

# ENTERPRISED

**Gering qualifizierte Erwachsene  
gut gerüstet für den Job**

**IO2: Methodischer Leitfaden für  
ErwachsenenbilderInnen "Lehren durch  
Arbeitssituationen"**

**Der/Die unternehmerische TrainerIn!**

Entwickelt von  
**Education and Training Service Center**



April 2021



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

*Dieses Projekt (Projekt Nr. 2019-1-IS01-KA204-051147) wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben..*

## Inhalte

1. Einleitung .....	3
2.1. Aktuelle Trends .....	4
Merkmale .....	5
• Qualität der integrierten Dienste .....	5
• Professionalität des Personals in verschiedenen/allen .....	5
• Stellen .....	5
• Kurze Personalbindung (dadurch schwierig zu schulen).....	5
• Sprachbarrieren der MitarbeiterInnen vor Ort mit Migrationshintergrund.....	5
• saisonale Arbeit .....	5
• Mangelnde Mobilität der ArbeitnehmerInnen (hohe Fluktuation in ländlichen Gebieten)	6
2.2. Ermittelter Schulungsbedarf.....	6
2. Methodische Ansätze.....	12
3.1. Die Situationsprofile und die Didaktik.....	13
3.2. Methoden und Hilfsmittel .....	15
4. Individuelle Beratung und Unterstützung .....	17
5. Kompetenzkriterien für den/die ErwachsenenbilderIn .....	22
6. Vorgestellte Situationsprofile/Fälle .....	23

## 1. Einleitung

Das Projekt "Enterprised - Low Qualified Adults Ready for Work" legt den Schwerpunkt auf die Erweiterung und Entwicklung der Kompetenzen von PädagogInnen und anderem Personal im Bereich des effektiven Unterrichts für gering qualifizierte Erwachsene. Durch die Ausstattung von ErwachsenenbilderInnen mit einem angemessenen methodischen Rahmen und Ressourcen für einen effektiven Unterricht (d. h. Lese-, Schreib-, Rechen- und Sprachkenntnisse, digitale Fähigkeiten, Unternehmertum usw.), der den aktuellen Gegebenheiten am Arbeitsplatz entspricht, zielt Enterprised darauf ab, die Qualität der angebotenen Ausbildung zu erhöhen bzw. die Aussichten der Lernenden auf eine langfristige erfolgreiche Beschäftigung zu verbessern - insbesondere im Tourismussektor, der für alle teilnehmenden Partnerländer von Bedeutung ist: Island, Österreich, Spanien und Norwegen.

Das Ziel der drei intellektuellen Outputs im Projekt Enterprised ist:

*Unterstützung der AusbilderInnen bei der Erlangung eines klaren Verständnisses der Arbeitsspezifika für gering qualifizierte ArbeitnehmerInnen im Tourismussektor und Bereitstellung eines reichhaltigen Fundus an realen Situationen, die in ihre Ausbildungsarbeit mit Lernenden in Zusammenarbeit mit Unternehmen des Sektors integriert werden können.*

Dieses Dokument stellt die Ergebnisse für **den intellektuellen Output 2 (IO2)** des Projekts dar. Ziel dieses Outputs ist es, eine aktuelle Bestandsaufnahme typischer Arbeitssituationen im Tourismussektor zu erstellen, wobei der Schwerpunkt auf den ersten sechs Monaten nach Aufnahme einer bestimmten Tätigkeit liegt. Einerseits wird dieser Leitfaden den AusbilderInnen helfen, ein klares Verständnis für die Besonderheiten der Arbeit in einem bestimmten Beruf in einem bestimmten Sektor zu bekommen. Andererseits bietet er eine reichhaltige Quelle für reale Situationen, die in ihre Trainingsarbeit mit gering qualifizierten Lernenden integriert werden können.

Der Output basiert auf dem von der Partnerschaft in IO1 erstellten Material und knüpft daran an: **Ressourcenleitfaden für ErwachsenenbildnerInnen "Situationsprofile von Berufen im Tourismussektor"** konzentrierte sich auf das Sammeln von Informationen über die Arbeitsbedingungen und die Ermittlung des Ausbildungsbedarfs, wobei der Schwerpunkt auf dem Front Staff im weitesten Sinne lag, d. h. auf dem direkten Umgang mit den DienstleistungsnutzerInnen (TouristInnen), dem Front Staff, der das Potenzial/die Ambition hat, TeamleiterIn zu werden, dem Personal im Tourismus, das mit neuen Trends auf dem Arbeitsmarkt konfrontiert wird, z. B. umweltfreundlicher Tourismus, Kulturtourismus, unternehmerisches Bewusstsein/Geschäftsverständnis usw.

Die entsprechenden Hauptergebnisse sollen in diesem intellektuellen Output des Projekts vorgestellt werden, d.h. **methodischer Leitfaden für ErwachsenenbildnerInnen "Lehren durch Arbeitssituationen"**.

## Erkenntnisse aus IO1

Der Schwerpunkt von IO1 lag auf der Untersuchung aktueller Trends im Tourismussektor, dem Arbeitsumfeld und der Entwicklung von Situationsprofilen auf der Grundlage des ermittelten Ausbildungsbedarfs. Zur Erstellung der Informationen wurden in jedem Partnerland Fokusgruppen aus VertreterInnen von Unternehmen des Sektors und erfahrenen AusbilderInnen (insgesamt xx Experten) befragt. In diesem Abschnitt werden die wichtigsten Ergebnisse und ihre Verbindung zu IO2 vorgestellt.

### 2.1. Aktuelle Trends

Die Tourismusbranche hat sich in den letzten Jahren zu einem der größten Wirtschaftszweige der Welt entwickelt. Sie ist jedoch derzeit stark von COVID 19 betroffen. Die Partnerschaft wird dem Rechnung tragen, indem sie von den Interessensgruppen Rückmeldungen über die Situation und darüber einholt, wie die Projektprodukte angesichts der absehbaren Herausforderungen und Veränderungen von Nutzen sein können. Gegenwärtig reisen die Menschen hauptsächlich in ihren Heimatländern, wenn sie überhaupt reisen. Dies ist von Land zu Land unterschiedlich und hängt von den jeweiligen Reisebeschränkungen und spezifischen Maßnahmen ab.

Im Bericht "[Zur Erholung und darüber hinaus: Die Zukunft von Reisen und Tourismus nach COVID-19](#)", der vom World Travel & Tourism Council (WTTC) im September letzten Jahres veröffentlicht wurde, werden die Auswirkungen und Implikationen von COVID-19 auf den Reise- und Tourismussektor untersucht und vier miteinander verbundene Trends vorgestellt. Sie lauten wie folgt: Entwicklung der Nachfrage; Gesundheit und Hygiene; Innovation und Digitalisierung; und Nachhaltigkeit.

Die wichtigsten Trends und Merkmale, die in IO1 identifiziert wurden, sind die folgenden:

Entwicklungen	Erläuterung
Mobilität	In den ländlichen Tourismuszentren werden Saisonarbeitskräfte benötigt.
Individualisierung	In den ländlichen Tourismuszentren werden Saisonarbeitskräfte benötigt.
Globalisierung	Die TouristInnen kommen aus verschiedenen Kulturen und Ländern und reisen immer häufiger.
Verbesserte Konnektivität zu den Standorten	TouristInnen sind daran interessiert, die lokale Umgebung zu erkunden - lokale Tourismusinformationen und -pfade sind gefragt.
Ökologische Aspekte	Es besteht ein Bedarf an einer stärkeren Sensibilisierung und an neuen Entwicklungen auf der Grundlage einer gestiegenen Nachfrage nach

	ökologischen Ansätzen bei Unterkünften und Dienstleistungen. Das Bewusstsein der TouristInnen für dieses Thema ist gestiegen.
Klimawandel	Berücksichtigung der Forderung nach einer Verringerung der Umweltverschmutzung bei den angebotenen Dienstleistungen und den Reisewegen.
Nachhaltigkeit	COVID-19 hat den Druck auf Unternehmen erhöht, sich auf soziale, ökologische und institutionelle Nachhaltigkeit zu konzentrieren.
Herausforderungen im Marketing	Kenntnisse über Marketing- und Verkaufstechniken sowie über neue Marketingtechnologien sind in größerem Umfang erforderlich.
Neue Technologien	Im Zuge der COVID-19 haben die TouristInnen höhere Ansprüche an Automatisierung und Selbstbedienung bei allen Dienstleistungen.
Gezielter Tourismus	Z.B. Naturtourismus, Luxustourismus - dies erfordert eine Spezialisierung des Unternehmens und des Personals, sowohl in Bezug auf Wissen als auch auf Technologie.
Unterschiedliche Bedürfnisse von Reisegruppen	SeniorInnen, Jugendliche, Familien, Singles, Gruppenreisen, Privatreisen, Literaturreisen, rosa Reisen, verschiedene Kulturen usw.
Gesundheit und Hygiene	TouristInnen sind sich ihrer Gesundheit und Sicherheit auf Reisen bewusster und sorgen sich mehr als je zuvor.

## Merkmale

- Qualität der integrierten Dienste
- Professionalität des Personals in verschiedenen/allen
- Stellen
- Kurze Personalbindung (dadurch schwierig zu schulen)
- Sprachbarrieren der MitarbeiterInnen vor Ort mit Migrationshintergrund
- saisonale Arbeit

- Mangelnde Mobilität der ArbeitnehmerInnen (hohe Fluktuation in ländlichen Gebieten)

## 2.2. Ermittelter Schulungsbedarf

Die nationalen Fokusgruppen, einschließlich der Fokusgruppen mit VertreterInnen von Unternehmen des Tourismussektors und erfahrenen ErwachsenenbilderInnen, gaben einen Einblick in den aktuellen Bedarf an Kompetenzen im Tourismussektor. In diesem Abschnitt werden ihre Ergebnisse vorgestellt.

Die Kompetenzen der MitarbeiterInnen und die Unternehmensleistung sind eng miteinander verbunden. Bei der Vorbereitung von Schulungen ist es von größter Bedeutung, eine Bedarfsanalyse in enger Zusammenarbeit mit dem Unternehmen durchzuführen. Es ist auch wichtig, die Ergebnisse der angebotenen Schulungen zu verfolgen und sie bei Bedarf an die gewünschten Ergebnisse anzupassen. Der unternehmensbasierte Ausbildungsansatz in Abbildung 1 wird vom Tourism Skills Center in Island verwendet. Er bietet einen Überblick über diese Verbindung.

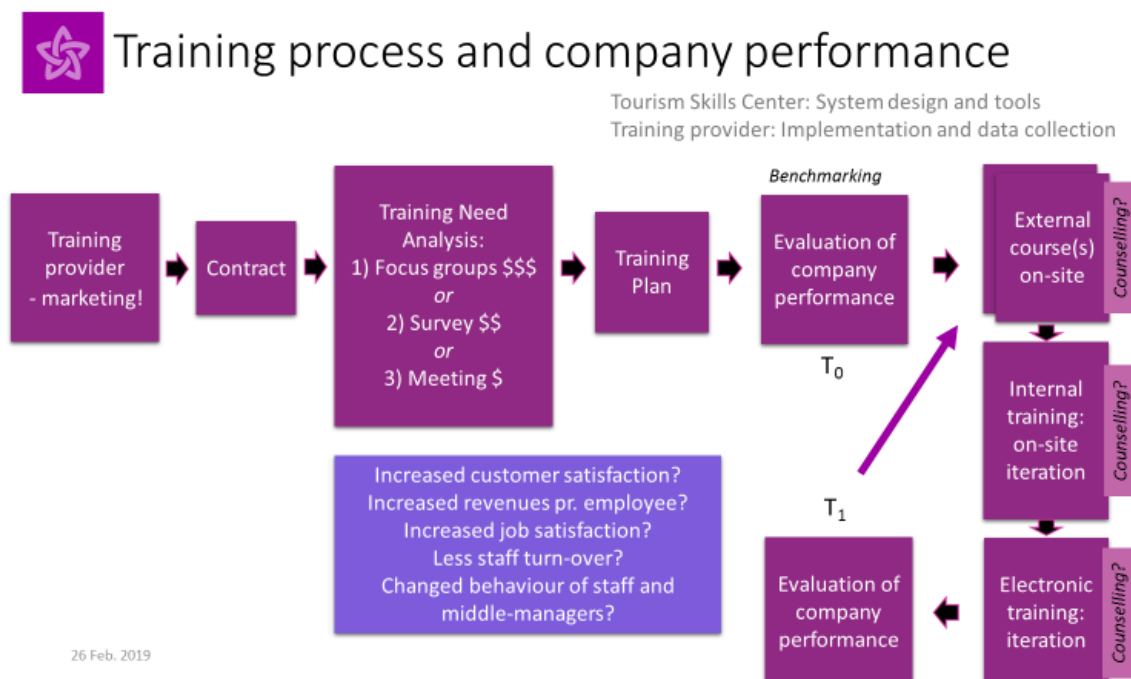


Abb. 1: Trainingsprozess und Unternehmensperformance

Um die Auswirkungen des Trainings messen zu können, ist es notwendig, den aktuellen Leistungsstand vor der Durchführung des Trainings zu kennen. Die wichtigste/dringendste Frage ist: Wurden die ermittelten Kompetenzen auf ein Niveau angehoben, das die Leistung in der gewünschten Weise steigert? Wenn dies evaluiert wurde, können je nach den Ergebnissen

Anpassungen vorgenommen und zusätzliche Schulungen geplant werden. Die Schulung kann je nach Kontext (am Arbeitsplatz, im Training usw.) an verschiedenen Orten durchgeführt werden.

Für den Schulungsanbieter kann die Anfrage nach einer Schulung aus verschiedenen Richtungen kommen. Sie kann z. B. von den öffentlichen Arbeitsmarktverwaltungen (PES) als Anfrage nach einer allgemeinen Ausbildung im Tourismus für eine bestimmte Gruppe kommen. Dann kann die Nachfrage nach Kompetenzen weniger spezifisch sein, als wenn die Anfrage von einem bestimmten Unternehmen kommt. In jedem Fall ist es wichtig, dass der Ausbildungsanbieter das oben beschriebene Modell berücksichtigt, um sicherzustellen, dass die angebotene Ausbildung den aktuellen Kompetenzanforderungen des Sektors entspricht. Dies kann durch eine enge Zusammenarbeit mit Interessenvertretern innerhalb des Sektors oder durch eine enge Verbindung mit relevanten Unternehmen sichergestellt werden. Ein Beispiel für die Zusammenarbeit mit Unternehmen wird bei BEST in Österreich praktiziert, wo BEST als Schulungsanbieter einen Prozess entwickelt hat, bei dem UnternehmensvertreterInnen das Training besuchen und die Bedürfnisse Ihres Unternehmens vorstellen.

Der/die ErwachsenenbilderIn muss alle Phasen des Lernzyklus kennen oder - besser noch - in sie eingebunden sein. Das erhöht die Wahrscheinlichkeit eines erfolgreichen Trainings.

## **Soft Skills/Beschäftigungsfähigkeit**

Viele der im Dienstleistungssektor ermittelten Kernkompetenzfaktoren gehören zur Kategorie "Soft Skills". Dabei handelt es sich um Kompetenzen, die in gewisser Weise allgemein und in vielen Berufen üblich und daher übertragbar sind und oft auch als "Beschäftigungsfähigkeit" bezeichnet werden. Sie sind oft die Kernkompetenzen, die nötig sind, um auf dem Laufenden zu bleiben, und bilden die Grundlage für Fähigkeiten, die eher berufsspezifisch sind.

**Fähigkeiten zur Beschäftigungsfähigkeit** sind definiert als:

"Die Fähigkeiten, Einstellungen und Verhaltensweisen, die in der Arbeitswelt und in den täglichen und persönlichen Aktivitäten benötigt werden". (Quelle: The Conference Board of Canada).

Die Stakeholder des Enterprised-Projekts stellten fest, dass Soft Skills in der Tourismusbranche sehr gefragt sind, und betonten, dass sie bei allen Trainings im Mittelpunkt stehen sollten, einschließlich einer Erläuterung, warum sie so wichtig sind. Die Erläuterung der Bedeutung von Soft Skills kann ein Teil des Hier einige Beispiele dafür:

### **Anpassungsfähigkeit**

Anpassungsfähigkeit, um in unklaren oder sich verändernden Situationen und mit unterschiedlichen Personen und Gruppen effektiv arbeiten zu können.

### **Sammlung und Verarbeitung von Informationen**

Auffinden und Sammeln von Daten aus geeigneten Quellen und deren Analyse zur Erstellung aussagekräftiger und prägnanter Berichte, in denen die Informationen zusammengefasst werden.

## **Interaktive Kommunikation**

Anderen zuhören und sich verständlich ausdrücken, um eine offene Kommunikation zu fördern. (Hörgeschädigte können Lippenlesen oder Gebärdensprache verwenden).

## **Arbeitsethik und Werte**

Demonstration und Unterstützung der ethischen Grundsätze und Werte der Organisation.

## **Planen und Organisieren**

Entwicklung, Umsetzung, Bewertung und Anpassung von Plänen zur Erreichung von Zielen bei gleichzeitiger Sicherstellung der optimalen Nutzung von Ressourcen.

## **Führung/Leitung:**

Übernahme einer Führungsrolle, um anderen zu helfen, hervorragende Ergebnisse zu erzielen. Sicherstellen, dass die Teammitglieder über die benötigten Informationen verfügen und das Erreichen von Teamergebnissen erleichtern.

## **KundInnenorientierung**

Hervorragende Dienstleistungen für interne und/oder externe Kunden erbringen. Die Fähigkeit, auf die Bedürfnisse der KundInnen einzugehen, Dienstleistungen aufrechtzuerhalten und weiterzuentwickeln und sich darum zu bemühen, einen Mehrwert für die unmittelbaren KundInnenanfragen zu bieten.

## **Ressourcenmanagement**

Verwaltung von Ressourcen (Finanz-, Personal-, Sach- und Informationsressourcen), um geplante Ziele zu erreichen.

## **Sorge um die Sicherheit**

Erkennen von gefährlichen oder potenziell gefährlichen Situationen und Ergreifen geeigneter Maßnahmen zur Aufrechterhaltung einer sicheren Umgebung für sich selbst und andere. Die Fähigkeit, festgelegte Regeln und Einschränkungen zu befolgen, wird aufgrund der Pandemie-Situation stärker gefragt sein.

## **Teamarbeit**

Zusammenarbeit mit anderen, um organisatorische Ziele zu erreichen.

## **Kontinuierliches Lernen**

Erkennen und Angehen von Lern- und Entwicklungsbedürfnissen zur Verbesserung der eigenen Leistung.

## **Wertschätzung der kulturellen Vielfalt**

Aufbauen auf den eigenen kulturellen Werten und Kenntnissen, um in verschiedenen Arbeitskontexten effektiv mit Menschen mit unterschiedlichem Hintergrund zusammenzuarbeiten.

## **Kritisches Urteilsvermögen**

Bewertung von Ideen und Informationen unter Berücksichtigung objektiver Kriterien, um zu rationalen Schlussfolgerungen zu gelangen.



## Spezifischer Ausbildungsbedarf, der durch Fokusgruppen im Projekt ermittelt wurde

(zufällig ausgewählt)

Informationen über das Unternehmen	Die ArbeitnehmerInnen haben möglicherweise Erwartungen und Vorstellungen, die nicht mit dem übereinstimmen, worum sich der Sektor dreht. Bewusstsein für die eigene Rolle in der Kette der Arbeitsplätze am Arbeitsplatz.
Grundlegende Fähigkeiten	Lese-, Schreib- und Rechenkenntnisse, spezifische Sprachkenntnisse usw.
Zwischenmenschliche Fähigkeiten	Einschließlich Kommunikation, Initiative, Auftreten und Körpersprache.
Praktische Kenntnisse	Verfahren und Prozesse müssen den Lernenden vorgestellt werden, zumindest die typischen, wenn sie nicht über praktische Erfahrungen verfügen.
Sprachkenntnisse	In einigen Fällen spezifisch, je nach den situativen Bedürfnissen.
KundInnenorientierung und Gastfreundschaft	Ausrichtung auf den Dienstleistungsnutzer, mit dem Ziel, die geforderten Bedürfnisse zu verstehen und zu erfüllen und diese zu übertreffen, um die KundInnenzufriedenheit zu erhöhen.
Situations- und Ortskenntnisse	In der Lage sein, Fragen über die lokale Umgebung und die Möglichkeiten für TouristInnen zu beantworten (z. B. historische Orte, Geografie, Legenden und andere Dienstleistungen)
Interkulturelle und Diversitätsaspekte	Zusammenarbeit mit anderen, KundInnenbetreuung mit Schwerpunkt auf einer integrativen Denkweise und Respekt für Kulturen, Traditionen, Alter, Geschlechtsidentität usw.
Umgang mit Beschwerden	Reagieren können, festgelegte Abläufe kennen, Ruhe bewahren und wissen, an wen man sich wenden kann, wenn man Hilfe und Unterstützung benötigt.
Digitale Fähigkeiten (ICT)	Spezifische Programme entsprechend den ermittelten Bedürfnissen der jeweiligen Dienste.
Führungsqualitäten	Bewusstsein für die eigene Rolle im Team. Unterstützung der Teammitglieder, Förderung einer Lernkultur und Bereitstellung von MentorInnen, um das Wohlbefinden und die Entwicklung der MitarbeiterInnen zu fördern.

Umweltbewusstsein	Sensibilisierung, Kenntnis und Unterstützung von Prozessen, die auf Nachhaltigkeit abzielen. Optimale Nutzung von Ressourcen und Organisation von Produkten und Lieferungen.
Umgang mit Lebensmitteln	Befolgung von Verfahren zum sicheren Umgang mit Lebensmitteln (in Restaurants und beim Verkauf von Lebensmitteln über die Theke).
Verkaufstechniken	Kenntnisse von Marketing- und Verkaufstechniken und der Präsentation und Förderung neuer Dienstleistungen oder Produkte bei den KundInnen.
Unternehmerisches Denken	Nachdenken über innovative Möglichkeiten zur Verbesserung und Anpassung von Dienstleistungen/Prozessen und zur Entwicklung neuer Dienstleistungen oder Produkte.
Hygienebewusstsein	Spezifische Richtlinien für allgemeine Hygiene und COVID - Richtlinien und wie man das Sicherheitsgefühl der Kunden erhält.
Sicherheitsbewusstsein	Sicherheit im Umfeld von Gebäuden, situative Faktoren und Erste-Hilfe-Maßnahmen (z. B. Herz-Lungen-Wiederbelebung unter Verwendung eines automatischen externen Defibrillators, Heimlich-Manöver und tiefe Schnittwunden).

Zusätzlich zu diesen Kompetenzbereichen besteht die Notwendigkeit, sich auf künftige Entwicklungen in der Branche einzustellen, um sich auf die Zunahme von Dienstleistungen für virtuelle Reisen und digitale Konferenzen sowie auf neue Hygieneanforderungen vorzubereiten.

Bei der Aufnahme einer Tätigkeit ist es notwendig, dassE/die MitarbeiterIn einen Einblick in die von ihm erwarteten Aufgaben, die jeweilige Rolle und Funktion sowie die Verbindung zu den Rollen der anderen MitarbeiterIn erhält. Dies sollte der Schwerpunkt der Erstausbildung sein. Wenn es keinen formellen Plan für die Schulung neuer MitarbeiterInnen in den ersten sechs Monaten gibt, kann es für sie schwierig sein, am Arbeitsplatz zu bleiben. Den Diskussionen in den Fokusgruppen zufolge ist es von Vorteil, wenn der/die neue MitarbeiterIn ermutigt wird, Aufgaben und Verfahren kritisch zu betrachten und zu prüfen, ob sie die gewünschten Ergebnisse und Wirkungen erzielen. Dies erfordert eine Anleitung durch den/die TrainerIn und/oder den/die MentorIn am Arbeitsplatz und ein ständiges Feedback, wie der/die Auszubildende/MitarbeiterIn vorankommt.

Wie in IO1 beschrieben, ist ein umfassendes Schulungskonzept erforderlich, um neue MitarbeiterInnen beim Einstieg in das Berufsleben zu unterstützen, wobei der Schwerpunkt

auf einer praktischen, arbeitsbezogenen Schulung mit Schwerpunkt auf kompetenzorientiertem Lernen liegt.

## 2. Methodische Ansätze

In IO1 wird ein Überblick über methodische Ansätze gegeben, die auf den/die erwachsene/n Lernende/n zugeschnitten sind, da er/sie aktiv am Lernprozess teilnimmt. Es bietet eine kurze Beschreibung von Ansätzen, die je nach Umständen und Ausbildungsbedarf angepasst werden können. Der Schwerpunkt liegt dabei auf kompetenzbasierten Ansätzen und individueller Planung.

Die Art und Weise, wie auf den Einzelnen zugegangen wird, und die Wahl der Methoden im Lernprozess können sich grundlegend auf den Lernprozess auswirken. Der/die TrainerIn trägt die Verantwortung, unterschiedliche Lernstile oder Präferenzen und persönliche Situationen bei der Durchführung von Schulungen zu beachten und zu berücksichtigen. Die folgende Abbildung verdeutlicht drei verschiedene Ansätze. Der von Hase und Kenyon (2016) dargelegte Ansatz stellt den Lernenden in den Mittelpunkt (siehe Abbildung 2).

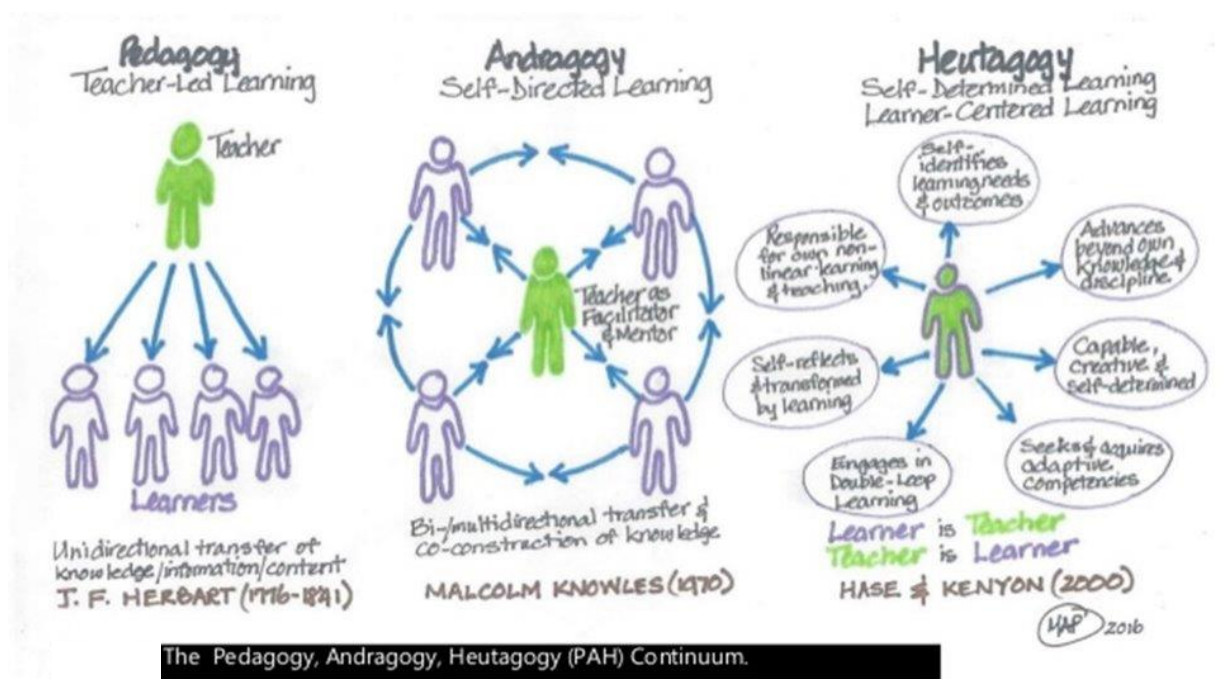


Abb. 2: Vergleich zwischen Pädagogik, Andragogik und Heutagogik

Es ist das selbstbestimmte Lernen, das im Mittelpunkt steht, um die gesetzten Lernergebnisse optimal zu erreichen. Auf diese Weise knüpft der/die Lernende aktiv an sein/ihr Vorwissen und seine Erfahrungen an und das Lernen wird zu einem sinnvollen Prozess. Das verändert die Rolle und das Handeln der TrainerInnen in Richtung der folgenden Schwerpunkte:

- Versetzen Sie sich in die Welt des/der Lernenden
- Die AusbilderInnen müssen über Prozesse und nicht über Inhalte nachdenken
- Vermeidung von trainerzentriertem Lernen

- Lernende erforschen und lernen aus selbstgewählten und selbstgesteuerten Aktionen
- Blick über den Tellerrand der eigenen Disziplinen und Vorlieben
- Selbstbestimmtes Lernen
- Wissensbasierte Zukunft, in der das Wissen, wie man lernt, eine grundlegende Fähigkeit ist

### 3.1. Die Situationsprofile und die Didaktik

In den Fokusgruppen in den Partnerländern wurden typische situative Berufsprofile aus dem Tourismussektor gesammelt. Sie beschreiben Situationen, in denen sich ArbeitnehmerInnen befinden können und die spezifische Reaktionen erfordern (Bedarfsanalyse).

Wie in IO1 erwähnt, ist der wichtigste Faktor des kompetenzorientierten Ansatzes die Orientierung an den Lernergebnissen, die Lernende erwerben können und sollen. Kompetenzen zu haben bedeutet, mit der Fähigkeit ausgestattet zu sein, zu handeln, d.h. sich in bestimmten Situationen angemessen zu verhalten, sie zu bewältigen und eigenverantwortlich zu handeln (Grundlage für die Gestaltung und Entwicklung der Ausbildung).

Die Situationsprofile oder Fälle werden in diesem Dokument jeweils mit Lernergebnissen (siehe Kapitel 6) und einer Beschreibung, wie sie bei der Vermittlung von Lerninhalten (Umsetzung und Vermittlung) genutzt werden können, dargelegt.

Die Bewertung der Lernergebnisse jedes/jeder Einzelnen im Hinblick während des Lernprozesses kann mit verschiedenen Methoden durchgeführt werden. Zum Beispiel durch eine Kombination aus Selbsteinschätzung und einem Gespräch zwischen dem/der ErwachsenenbildnerIn und dem/der Lernenden, durch Beobachtung am Arbeitsplatz oder Rollenspiele (Evaluation).

Alle in Kapitel 6 vorgestellten Situationsprofile/Fälle sind nach Teilsektoren kategorisiert. Sie werden in erster Linie als praktisches Instrument zur aktiven Einbeziehung der Lernenden in ein auf die Bedürfnisse des Unternehmens abgestimmtes Trainingsprogramm vorgestellt. Sie können weiterentwickelt und angepasst oder auf andere Branchen übertragen werden, um ähnliche Instrumente zu entwickeln.

Das didaktische Dreieck zeigt die 4 Dimensionen der Didaktik:

1. Die Lernenden, die Zielgruppe, die mit den Lerninhalten versorgt werden soll
2. Inhalte, die Lernthemen
3. Lehrende, die den Lehr- und Lernprozess planen und gestalten
4. Das Umfeld, die Lernsituationen

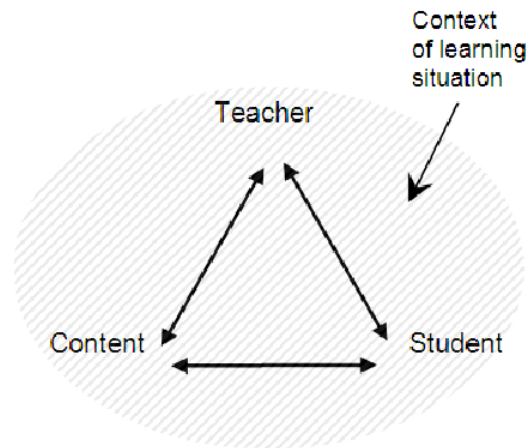


Abb 3: Das didaktische Dreieck

Das Prinzip des "didaktischen Dreiecks" lässt sich auf folgende Dimensionen des didaktischen Handelns ausweiten (Euler und Hahn, 2004):

- - Lernen begreifen
- - Lernen gestalten
- - Kommunikation gestalten
- - Lernsituationen schaffen
- - Eigenes Verhalten reflektieren
- - Erfahrungen nutzen und Theorien anwenden

Lernen zu verstehen heißt, davon auszugehen, dass Lernen ein aktiver Prozess einzelner Personen ist, der lediglich von außen unterstützt werden kann.

Ein praktischer Aspekt der Didaktik ist die **Gestaltung des Lernens**: Die Methoden müssen mit den Inhalten übereinstimmen und sollten die Motivation der Lernenden fördern.

Die **Kommunikation** im Unterricht besteht nicht nur darin, klar und strukturiert zu sprechen, um den Lernenden Inhalte zu vermitteln. Es ist auch wichtig, auf die Fragen der Lernenden einzugehen, Diskussionen zu moderieren und Konflikte zu erkennen und zu lösen.

Die **Reflexion des eigenen Verhaltens** hilft, als Lehrkraft erfolgreich zu sein, sei es durch persönliches Feedback der Lernenden oder durch Checklisten/Feedbackbögen in bestimmten Abständen während der Lehrveranstaltungen. Erst das Setzen von Lernzielen ermöglicht einen "Soll-Ist-Vergleich", um herauszufinden, was funktioniert hat und was nicht bzw. warum es nicht funktioniert hat.

**Praktische Erfahrungen und die Anwendung von Theorien** bedeuten, dass individuelle Lehrpositionen auf der Grundlage theoretischer und praktischer Hintergründe geschaffen werden.

## 3.2. Methoden und Hilfsmittel

Jedes Situationsprofil/jeder Fall enthält Lernergebnisse, die beschreiben, was der Lernende nach der Schulung erreicht haben wird. Diese Lernergebnisse sollten auf der Bedarfsermittlung des Unternehmens basieren (das möglicherweise auch der Käufer des Lernangebots ist). Die Rolle des/der Trainers/Trainerin besteht darin, Wege zu finden, um jeden Lernenden dabei zu unterstützen, diese Lernergebnisse durch verschiedene Ansätze zu erreichen, die auf den Bedürfnissen des Lernenden basieren.

### Der schrittweise Prozess der Anwendung der Situationsprofile / Fälle

1	Entscheiden Sie, wo das Situationsprofil eingesetzt werden soll	Im Klassenzimmer, im Unternehmen usw
2	Bestimmen Sie eine geeignete Profilkategorie für die Arbeit mit der Lerngruppe	Autovermietung, Rezeption, Fahrdienst, Reinigung usw.
3	Wählen Sie die zu verwendende Sprache	Bedürfnisse der Lernenden - Anforderungen des Unternehmens
4	Wählen Sie ein Profil, das zum Unternehmen passt	wenn die Lernenden aus demselben Unternehmen oder Teilsektor kommen
5	Wählen Sie einen Sprecher für jede Gruppe, die an dem Profil arbeitet	Er/sie leitet die Arbeit/das Gespräch, fasst die Ergebnisse zusammen und lobt, wenn nötig.
6	Teilen Sie die Gruppe in kleinere Arbeitsgruppen auf	Nicht mehr als sechs in jeder Gruppe
7	Beginnen Sie mit der Lektüre des Profils/des Falles	Zuerst jede/r Einzelne und dann der/die GruppenleiterIn für die Gruppe
8	Gehen Sie die Diskussionen/Fragen durch und lösen Sie die Aufgabe	Dies kann mit verschiedenen Methoden geschehen: -selbst entwickelt -Verhaltensmodellierung -Andere Methoden
9	Jede Gruppe präsentiert ihre Ergebnisse, einschließlich Diskussionen und Überlegungen	Die Art und Weise der Präsentation kann je nach Komplexität des Falles und der damit verbundenen Prozesse unterschiedlich sein. Beispiele sind: -mündliche Präsentationen -Rollenspiele zu Lösungen

**Verhaltensmodellierung erklärt (für Schritt 8 und 9)**

Eine nützliche Methode, um die Lernenden zu engagieren und den Lernerfolg zu steigern, ist das sogenannte Behaviour Modeling Training. Diese Methode umfasst Folgendes:

- a) genaue Definition und Beschreibung der Fähigkeiten und Verhaltensweisen, die im Training geübt werden sollen
- b) Bereitstellung von Hilfsmitteln oder Anleitungen, wie die Verhaltensweisen zu zeigen sind
- c) Sicherstellung, dass die Lernenden die Verhaltensweisen üben können
- d) Feedback und soziale Bestärkung nach dem Üben des Verhaltens und
- e) Planung, wie diese Verhaltensweisen am Arbeitsplatz geübt werden sollen.

Eine Meta-Analyse von 117 Studien ergab, dass das Lernen und die tatsächliche Anwendung der im Training erlernten Fähigkeiten verbessert wurden, wenn das Training sowohl positive als auch negative Beispiele beinhaltete und wenn die Lernenden ihre eigenen Szenarien entwickelten (Taylor, Russ-Eft, & Chan, 2005). Diese können auf ihren eigenen Erfahrungen beruhen, entweder in früheren Arbeitssituationen oder in der Kommunikation mit KundendienstmitarbeiterInnen. Der/die TrainerIn kann einige wenige Fragen stellen, z. B. wie sie sich in der Situation gefühlt haben, wie sie reagieren wollten, wie sie tatsächlich reagiert haben, bevor er/sie fragt, was sie beim nächsten Mal anders gemacht hätten. Binden Sie die Gruppe ein und bitten Sie sie, über die Situationen nachzudenken, die die Lernenden geschaffen haben. Achten Sie darauf, dass sowohl positive als auch negative Erfahrungen reflektiert werden. Die tatsächliche Anwendung des Gelernten wird auch verbessert, wenn die mittlere Führungsebene geschult wird, wie im nächsten Abschnitt erläutert wird.



## 4. Individuelle Beratung und Unterstützung

Forschungsergebnissen zufolge variieren die Lernmethoden in Bezug auf ihre Wirksamkeit für die Lernenden. Daher sollte der ErwachsenenbilderInnen zu Beginn und während des Lernprozesses auf die individuellen Lernpräferenzen achten und darauf vorbereitet sein, jeden Lernenden individuell anzuleiten.

Das von Noel Burch 1971 entwickelte Modell der vier Kompetenzstufen stellt die Stufen des Kompetenzbewusstseins dar, in denen sich Menschen zu Beginn des Lernens befinden können. Zu erkennen, in welchem Stadium sie sich befinden, und sie aktiv in ihren eigenen Lernfortschritt einzubeziehen, erfordert von dem/der ErwachsenenbilderIn Beratungsfähigkeiten; statt zu beschreiben/belehren, geht es darum, das Entdecken zu fördern.

Forschungsergebnissen zufolge variieren die Lernmethoden in Bezug auf ihre Wirksamkeit für die Lernenden. Daher sollte der/die ErwachsenenbilderIn zu Beginn und während des Lernprozesses auf die individuellen Lernpräferenzen achten und darauf vorbereitet sein, jeden Lernenden individuell anzuleiten.

Durch das Verständnis dieses Modells können TrainerInnen die individuellen Lernbedürfnisse besser verstehen und Ziele entwickeln, die darauf basieren, wo sich der Lernende befindet.

### The Four Stages of Competence

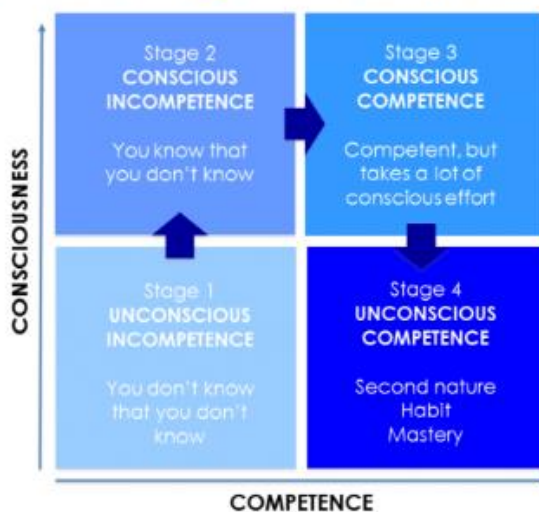


Abb. 4: Die vier Stufen der Kompetenz (Quelle: Noel Burch from **Gordon Training International**)

1. Bei unbewusster Inkompetenz ist sich der Lernende nicht bewusst, dass eine Fähigkeits- oder Wissenslücke besteht.
2. Bei bewusster Inkompetenz ist sich der/die Lernende der Fähigkeits- oder Wissenslücke bewusst und weiß, wie wichtig es ist, sich die neue Fähigkeit anzueignen. In dieser Phase kann das Lernen beginnen.

3. Bei bewusster Kompetenz weiß der/die Lernende, wie er/sie die Fertigkeit anwenden oder die Aufgabe erfüllen kann, aber dies erfordert Übung, bewusstes Nachdenken und harte Arbeit.
4. Bei der unbewussten Kompetenz hat der/die Lernende so viel Erfahrung mit der Fertigkeit, dass er sie so leicht ausführen kann, dass er sie unbewusst ausführt.

Das Modell kann TrainerInnen helfen, den emotionalen Zustand der Lernenden zu verstehen. So wird ein/e Lernende/r, der/die unbewusst inkompetent ist, anders auf das Training reagieren als ein/e Lernende/r, der/die bewusst inkompetent ist. Wenn jemand nicht weiß, dass es ein Problem gibt, ist es unwahrscheinlicher, dass er oder sie sich an der Lösung beteiligt. Wenn jemand hingegen bewusst kompetent ist, braucht er oder sie vielleicht nur zusätzliche Übung und kein Training.

Der Begriff der Kompetenz ist ein heikles Thema und sollte sensibel angegangen werden. Jeder Mensch verfügt über verschiedene Kompetenzen, die die Grundlage für weiteres Lernen sein sollten. Diese können zu Beginn der Lernphase hervorgehoben werden, zum Beispiel durch Gespräche über frühere Arbeits- oder Lernerfahrungen - das Glas sollte als halbvoll betrachtet werden.

Die Lebenslinie ist eine Übung, die Menschen dabei helfen kann, frühere Erfahrungen und Kompetenzen zu sammeln, auf die sie ihr weiteres Lernen stützen können.

Zur Ermittlung der Lernpräferenzen können verschiedene Instrumente eingesetzt werden, z. B.:

Der VARK-Fragebogen (Visual/Aural/Read-Write/Kinesthetic) hilft den Lernenden bei der Einschätzung ihrer Lernpräferenzen (siehe: <https://vark-learn.com/>)

Gardners multiple Intelligenzen umfassen 9 Kategorien von Kompetenzbereichen, anhand derer die Menschen ihre Lernpräferenzen erkennen können (siehe z. B.:

<https://www.literacynet.org/mi/assessment/findyourstrengths.html>)

Der/die TrainerIn ist daher angehalten, die Unterstützung der Lernenden zu betonen und ihre individuellen Bedürfnisse zu bewerten. Auch die Unterstützung am Arbeitsplatz ist von besonderer Bedeutung, da die im Rahmen der Ausbildung erworbenen Fähigkeiten und Fertigkeiten möglicherweise nicht am Arbeitsplatz geübt und im Laufe der Zeit beibehalten werden, wenn es an dieser Unterstützung mangelt. Um dies zu verhindern, könnte das Arbeitsumfeld Möglichkeiten bieten, die in der Ausbildung erlernten Fähigkeiten ohne Verzögerung zu üben.

### **Ein unterstützendes Lernumfeld**

Die Unterstützung im Arbeitsumfeld selbst ist wichtig, um ein kontinuierliches Lernumfeld während und nach dem Training zu schaffen. Wenn z. B. der/die Vorgesetzte und die erfahreneren KollegInnen kein unterstützendes Lernumfeld schaffen, könnten die Ziele des Trainings nicht erreicht werden und das erworbene Wissen mit der Zeit verblassen. Um eine Diskrepanz zwischen Training und Praxis am Arbeitsplatz zu vermeiden, könnte der/die

SchulungsleiterIn die aktive Beteiligung sowohl der betreffenden Führungskraft als auch der erfahrenen KollegInnen an der Gestaltung, Vorbereitung und Durchführung der Schulung fördern. Sie könnten sich beispielsweise an der Erarbeitung von für das Unternehmen relevanten Situationen im Kundenservice beteiligen, die in das Training einbezogen werden sollen, an Rollenspielen während des Trainings teilnehmen und in einer Diskussion mit dem/der TrainerIn herausfinden, wie sie nach dem Training ein unterstützendes Lernumfeld schaffen können.

Es wird empfohlen, dass der/die TrainerIn die wahrgenommene Bedeutung der Ausbildung in der Anfangsphase im Gespräch mit der Führungskraft bewertet, um eine Vorstellung davon zu bekommen, wie Ausbildung und kontinuierliches Lernen im Unternehmen wahrgenommen und praktiziert werden. Idealerweise sollte sich die Führungskraft der Bedeutung eines unterstützenden Lernumfelds bewusst sein. Ist dies nicht der Fall, muss der/die AusbilderIn für den Wert dieser Ausbildung eintreten, da die endgültigen Ergebnisse von der Unterstützung durch die Geschäftsleitung abhängen würden. Daher ist es wichtig, dass die Führungskraft ihren zukünftigen MitarbeiterInnen, die an der Schulung teilnehmen, den wahrgenommenen Nutzen der Schulung vermittelt und die erfahreneren MitarbeiterInnen ermutigt, sich aktiv an der Betreuung und Unterstützung der neuen MitarbeiterInnen zu beteiligen. Belohnungen und die Anerkennung der Bemühungen der MitarbeiterInnen können ebenfalls dazu beitragen, das Lernen zu erleichtern.

## **Gemeinsame Mentorschaft**

*Im Idealfall erhalten die Führungskräfte auch Schulungen in den Bereichen Feedback, Zielsetzung, Reflexion, Motivationsförderung und Coaching, um die Schulung nachzubereiten. Dann können die Vorgesetzten aktiv konstruktives Feedback geben und sich mit den MitarbeiterInnen auseinandersetzen, um zu sehen, wie sie sich entwickeln. Deshalb wäre es eine gute Idee, sie von Anfang an in die Schulung einzubeziehen. Dies könnte die langfristige Wirkung der Schulung fördern, eine positive Lernkultur aufrechterhalten und sogar zu einem höheren Wohlbefinden der MitarbeiterInnen führen.*

Erfahrenere MitarbeiterInnen könnten als MentorInnen in die Schulung einbezogen werden und die Aufgabe haben, die Reflexion über verschiedene Situationen zu fördern. Die Teilnahme könnte ihnen freigestellt werden, und sie könnten in mindestens eine Sitzung einbezogen werden, in der die gemeinsame Betreuung, das kontinuierliche Lernumfeld und die Feedback-Techniken gefördert werden würden. Sie müssen jedoch die Autonomie haben, zu erscheinen, und nicht gezwungen werden, teilzunehmen.

Die Unterstützung und das gemeinsame Mentoring der neuen MitarbeiterInnen sollte gefördert werden, indem sie in Teams arbeiten und sich nach der Schulung gegenseitig bei der Arbeit unterstützen und dabei, darüber nachzudenken, was gut war, wie eine Situation gehandhabt wurde, und was beim nächsten Mal anders gemacht werden könnte. Während einer Fokusgruppensitzung in Island wurde vorgeschlagen, dass innerhalb der Abteilungen Lerngruppen gebildet werden könnten, damit die MitarbeiterInnen ihre Stärken austauschen und sich individuell und als Team weiterentwickeln können. Eine andere Führungskraft erwartete, dass der/die TrainerIn die MitarbeiterInnen strategisch dazu befähigen würde,

sich gegenseitig als MentorInnen zu unterstützen und so zu einer positiven Lernkultur beizutragen, in der alle MitarbeiterInnen einen Nutzen in ihrer eigenen Entwicklung sehen.

## Zielsetzung

Studien haben ergeben, dass die tatsächliche Anwendung und Aufrechterhaltung des Gelernten verbessert wird, wenn sich die TeilnehmerInnen Ziele setzen (Taylor et al., 2005) und der/die TrainerIn sie bei diesem Prozess anleitet. Ein gängiges Hilfsmittel für das Setzen von Zielen sind **S.M.A.R.T.**-Ziele (Spezifisch, Messbar, Erreichbar, Realistisch und Zeitgerecht). Erstens sollte das Ziel spezifisch und nicht zu allgemein sein. Zweitens sollte es möglich sein, das Ziel zu messen, und der Lernende kann selbst bestimmen, wie er die Messung vornehmen möchte. Drittens sollte das Ziel erreichbar und realistisch sein, und schließlich sollte es einen klaren Zeitrahmen geben.

Es wird empfohlen, ein übergreifendes Endziel zu haben und einige kleine Schritte zu unternehmen, um den Prozess zu unterbrechen und das Erreichen des Endziels zu ermöglichen. Betonen Sie die kleineren Schritte und weisen Sie darauf hin, dass es in Ordnung ist, zurückzuschlagen, solange sie sich auf der Leiter zum Endziel weiter nach oben bewegen. Die TeilnehmerInnen schreiben die Ziele auf und werden ermutigt, sie sichtbar zu halten. Wenn der/die Vorgesetzte an der Schulung beteiligt ist, kann er/sie die Ziele des/der Mitarbeiters/Mitarbeiterin nach Beginn der Beschäftigung weiter besprechen und beurteilen, ob die Ziele angepasst oder verfeinert werden müssen.

Die TeilnehmerInnen können sich spezifische Ziele für die Ausbildungszeit und am Ende der Ausbildung für die Beschäftigung selbst setzen. Die Zielsetzung(en) für die Ausbildung selbst kann durch die Frage erleichtert werden: "Was möchten Sie aus dieser Schulung mitnehmen"? Die Zielsetzung für das Ende der Ausbildung kann sowohl ein kurzfristiges als auch ein langfristiges Ziel beinhalten. Obwohl die Ziele realistisch und erreichbar sein sollten, sollten sie auch eine Herausforderung für den/die TeilnehmerIn darstellen und von persönlicher Bedeutung für ihn/sie sein. Erkundigen Sie sich nach ihren Werten, wenn sie bei der Festlegung eines Ziels zögern, z. B. worauf legen sie Wert, wenn sie selbst mit dem Kundendienst sprechen? Beurteilen Sie die Wichtigkeit, indem Sie fragen: "Ist es wichtig für Sie? Wie zuversichtlich sind Sie, dass Sie dieses Ziel erreichen werden (%)" Wenn sie mit "60 % Zuversicht" antworten, fragen Sie, was nötig ist, um sie auf fast 100 % zu bringen. Zum Beispiel: "Welches zusätzliche Wissen oder welche zusätzliche Erfahrung brauchen Sie, um Ihr Ziel mit fast voller Zuversicht zu erreichen"? Anhand dieser Antworten lässt sich ermitteln, was jede/r Einzelne von der Schulung benötigt, um sich am Arbeitsplatz kompetent zu fühlen. Bei der Erörterung der Ziele mit den TeilnehmerInnen ist der G.R.O.W.-Rahmen ein nützliches Instrument, um die Diskussion zu erleichtern:

G - Goal (Ziel): Der Teilnehmer legt sein(e) Ziel(e) und die Schritte zum Erreichen dieses Ziels fest.

R - Reality (Realität): Wo stehen sie jetzt, woran haben sie bereits gearbeitet, was ist der nächste Schritt?

O - Hindernisse und Optionen: Identifizieren Sie mögliche Hindernisse, lassen Sie die Teilnehmer herausfinden, wie sie diese überwinden wollen, und listen Sie alle Möglichkeiten auf, wie sie ihr(e) neues(n) Ziel(e) erreichen können.

W - Weg nach vorn; Wann werden Sie beginnen? Erstellen Sie einen Aktionsplan

Bedenken Sie, dass Menschen weniger daran glauben, ein Ziel erreichen zu können, wenn sie nur wenig Erfahrung im Arbeitsumfeld haben und wenn ein hoher Druck besteht, sofort gute Leistungen zu erbringen. Das Gefühl der Selbstwirksamkeit des Lernenden spielt bei der Zielsetzung eine Rolle. Selbstwirksamkeit ist die Überzeugung, dass sie die Arbeitsaufgaben erledigen und das Ziel erreichen können. Das Training kann ihr Selbstvertrauen stärken, indem es ihre Fähigkeiten lobt, denn die Übungen können ihre Selbstwirksamkeit erhöhen, indem sie den Lernenden helfen, sich selbst in verschiedenen Situationen zu sehen und mögliche Wege zu finden, mit ihnen umzugehen. Die Selbstwirksamkeit kann durch die Übungen gestärkt werden, wenn die Lernenden sehen, wie andere die Situationen vorführen, es selbst ausprobieren und verbales, motivierendes Feedback über ihre Fortschritte erhalten.

## 5. Kompetenzkriterien für den/die ErwachsenenbilderIn

ETSC in Island hat eine Kompetenzbedarfsanalyse durchgeführt, um ein Anforderungsprofil für den/die ErwachsenenbilderIn zu erstellen. Es gibt auch europäische Standards, die jedoch recht weit gefasst sind. Einige der Kernelemente des ETSC-Berufsprofils werden hier als Unterstützung für den/die ErwachsenenbilderIn vorgestellt, zusätzlich zu Elementen aus der MentorInnenausbildung.

### Ein Beispiel für ein Berufsprofil für den/die ErwachsenenbilderIn

Die Rolle der TrainerInnen besteht darin, Erwachsene bei ihrem Lernen zu unterstützen, damit sie ihre Kompetenzen in einem bestimmten Bereich erweitern können. Er/sie schafft eine Lernumgebung und versucht, das Interesse der Lernenden an den jeweiligen Themen zu wecken. Die Hauptaufgaben der TrainerInnen sind die Vorbereitung und Leitung des Lernprozesses mit verschiedenen Teilnehmergruppen. Damit verbunden ist die Aktivierung der Lernenden, die Beeinflussung ihrer Denkweise/Einstellung, die Vermittlung von Informationen, die Bewertung der Fortschritte, die Bereitstellung von Feedback und Anleitung. Der/die erwachsene Lernende respektiert die TeilnehmerInnen und holt sie dort ab, wo sie sind. Er/sie arbeitet selbstständig, aber auch oft in Zusammenarbeit mit anderen und befolgt angemessene Arbeitsverfahren und Qualitätsstandards für den Job. Die Arbeitsbedingungen können unterschiedlich und manchmal anspruchsvoll sein. Das Lernen kann am Arbeitsplatz, in den Räumlichkeiten von Bildungsanbietern/Schulen oder in den Räumlichkeiten gesellschaftlicher Organisationen stattfinden. Das Lernen kann vor Ort und/oder durch Medientechnologie vermittelt werden.

*Überblick über die Kompetenzfaktoren für TrainerInnen, Ergebnisse eines ExpertInnenteams, das an einem Berufsprofil für TrainerInnen in Island gearbeitet hat:*

Competence factor	EQF level
Anpassungsfähigkeit	5
Ressourcenmanagement	4
Interaktive Kommunikation	6
Bewusstsein für Gleichberechtigung / Bewusstsein für Gleichstellung	4
Kritische Beurteilung	4
Teamarbeit	5
Planen und Organisieren	5
Kontinuierliches Lernen / Ständiges Lernen	5
Informationsbeschaffung und -verarbeitung	5
Arbeitsethik und Werte	5
Sorge um die Sicherheit	4
Wertschätzung der kulturellen Vielfalt	4
Initiative	4
Einsatz von Informationstechnologie	4

Schriftliche Fähigkeiten	4
Selbstverwaltung / Selbstorganisation	5
Kreativität und Innovation	5
Wohlbefinden / Gesundheit	5
Widerstandsfähigkeit / Widerstandskraft	5
Teamleitung	4
Ergebnisverwaltung / Ergebnismanagement	4
Förderung des Lernens / Förderung von Lernen	5
KundInnenorientierung / Fokus auf die KundInnen	5

*\*Allgemeine Fähigkeiten zur Beschäftigungsfähigkeit sind grün gefärbt.*

Auf die Kompetenzen der ErwachsenenbilderInnen wird in IO3 näher eingegangen, wo die Zusammenarbeit zwischen dem Unternehmen und dem Bildungsanbieter näher beschrieben wird.

### **Kriterien - Kulturelle Vielfalt**

Viele gering qualifizierte erwachsene Lernende sind ausländischer Herkunft. Es ist natürlich vorteilhaft, dass der/die TrainerIn die "kulturelle Vielfalt" wertschätzt, aber das reicht oft nicht aus. Echte Kenntnisse über den kulturellen Hintergrund der Lernenden sind notwendig, um deren Entscheidungen und Motivation zu verstehen. Im Idealfall haben ein oder mehrere TrainerInnen denselben kulturellen Hintergrund wie die Lernenden. Diese AusbilderInnen sind in der Lage, sich in mehreren Kulturen zurechtzufinden und haben einen ganz anderen Einfluss auf die Lernenden und Verständnis für verschiedene Probleme, die auftreten können. Solche KulturdolmetscherInnen können dazu beitragen, Missverständnisse auszuräumen und die Lernenden auf berufliche Herausforderungen und Situationen vorzubereiten, die auftreten können.

## **6. Vorgestellte Situationsprofile/Fälle**

Es werden Situationsprofile/Fälle vorgestellt, die in 8 Bereiche unterteilt sind:

Fahrzeugvermietung

Front-Desk und Buchung

Reinigungsdienste

Service in Restaurants

Reisen und Besichtigungen

Taxidienst

Verkauf und Marketing

**See situational cases in IO2: Part II**

## Recources

Buckley, R., and Caple, J. (1995). The Training and Development Audit Evolves: Is Your Training and Development Budget Wasted. *Journal of European Industrial Training*, 20(5), 68-79.

Hase, Stewart (2016). Self-determined learning (heutagogy): Where have we come since 2000. In Researchgate.net.

Reynisdóttir, M., & Jóhannesdóttir, S. (2020). Skapandi æfingar í þjónustuþjálfun (Creative exercises in service training). Published in Iceland.

Taylor, P. J., Russ-Eft, D. F., & Chan, D. W. L. (2005). A Meta-Analytic Review of Behavior Modeling Training. *Journal of Applied Psychology*, 90(4), 692- 709.

<https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.4.692>

Kalantzis and Cope. Learning by Design. Information on the web:

<https://newlearningonline.com/learning-by-design/glossary/didactic>

Didaktik der Erwachsenenbildung. Ein Projekt des DIE. Project website: <https://wb-web.de/wissen/lehren-lernen/didaktik-der-erwachsenenbildung.html>