamik (z. B. Testament unerwartet aufgetaucht, Einbruch am Devisenmarkt)
- prozess-interne Dynamik (z. B. Kunde reagiert im Beratungsverlauf emotional inkl. Gesprächsabbruch)
- Graubereiche bei Entscheidungen und damit Verantwortung und Offenheit

Diese Punkte verstehen wir als potentielle Gestaltungsgrößen für didaktische Szenarien. Viele der Punkte lassen sich nur softwaregestützt und über Vernetzung von Aktivitäten unterschiedlicher Personen praktikabel in ein Lernszenario einbinden. Mobile Learning bietet dadurch besondere Potentiale für die Aus- und Weiterbildung.

Blended Mobile Learning

Die klassischen Beschreibungskriterien für Blended Learning (eine Unterscheidung von Präsenz- und Distanzlernen) ist für das in NetEnquiry entwickelte Verständnis von mobile Learning im Unternehmenskontext nicht hinreichend. Warum? Die didaktischen Gestaltungsdimensionen können nicht adäquat differenziert werden. Dieses ist erforderlich, da sie unterschiedliche Schwerpunkte in der Entwicklung einfordern.

Mobile Learning wird als die gezielte Integration des mobilen Endgerätes im Lernprozess verstanden. Dabei eignen sich vier unterschiedliche Schwerpunkte, die sich in der Form der Integration unterscheiden. Sie zielen entweder auf das mobile Learning mit dem Endgerät bzw. dem dadurch zur Verfügung gestellten Umgebungen selbst (1-3) oder auf den mobile Learning-Prozess als Ganzes (4):

- 1. Mobile Learning im Präsenzlernen**
(i. S. eines unterstützenden Einsatzes des Tablets als Lernmittel in formalen Präsenzphasen z. B. als Beratungsunterstützungssystem für Beratungstrainings)
- 2. Mobile Learning in realen Arbeitsumgebungen**
(i. S. einer Einbindung echter Geschäftsprozesse und Gegenstände (z. B. Ratingsystem der Bank, Konditionen u. ä.) in das (NetEnquiry-) Szenario, wobei die Mobilität genutzt wird um sich im Unternehmen bewegen zu können)
- 3. Umgebungsunabhängiges mobile Learning**
(i. S. eines Lernens ohne die direkte Einbeziehung der physischen Umgebung (mit Ausnahme des Tablets selbst))
- 4. Präsenzlernen zur Unterstützung des mobile Learning**
(i. S. eines Teils des Lernprozesses ohne direkten Einsatz des Tablets durch die Lernenden, aber ggf. durch Dozenten, z. B. in Form von Einführungen in das Szenario, Reflexion von Handlungspfaden usw.)

Selbstverständlich ist dieser Ansatz durch eine Dozentenschulung zu unterstützen.