



Ausbildungsrichtlinien

e-Jobs-Observatory.eu

INHALTSVERZEICHNIS

ABSCHNITT 1	9
EINLEITUNG	10
1.1 ANFANGSVERHALTEN	11
1.1.1 GRUNDLEGENDE FRAGEN	11
1.1.2 HILFREICHE TIPPS	12
1.2 LEHRVERANSTALTUNG	12
1.2.1 PRINZIPIEN UND PRAXIS	13
1.2.2 HILFREICHE TIPPS	13
1.3 BEWERTUNG	14
1.3.1 PRINZIPIEN UND PRAXIS	14
1.3.2 HILFREICHE TIPPS	15
QUELLENANGABEN	17
ABSCHNITT 2	18

SCHULUNGSRICHTLINIEN FÜR ROLLENPROFILE IM BEREICH VIRTUELLES LERNEN 18

2.1 Entwicklung einer e-Learning-Strategie

2.1.1 Kurzbeschreibung

2.1.2 Lerneinheiten (Module) und Lernziele

- Beste Praktiken für diese Lerneinheit
- Empfohlene Lektüre für diese Einheit

2.2 Entwicklung gemischter Lern-Lösungen

2.2.1 Kurzbeschreibung

2.2.2 Lerneinheiten (Module) und Lernziele

- Beste Praktiken für diese Lerneinheit

- Empfohlene Lektüre für diese Einheit

2.3 Vollzeit-Spezialisten zur Entwicklung von e-Learning-Inhalten

2.3.1 Kurzbeschreibung

2.3.2 Lerneinheiten (Module) und Lernziele

- Beste Praktiken für diese Lerneinheit
- Empfohlene Lektüre für diese Einheit

2.4 Entwicklung von e-Learning-Inhalten (Teilzeit)

2.4.1 Kurzbeschreibung

2.4.2 Lerneinheiten (Module) und Lernziele

- Beste Praktiken für diese Lerneinheit
- Empfohlene Lektüre für diese Einheit

2.5 Durchführung virtueller Klassenraum-Einheiten

2.5.1 Kurzbeschreibung

2.5.2 Lerneinheiten (Module) und Lernziele

- Beste Praktiken für diese Lerneinheit
- Empfohlene Lektüre für diese Einheit

2.6 Online-Tutoring

2.6.1 Kurzbeschreibung

2.6.2 Lerneinheiten (Module) und Lernziele

- Beste Praktiken für diese Lerneinheit
- Empfohlene Lektüre für diese Einheit

ABSCHNITT 3 71

SCHULUNGSRICHTLINIEN: 71

HINTERGRUND UND GRUNDLAGEN 71

ZUR ANPASSUNG AN VIRTUELLE LERNBERUFE IN EUROPA 71

4.1 EUROPÄISCHER QUALIFIKATIONSRAHMEN (EUROPEAN FRAMEWORKS OF QUALIFICATIONS): DAS BEDÜRFNIS NACH EINER GEMEINSAMEN SPRACHE 71

EINLEITUNG 72



Diese Schulungsrichtlinien basieren auf den Ergebnissen umfangreicher Forschungen innerhalb des Rahmens des Leonardo da Vinci Projekts e-VIRTUE. Im Rahmen dieses Projekts wurden die nachfolgenden Berufe in Hinblick auf Virtuelles Lernen (VL) untersucht:

- I. **Aufbau von Strategien zum digitalen Lernen**, Entwicklung und Umsetzung der Strategie einer Organisation zur Anwendung von Lerntechnologien.
- II. **Entwicklung gemischter Lehrmethoden**, Erstellung von Entwürfen für neue Lernprogramme.
- III. **Entwicklung von digitalen Lerninhalten – Vollzeit-Expertenrolle**, Entwicklung von digitalen Lerninhalten in allen möglichen Formen.
- IV. **Entwicklung von e-Learning-Inhalten (im Rahmen einer übergreifenden Lehrer-/Schulungsposition)**, Entwurf und/oder Entwicklung einfacherer Arten digitaler Lerninhalte, zusätzlich zur Planung und Durchführung traditioneller Bildung.
- V. **Online-Tutoring**, Sicherstellung einer erfolgreichen Übermittlung von erweiterten Online-Lernprogrammen sowie gemischten Fernlehrgängen sowie Unterstützung der Lernenden im Rahmen dieser Programme.
- VI. **Durchführung virtueller Klassenraum-Sitzungen**, Entwicklung und Durchführung von Gruppensitzungen in Echtzeit mit Online-Konferenzmethoden.

Als eines der Hauptergebnisse des e-Virtue Projekts dienen diese Schulungsrichtlinien als Leitfaden für europäische Bildungseinrichtungen sowie alle anderen Personen, die an der Entwicklung von Lehrplänen beteiligt sind, welche Wissen, Fähigkeiten und Kompetenzen umfassen, welche für Erfolg in diesen

Berufen notwendig sind – nicht nur auf nationaler, sondern auch auf europäischer Ebene.

Um repräsentative Richtlinien zu schaffen, arbeiteten wir dabei eng mit Bildungseinrichtungen sowie Entscheidungsträgern und Experten in den verschiedenen VL-Berufen in fünf europäischen Ländern zusammen: Frankreich, Deutschland, Griechenland, Polen und Großbritannien.

ZIELGRUPPEN

Diese Handbuch soll an Bildung beteiligten Personen in einer Vielzahl von Einrichtungen und Situationen helfen – Schulungszentren, Unternehmen, Gemeindeeinrichtungen und anderen Schulungsorten. Aus diesem Grund enthalten die Schulungsrichtlinien für alle Beteiligten relevante Informationen über das erforderliche Wissen, Fähigkeiten und Kompetenzen auf dem Arbeitsmarkt im Bereich Virtueller Lernangebote in der EU. Die vorliegenden Schulungsrichtlinien richten sich insbesondere an die folgenden Personen und Organisationen:

- **Berufsbildende Organisationen**, die daran interessiert sind, die von ihnen angebotene Bildung an die Marktbedürfnisse anzupassen, um die stetig wachsende Nachfrage nach qualifizierten Experten für virtuelles Lernen auf europäischer Ebene zu decken. Da die Rollenprofile für virtuelle Lernberufe den Marktbedürfnissen entsprechen, ermöglichen diese berufsbildenden Organisationen gemeinsam mit den Schulungsrichtlinien, ihre Kurse entsprechend anzupassen.
- **Arbeitgeber und/der Personalverantwortliche**, insbesondere von SMEs und zur Entwicklung von internen Fortbildungsmodulen. Die Rollenprofile für virtuelle Bildungsberufe sowie die Schulungsrichtlinien ermöglichen diesen Personen, zu bestimmen, ob (ausländische) Bewerber und Arbeitnehmer über das erforderliche Wissen, die Fähigkeiten und Kompetenzen verfügen, die auf europäischer Ebene im Bereich virtueller Bildung gefragt sind.
- **(Potentielle) Arbeitnehmer, insbesondere von SMEs**, um individuelle Schulungsbedürfnisse zu identifizieren. Die Rollenprofile für virtuelle Bildungsberufe sowie die Schulungsrichtlinien unterstützen (potentielle) Arbeitnehmer dabei, sich mit internem Wissen, Fähigkeiten und Kompetenzen vertraut zu machen, welche auf europäischer Ebene im Bereich

virtueller Bildung erforderlich sind und ermöglichen ihnen, zu bestimmen, ob sie über die erforderlichen Fähigkeiten verfügen.

NUTZUNG

DIESES

Dieses Handbuch behauptet nicht, dass es nur eine Methode gibt, ein Lernerlebnis zu strukturieren.

Tatsächlich gibt es so viele unterschiedliche, gute Methoden einen Schulungsplan zu entwerfen, wie es unterschiedliche Schulungskurse und Bildungseinrichtungen gibt.

Die Schwierigkeit beim Entwickeln jeder Art von Schulungshandbuch besteht darin, dass es niemals alle Bedürfnisse aller Nutzer erfüllen kann. Gleichzeitig muss das Handbuch jedoch für alle Leser von Nutzen sein.

Aus diesem Grund dient dieses Schulungshandbuch:

- **NICHT** als Schritt-für-Schritt Anweisung zur Bestimmung Lerneinheiten
- **NICHT** als Reihe von fest zu befolgenden Anweisungen
- **NICHT** als fixes Handbuch, das starr auf die vorgegebene Situation angewendet werden kann

Stattdessen beabsichtigen wir, dass diese Schulungsrichtlinien einige Methoden zum Entwurf von Schulungen enthalten, welche:

- einige Ideen zur Entwicklung von Lerneinheiten bieten
- einige Beispiele für die praktische Umsetzung enthalten

ABSCHNITTE DES

Dieses Handbuch ist in drei Abschnitte unterteilt:

Abschnitt 1 beinhaltet eine Übersicht des Handbuchs und der Grundrichtlinien für die Umsetzung von Lehrveranstaltungen. Diese Prinzipien decken Schlüsselbereiche

ab, die bei der Durchführung jedes Lehrprogramms beachtet werden sollten. Abschnitt 1 dient als Umriss aller Schulungsdetails - „was, wer und wie“ - für Lehrpersonal.

Abschnitt 2, der umfangreichste Abschnitt, besteht aus Schulungsrichtlinien für jedes der sechs Rollenprofile und ist wie eine Wegekarte oder die Planung einer Reise. Für jedes Rollenprofil wird die jeweilige Rolle genau beschrieben sowie die Strukturen für Lerneinheiten entsprechend einer ergebnisorientierten Perspektive präsentiert. Dies ermöglicht eine genaue Beschreibung der vom Europäischen Qualifikationsrahmen empfohlenen Lernergebnisse. Aus diesem Grund bietet jede Lerneinheit die Lernergebnisse, welche Teilnehmer nach Abschluss der Schulung erreichen sollten, um virtuelle Lehrpositionen auf dem europäischen Arbeitsmarkt einnehmen zu können. Des Weiteren beinhaltet jedes Rollenprofil Richtlinien dazu, welche Schulungsmethoden, Aktivitäten und zusätzliches Lesematerial empfohlen werden, damit die Teilnehmer die Lernziele am effizientesten erreichen.

Abschnitt 3 stellt schließlich den Europäischen Qualifikationsrahmen (EQF), den Rahmen für e-Kompetenzen (eCF), das Europäische Credit-System für Berufsbildung, die Europäische Qualitätssicherung für Berufsbildung und Schulungen (EQAVET) sowie Schulungssysteme (ECVET) vor. Zusätzlich wird das e-Jobs Observatory als Hauptanreiz zur Sicherung der Qualität, Anpassung und Standardisierung der Berufsbildung dieser sechs Rollenprofile auf europäischer Ebene vorgestellt und erläutert, warum die Virtuellen Bildungsberufsprofile den durch das e-Jobs Observatory vorgeschlagenen Standards entsprechen.

Abschnitt 1

GRUNDPRINZIPIEN ZUR DURCHFÜHRUNG VON LEHRVERANSTALTUNGEN

- Anmeldeverhalten
- Lehrveranstaltung
- Auswertung

INHALTSVERZEICHNIS

EINLEITUNG

1.1 ANFANGSVERHALTEN

1.1.1 Grundlegende Fragen

1.1.2 Hilfreiche Tipps

1.2 LEHRVERANSTALTUNG

1.2.1 Prinzipien und Praxis

1.2.2 Hilfreiche Tipps

1.3 BEWERTUNG

1.3.1 Prinzipien und Praxis

1.3.2 Hilfreiche Tipps

ZUSAMMENFASSUNG

CHECKLISTE

QUELLENANGABEN

ZWECK

Das Ziel dieses Abschnitts ist es, auf Probleme im Rahmen der Entwicklung und Durchführung von Lehrveranstaltungen aufmerksam zu machen. Am Ende dieses Abschnitts werden Sie in der Lage sein, Fragen wie diese zu beantworten:

- Wie kann man das Anmeldeverhalten von Teilnehmern bestimmen?
- Wie kann man eine Lehrveranstaltung planen und organisieren?
- Wie kann man den Teilnehmer und das Bildungsprogramm bewerten?

..... EINLEITUNG

Der Lernprozess ist ein grundlegender Bestandteil der Schulung. In anderen Worten: Das Ziel aller Aktivitäten ist es, einer Person zu ermöglichen, bekannte Aufgaben gut durchzuführen (Mahood, 2011). Aus diesem Grund muss der Leiter der Veranstaltung über ein grundlegendes Verständnis des Verfahrens verfügen, um in jeder Situation die effektivste Schulungsmethode auswählen zu können.

Generell haben Forschungen dazu, wie Erwachsene effektiver lernen können, ergeben, dass die folgenden Bedingungen förderlich sind:

- Teilnehmer wurden in die Definition oder genaueren Bestimmung ihrer eigenen Lernziele eingebunden
- Die Inhalte konzentrieren sich auf reale Probleme, denen die Teilnehmer sich stellen müssen
- Die Teilnehmer erhalten hilfreiche Bewertungen und Rückmeldungen

Diese Richtlinien basieren auf der Theorie konstruktivistischer Pädagogik (Discoll, 1994; Richardson, 2003), welche im Rahmen der in diesem Handbuch beschriebenen Lern-/Unterrichtsmethoden gemeinsam mit dem Anwendergemeinschafts-Verfahren sowie problembasiertem Lernen berücksichtigt werden – dies ist die Grundlage dieses Dokuments (Keppel, et al, 2003).

1.1 ANFANGSVERHALTEN

Den Erwartungen und Einstellung von Teilnehmern in Bezug auf die Auswahl eines bestimmten Lernprogramms wird überraschend wenig Achtung geschenkt. Aus diesem Grund soll dieser Unterabschnitt, Sie auf die folgenden wichtigen Aspekte aufmerksam machen, die Sie in Erfahrung bringen sollten:

- Über welche Fähigkeiten sollten Teilnehmer vor Beginn der Schulung verfügen?
- Gibt es persönliche Eigenschaften, welche bei der Entwicklung der Lehrveranstaltung berücksichtigt werden sollten?

“Das Anfangsverhalten umfasst das Vorwissen, Einstellungen und Fähigkeiten, welche eine Lernende bereits besitzt und welche relevant für die Lernaufgabe oder den Themenbereich sind und die Lernende VOR Beginn des Moduls beweisen können sollten. Dies beinhaltet Vorbildung sowie die Erfahrungen, die ein Schüler in den neuen Lernkontext einbringen kann. Das ultimative Ziel des Moduls ist es, dass der Lernende Fortschritte von seinem Anfangsverhalten macht und an das Ziel der Bildungsveranstaltung gelangt (d. h. dass er das Lernziel oder Endverhalten erreicht).“

1.1.1 Grundlegende Fragen

Zur Bestimmung des Eingangsverhaltens sollten Sie sich die folgenden Fragen stellen:

- Wozu muss ein Teilnehmer vor Beginn der Schulungseinheit **fähig** sein? In anderen Worten: *Über welche spezifischen Fähigkeiten muss ein Teilnehmer verfügen, um mit der Weiterbildung beginnen zu können?*
- Wer sind die Teilnehmer dieser Schulungseinheit?
- Über welche besonderen Interessen verfügen sie?
- Was motiviert sie?
- Welche besonderen Probleme oder Bedenken könnten die Teilnehmer haben?
- Welche Sprache(n) sprechen die Teilnehmer oder in welcher Sprache wünschen sie sich, dass die Lehrveranstaltung durchgeführt wird?
- Wie viel Zeit steht den Teilnehmern für die Schulung zur Verfügung?
- Aus wie vielen Lernenden besteht jede Gruppe?

- Wo befinden sie sich?

1.1.2 Hilfreiche Tipps

- ☒ Vermeiden Sie „*Es gibt keine Grundvoraussetzungen für dieses Schulungsprogramm*“. Dies kann dazu führen, dass ein Teilnehmer glaubt, dass er die Schulung erfolgreich abschließen kann, obwohl er/sie in der Realität nicht dazu fähig ist, weil ihm bestimmtes Wissen oder Fähigkeiten fehlen. Andererseits ist es wichtig, das Anfangsverhalten zu prüfen und angemessene Grundvoraussetzungen anzugeben, da der Kursleiter ansonsten nicht die Ziele der Lehrveranstaltung nachvollziehen und erfüllen kann.
- ☒ Sofern möglich, sollten die Teilnehmer über diverse Hintergründe verfügen – dies kann ein großer Vorteil für eine Schulung sein, da dies eine große Vielfalt an Meinungen garantiert und kreatives Denken sowie eine kreative Problemlösung fördert. Streben Sie nach einem guten Gleichgewicht, versuchen Sie nicht, die Situation durch die Teilnahmebedingungen zu genau zu kontrollieren. Lassen Sie jedoch keine Teilnehmer zu, von denen Sie wissen, dass sie nicht erfolgreich sein werden.
- ☒ Bitten Sie die Schulungsteilnehmer darum, an einen Moment in ihrem Leben oder Berufsleben zu denken, an dem sie sich entweder machtvoll, machtlos oder befähigt fühlten. Bitten Sie sie darum, sich gefasst zu machen, diese Geschichte in der ersten Schulungssitzung zu teilen.
- ☒ Bitten Sie Lernende darum, zu identifizieren, was sie bereits zu einem bestimmten Thema wissen und was nicht.
- ☒ Regen Sie Lernende dazu an, ein Problem mit ihrem bestehenden Wissen zu lösen.

1.2 LEHRVERANSTALTUNG

Eine Lehrveranstaltung ist ein geplantes, organisiertes Erlebnis, das den Beteiligten hilft, neues Wissen, Fähigkeiten, Einstellungen oder Verhalten zu erlernen. Eine Lehrveranstaltung ist also eine vereinfachte Beschreibung der Lernaktivität des Lernenden.

Dieser Abschnitt beschreibt einige Prinzipien und Verfahren, die helfen, diese Veranstaltungen erfolgreich durchzuführen.

1.2.1 Prinzipien und Praxis

- I. Bei der Entwicklung Ihrer Lehrveranstaltung sollten Sie genau an den Zweck der Veranstaltung und ihre Erwartungen denken und überlegen, wie sich diese mit den Bedürfnissen der Teilnehmer sowie deren individuellen Rollen und Zielen, sowie den Zielen der Gruppen und Unternehmen, denen sie angehören, decken.
- II. Setzen Sie Ziele, die erreichbar, realistisch, messbar, positiv, wichtig, zeitlich begrenzt und spezifisch sind.
- III. Wir lernen besser, wenn wir aktiv in den Lernprozess eingebunden werden. Einige Beispiele für aktiv eingebundene Lernmethoden, die Interaktionen zwischen Lernenden und Lehrer fördern sind Gruppendiskussionen, Brainstorming, Rollenspiele, Fallstudien, Konsultationen mit Experten, kritische Fälle, Problemlösung, Anregungen dazu, aus Fehlern zu lernen (statt Fehler zu vermeiden), Kontrollstrategien für Emotionen usw.
- IV. Denken Sie darüber nach, wie die Teilnehmer die Veranstaltung verlassen und ob deren Organisation/Unternehmen sie dazu anregt, das Gelernte in die Praxis umzusetzen. Wenn das Gelernte nicht in die Praxis umgesetzt werden kann, kann die Lehrveranstaltung vom Unternehmen als Verschwendung gesehen werden.

1.2.2 Hilfreiche Tipps

Hier sechs zusätzliche Tipps zur **Auswahl von Schulungsmethoden**:

1. Wie lauten Ihre Schulungsziele? Neue Fähigkeiten, neue Techniken für alte Fähigkeiten, besseres Verhalten am Arbeitsplatz?
2. Betrachten Sie die Lernergebnisse und überlegen Sie, mit welchen Methoden diese am besten erreicht werden können.
3. Berücksichtigen Sie die Erfahrungen und Erwartungen der Teilnehmer. Wer wird geschult? Neue Arbeitnehmer, erfahrene Arbeitnehmer, die

Geschäftsleitung?

4. Berücksichtigen Sie Ihre Fähigkeiten, Erfahrung und Selbstvertrauen als Lehrer/Schulungsleiter.
5. Wie sieht das Schulungsbudget aus? Berücksichtigen Sie besondere Einrichtungen, Zubehör, Zeit oder andere Anforderungen für die Anwendung der Methoden.
6. Nutzen Sie eine Reihe verschiedener Methoden, um die Sinne anzuregen, aber nicht zu überfordern.

1.3 BEWERTUNG

Dieser Bereich stellt einige Hauptaspekte für die Ausbildung von Fortbildungen vor. Auch wenn einige Autoren die Begriffe „Bewertung“ und „Auswertung“ zu verschiedenen Zwecken verwenden (Kirkpatric & Kirkpatric, 1997) ist diese Unterscheidung nicht in der gesamten Literatur zum Thema vertreten. In diesem kurzen Abschnitt behandeln wir die beiden Begriffe als Synonyme füreinander.

Bewertung, insbesondere „authentische Bewertung“ regt Lernende dazu an, ihr Wissen und ihre Fähigkeiten in der gleichen Art anzuwenden, wie es in der realen Welt außerhalb der Schule der Fall wäre (Hart, 1994). Dies ist ein kontinuierlicher Prozess, der Planung, Diskussionen, Konsensbildung, Reflektion, Messung, Analyse und Verbesserung entsprechend der zum Lernziel gesammelten Daten und Befunde umfasst.

1.3.1 Prinzipien und Praxis

- I. Es gibt kein „Rezept“ für die Auswertung einer Fortbildung, da bei einer Auswertung der relative Wert einer Sache bewertet wird. Etwas, das für eine Person sehr wertvoll ist, kann für eine Person nur geringen oder keinen Wert haben. Daher das folgenden Prinzip:
- II. Die Auswertung kann für jedes Schulungsprogramm individuell angepasst werden, um dem spezifischen Zweck der Auswertung zu entsprechen. Dieser ist abhängig von:

- Zielen
 - Inhalten
 - Teilnehmern
 - Kommunikation
 - Timing
 - allen Rahmenbedingungen
- III. Messen Sie die Ergebnisse, damit der Lernende das Gelernte anwenden kann. Sorgen Sie zum Beispiel dafür, dass eine Diskussion oder eine schriftliche Übung integriert oder ein Arbeitsplan entwickelt wird, der eine praktische Anwendung erfordert (z. B. bitten Sie Online-Tutoren darum, Online-Aktivitäten mit entsprechenden Rückmeldungen zu entwickeln).
- IV. Wir sollten erwähnen, dass alle von uns vorgeschlagenen Verfahren den Richtlinien der Europäischen Qualitätssicherung für berufliche Bildung und Schulung (EQAVET) entsprechen*.

1.3.2 Hilfreiche Tipps

- ☐ Fünf Tipps zur **Auswertung einer Schulungssitzung**:
1. Planen Sie die Auswertung im Rahmen der Schulungssitzung
 2. Verdeutlichen Sie sich vor Beginn, was Sie auswerten wollen
 3. Stellen Sie sicher, dass die den Teilnehmern erteilten Rückmeldungen deutlich und verständlich sind
 4. Erlauben Sie Zeit für Rückmeldungen der Teilnehmer
 5. Wählen Sie unterschiedliche Auswertungsmethoden aus, einschließlich Concept Maps, Interviews, Fragebögen, Testversuche, Fokusgruppen, Checklisten usw. Verschiedene Bewertungsmethoden finden Zuspruch von Lernenden mit unterschiedlichen Lernstilen und halten das Prüfungsverfahren interessant.
- ☑ Vergessen Sie nicht, dass es bei der Auswertung **um den gesamten Schulungsvorgang** geht, nicht nur um eine einzelne Veranstaltung.

*Weitere Details finden Sie in Abschnitt 3.

ZUSAMMENFASSUNG

Egal, ob Sie ein erfahrener Lehrer oder Schulungsleiter sind oder keine Erfahrung in diesem Bereich haben - es gibt viele Punkte, die genauestens beachtet werden müssen.

Sie müssen wichtige Aspekte der Schulungssitzungen genau verstehen, wie zum Beispiel:

- Die Teilnehmer der sechs verschiedenen Rollenprofile sowie deren Hintergründe
- Warum Sie die Fortbildung durchführen und was Sie dabei vermitteln wollen
- Welche Lern- und Bewertungsmethoden für die geplante Fortbildung am besten geeignet sind.

CHECKLISTE

Nutzen Sie diese Checkliste, um zu bewerten, wie gut Sie Ihre Schulung strukturiert haben:

Berücksichtigt der Schulungsplan, was die Teilnehmer im Rahmen dieser Schulung lernen und erreichen sollen?	Ja	Nein
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wissen Sie, was „gute Leistung“ ist, in anderen Worten: Wann gilt die Leistung einer Person entsprechend ihres Rollenprofils als gut?	Ja	Nein
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sind Sie sich der Lücke zwischen dem bewusst, was Teilnehmer bereits wissen und was sie wissen müssen, um ihre Rollen erfolgreich durchzuführen?	Ja	Nein
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kann die Schulung helfen, diese Lücke zu schließen?	Ja	Nein
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sind die vorgeschlagenen Schulungsmethoden ausreichend, um die erforderlichen Fähigkeiten, das Wissen und die Einstellungen (Lernziele) zu vermitteln?	Ja	Nein
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Planen Sie, Teilnehmer durch eine Diskussion sowie eine Reihe von Aktivitäten aktiv in das Lernerlebnis einzubinden?	Ja	Nein
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Planen Sie, Teilnehmer dazu anzuregen, ihr Fachwissen und ihre Erfahrungen mit den anderen Schulungsteilnehmern zu teilen?	Ja	Nein
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haben Sie ein geeignetes Bewertungsverfahren entwickelt, welches ermöglicht, den Schulungsvorgang, die Lernfortschritte und die Anwendung des Gelernten zu prüfen?	Ja	Nein
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

QUELLENANGABEN

- Badley, G. & Habeshaw, T. (2006). The Changing Role of the Teacher in Higher Education. *British Journal of In-Service Education*, Vol. 17, No. 3, S. 212-218.
- Bell, B. S., & Kozlowski, S. W. J. (2008). Active learning: Effects of core training design elements on self-regulatory processes, learning, and adaptability. *Journal of Applied Psychology*, 93, 296-316.
- Driscoll, M.P. (1994). *Psychology of Learning for Instruction*. Boston: Allyn and Bacon.
- Docebo (2014). *E-learning Market Trends & Forecast 2014-2016 Report*. Aufgerufen am 14. Juni 2014 unter: <http://www.docebo.com/landing/contactform/elearning-market-trends-and-forecast-2014-2016-docebo-report.pdf>
- Hart, D. (1994). *Authentic Assessment: A Handbook for Educators*. New York: Dale Seymour Publications.
- Keppel, M., Elliot, K., Kennedy, G., Elliot, S. & Harris, P. (2003). Using authentic patient encounters to engage medical students in a problem-based curriculum. In S. Naidu (ed.), *Learning and Teaching with Technology: Principles and Practice* (S. 85-96). London: Kogan Page.
- Kirkpatrick, D.L. & Kirkpatrick, J.D. (2009). *Evaluating training programs*. Berret-Köhler Publishers.
- Mahood, E.D. (2011). *Working paper 1.06*. SynaireticResearch, Stuttgart.
- Owston, R. (2013). Blended learning policy and implementation: Introduction to the special issue. *The Internet and Higher Education*, Vol 18, S. 1-3.
- Richardson, V. (2003). Constructivist Pedagogy. *Teachers College Record*, Vol 105 (9), S. 1623-1640

Abschnitt 2

SCHULUNGSRICHTLINIEN FÜR ROLLENPROFILE IM BEREICH VIRTUELLES LERNEN

INHALTSVERZEICHNIS

- *Hauptaufgaben der Rollenprofile*
- *Lerneinheiten*
- *Lernziele*
- *Beste Praktiken*

2.1 Entwicklung einer e-Learning-Strategie

2.1.1 Kurzbeschreibung

2.1.2 Lerneinheiten (Module) und Lernziele

- Beste Praktiken für diese Lerneinheit
- Empfohlene Lektüre für diese Einheit

2.2 Entwicklung gemischter Lern-Lösungen

2.2.1 Kurzbeschreibung

2.2.2 Lerneinheiten (Module) und Lernziele

- Beste Praktiken für diese Lerneinheit
- Empfohlene Lektüre für diese Einheit

2.3 Vollzeit-Spezialisten zur Entwicklung von e-Learning-Inhalten

2.3.1 Kurzbeschreibung

2.3.2 Lerneinheiten (Module) und Lernziele

- Beste Praktiken für diese Lerneinheit
- Empfohlene Lektüre für diese Einheit

2.4 Entwicklung von e-Learning-Inhalten (Teilzeit)

2.4.1 Kurzbeschreibung

2.4.2 Lerneinheiten (Module) und Lernziele

- Beste Praktiken für diese Lerneinheit
- Empfohlene Lektüre für diese Einheit

2.5 Durchführung virtueller Klassenraum-Einheiten

2.5.1 Kurzbeschreibung

2.5.2 Lerneinheiten (Module) und Lernziele

- Beste Praktiken für diese Lerneinheit
- Empfohlene Lektüre für diese Einheit

2.6 Online-Tutoring

2.6.1 Kurzbeschreibung

2.6.2 Lerneinheiten (Module) und Lernziele

- Beste Praktiken für diese Lerneinheit
- Empfohlene Lektüre für diese Einheit



2.1 Rolle: Entwicklung einer e-Learning-Strategie

2.1.1 Kurzbeschreibung

Der „Digital Learning Architect“, auch bekannt als „e-Learning Manager“ oder „Lerntechnologie-Manager“ ist verantwortlich für die Entwicklung und Umsetzung der Strategie einer Organisation zur Verwendung von Lerntechnologien, die an die geschäftliche Strategie angelehnt wird. Diese Rolle kann von einem Experten für Lerntechnologien, einem leitenden Angestellten mit Verantwortung für den Bereich Fortbildung, führenden externen Beratern oder einer Kombination dieser Personen übernommen werden.

2.1.2 Lerneinheiten (Module) und Lernziele

Die hier vorgeschlagenen Lerneinheiten (Module) basieren auf den grundlegenden e-Kompetenzen des Europäischen Rahmens für e-Kompetenzen (e-CF) ¹ zur Entwicklung eines Rollenprofils für e-Learning-Strategien sowie den zu erwartenden Lernzielen:

EINHEIT 1 Bedürfnisse identifizieren

Diese Lerneinheit stellt Methoden zur Kommunikation mit internen/externen Entscheidungsträgern, wie der oberen und mittleren Führungsetage, Anbieter von Lösungen, Sponsoren, IT-Experten, Trainern und Endverbrauchern vor, um deren Bedürfnisse zu identifizieren. Im diesem Rahmen wird besprochen, wie diese Beziehung gepflegt werden kann, um sicherzustellen, dass diese Entscheidungsträger bei der Entwicklung der e-Learning-Lösung berücksichtigt werden, ohne jedoch die Wirksamkeit der Lösung zu beeinträchtigen. Die Einheit schlägt Methoden vor, um alternative Vorschläge zu präsentieren und Lösungen zu verhandeln.

Lernziele

Nach Abschluss dieser Lerneinheit ist der Lernende fähig:

¹ Das European e-Competence Framework (e-CF) (<http://www.ecompetences.eu>) bietet 40 allgemeine, umfangreiche e-Kompetenzen, unterteilt in fünf Hauptbereiche des ICT-Bereichs (PLAN-BUILD-RUN-ENABLE-MANAGE), aufgeteilt in fünf Stufen entsprechend des European Qualifications Framework (EQF). Weitere Details entnehmen Sie bitte Abschnitt 3.

- ☑ Die Grundlagen eines anwenderfokussierten Designs mit Entscheidungsträgern zu besprechen
- ☑ Zwischen den Rollen einer Person, die Anweisungen befolgt und verantwortlichen Beratern zu unterscheiden
- ☑ Kundenanforderungen systematisch zu analysieren
- ☑ Kosten und Vorteile alternativer Lösungen vorzustellen
- ☑ Die Bedürfnisse der Entscheidungsträger mit bestehenden Systemen und Dienstleistungen zu erfüllen
- ☑ die Auswirkung von funktionellen/technischen Änderungen auf Haupt-Entscheidungsträger zu analysieren

Beste Praktiken für diese Lerneinheit

- **Rollenspiele:** Bitten Sie die Lernenden, Fragen für ein Meeting mit dem Projektsponsor vorzubereiten, um die detaillierten Anforderungen entsprechend der Vorgaben zu identifizieren. Führen Sie das Meeting als Rollenspiel durch. Stellen Sie Fragen zum Rollenspiel, um zu bestimmen, welche Fragen am nützlichsten waren, welche anders formuliert werden sollten und welche ausgelassen wurden. Unterscheiden Sie bei der Besprechung zwischen verantwortlichen Beratern und Personen, die lediglich Anweisungen befolgen. Nutzen Sie alternativ **interaktive Szenarien** zum gleichen Zweck.

Brainstorming: (1) Lassen Sie Lernende Ideen für potentielle Lösungen zu einer Vorgabe sammeln. Um die besten Ergebnisse zu erzielen, sollten Sie die Lernende dazu anregen, sich vollständig zu beteiligen und sicherstellen, dass jeder eine Gelegenheit hat, seinen Beitrag zu leisten. Das erste Ziel der Lernenden besteht darin, die Lücke zwischen der aktuellen Situation und den Bedürfnissen zu bestimmen. Daraufhin sollten Sie in einem Brainstorming potentielle Lösungen entwickeln, um die Projektziele zu erreichen. Hierauf folgt eine Analyse der Alternativen bezüglich Zeit, Kosten, geschäftlichen Auswirkungen und Risiko. Im letzten Schritt wird die bevorzugte Option identifiziert und beschlossen, wie diese vorgestellt werden soll. [Hinweis: Wir

raten vom traditionellen Gruppen-Brainstorming ab und empfehlen, dass Teilnehmer zuerst einige Zeit lang individuell Ideen sammeln und diese dann in einer Gruppendiskussion beitragen. Dies bietet introvertierteren Teilnehmern die Gelegenheit, ihre Ideen ohne den sozialen Druck eines Gruppen-Brainstormings einzubringen]

(2) Diskutieren Sie den Unterschied zwischen einem „Befehlserfüller“ und einem „verantwortlichem Berater“ und erläutern Sie die beruflichen Aufgaben einer Person, die als „verantwortlicher Berater“ gilt.

- **Rollenspiel:** Bitten Sie die Lernenden, die Präsentation ihrer Vorschläge an den Projektsponsor in einem Rollenspiel vorzustellen und auf Einwände zu reagieren.
- **Interviews:** Lernende können „Interviews“ mit echten Interessenvertretern durchführen, deren Bedürfnisse ausgewertet werden müssen. (Als Vorbereitung auf eine solche authentische Aktivität werden Rollenspiele durchgeführt, in denen Lernende verschiedene Fragestrategien erproben können).

Lektüre für diese Einheit:

Titcomb, A. (2010). *Need Analysis*. Arizona: The University of Arizona.



Unter:

<https://extension.arizona.edu/evaluation/sites/extension.arizona.edu/evaluation/files/docs/needs.pdf>

Hierbei handelt es sich um ein synoptisches Bewertungskonzeptblatt mit Definitionen, Schritten, Beispielen, Techniken, Methoden, Warnungen und Risiken von Bedürfnisanalysen.

EINHEIT 2 Anpassung von e-Learning-Strategien

Diese Lerneinheit behandelt die strategische Rolle einer Person, die e-Learning-Strategien entwickelt sowie deren Aufgabe, technologische Unterstützung für die Lern- und Entwicklungsstrategie eines Unternehmens zu entwickeln.

Lernziele

Nach Abschluss dieser Lerneinheit ist der Lernende fähig:

- ☑ Die Rolle eines „Erstellers von e-Learning-Strategien“ („Architect of e-learning Strategy) zu beschreiben
- ☑ Die wahrscheinlichen Auswirkungen künftiger Entwicklungen der Geschäftsverfahren sowie Nutzung verfügbarer Technologien zu analysieren
- ☑ Langfristige Bedürfnisse von Anwendern/Kunden zu identifizieren und zu analysieren
- ☑ Die möglichen Risiken und Vorteile neuer e-Learning-Strategien zu prüfen und zu analysieren

Beste Praktiken für diese Lerneinheit

- **Erforschung** von realen Beispielen von Experten, die verantwortlich für e-Learning-Strategien sind sowie Prüfung Ihrer Verantwortlichkeiten.
- **Durchführung von Interviews** mit Personen, die in dieser Rolle tätig sind bzw. ansehen von Videos solcher Interviews.
- **Prüfung und Diskussion** von Beispielen für e-Learning-Strategien.
- **Erforschung** und Analyse der Lern- und Entwicklungsstrategie ihres Unternehmens sowie Identifikation von Möglichkeiten für e-Learning.

Lektüre für diese Lerneinheit:



Simon, G. (2008). *The Challenge of Strategic Alignment*. UK & USA: FSN & Oracle Corporation. Unter:

<http://www.oracle.com/us/solutions/business-intelligence/064027.pdf>

Dieser Bericht analysiert die Rolle von Scorecards und Dashboards für die Ausführung von Strategien und erläutert, wie Konflikte in einer großen Informationsmenge erkannt werden können sowie, wie man angesichts volatiler



Märkte eine agile, flexible Strategie entwickeln kann.

Andolsen, A. A. (July/August, 2007). Does Your RIM Program Need A Strategic Alignment? *The Information Management Journal*, S. 35-40. Unter:

<http://www.arma.org/bookstore/files/Andelson.pdf>

Dieser Artikel definiert „strategische Anpassung“ und beschreibt die prozessgesteuerte Methode für strategische Anpassung.



Kettleborough, J. (2012). *Seeing Eye to Eye: How People Professionals Can Achieve Lasting Alignment and Success Within Their Business*. UK (AuthorHouse UK).

Dieses Buch bietet praktische Ratschläge für Änderungen, die erforderlich sind, um eine Anpassung an Ihre Branche/Ihr Unternehmen durchzuführen.

EINHEIT 3 Entwicklung von e-Learning-Strategien

Diese Lerneinheit behandelt die Entwicklung und Struktur von Lösungen zur Unterstützung der e-Learning-Strategie, einschließlich die Identifikation alternativer Methoden sowie Vorschläge zur Investitionsrentabilität. Dabei werden mögliche Beschaffungsmodelle berücksichtigt, Kosten-Nutzen-Analysen sowie Argumente zur Unterstützung der gewählten Strategie vorgestellt. Des Weiteren werden Methoden besprochen, die eine Einhaltung von geschäftlichen und technologischen Strategien gewährleisten und mögliche Wege zur Entwicklung eines Kommunikationsplans aufgezeigt, welcher die e-Learning-Strategie unterstützt, ihre Annahmequote sowie politische, finanzielle und geschäftliche Interessen maximiert.

Lernziele

Nach Abschluss dieser Lerneinheit ist der Lernende fähig:

- Die Elemente einer e-Learning-Strategie zu erläutern
- Eine Prüfung der aktuellen Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken der Lern- und Entwicklungsmethoden eines Unternehmens durchzuführen
- Alternative Strategien zu identifizieren und systematisch zu prüfen
- Leistungsversprechen zu entwickeln
- Eine Risikoanalyse durchzuführen
- Ein finanzielles Modell zur Unterstützung einer e-Learning-Strategie zu entwickeln
- Eine Analyse der erforderlichen Fähigkeiten zur Unterstützung einer e-Learning-Strategie durchzuführen
- Kurz- und langfristige Leistungsberichte (z. B. finanziell, Aktivitäten,

Wertschöpfung) zu erstellen

Beste Praktiken für diese Lerneinheit

- Nutzen Sie **Fallstudien** als Grundlage zum Üben verschiedener für die Strategieentwicklung erforderlichen Fähigkeiten. Bitten Sie Lernende zum Beispiel, e-Learning-Strategien zu entwickeln, alternative Strategien vorzuschlagen und die erforderlichen Fähigkeiten und Ressourcen zur Unterstützung einer Strategie zu analysieren.

- **Diskutieren** Sie alternative Methoden, um e-Learning in die Lern- und Entwicklungsstrategie eines Unternehmens einzubinden.

Oder: Schlagen Sie eine digitale Strategie vor, die von der Geschäftsleitung eines Unternehmens abgelehnt wurde – geben Sie die Gründe für die Ablehnung an, entwickeln Sie Alternativen und finden Sie die beste Lösung.

- **Entwickeln** Sie eine e-Learning-Strategie für ein reales Unternehmen

Lektüre für diese Einheit:



Brandon, B. (Ed.) (2007). *Handbook of e-Learning Strategy*. Santa Rosa: The eLearning Guild. Unter: http://theelearningcoach.com/wp-content/uploads/downloads/2010/06/strategy_E-Book.pdf

Dieses E-Book wendet strategische Methoden aus verschiedenen Blickwinkeln auf e-Learning an. Es behandelt die wichtige Rolle einer strategischen Perspektive, konzentriert sich auf technologische Strategien und erläutert, wie man mit einer soliden Strategie das Beste aus e-Learning-Methoden machen kann, um seine e-Learning Ziele zu erfüllen.



Marshall, S. (2012). An analytic framework to support eLearning strategy development. *Campus-Wide Information Systems*, Vol. 29 (No. 3), S.177 – 188.

Dieses Dokument diskutiert und demonstriert die Rolle eines neuen konzeptuellen Rahmens für die Leitung und Verwaltung von e-Learning-Strategien und deren Entwicklung.



MacKeogh, K. & Fox, S. (2009). Strategies for Embedding e-Learning in Traditional Universities: Drivers and Barriers. *Electronic Journal of*

Diese Dokument analysiert e-Learning-Strategien in der Hochschulbildung und betrachtet den Universitätskontext innerhalb des breiteren Rahmens nationaler und internationaler Entscheidungsträger, die e-Learning mit dem Erreichen strategischer Ziele verknüpfen, wie zum Beispiel lebenslanger Zugang zum Lernen sowie die Steigerung der Fähigkeiten der Wissens- und Informationsgesellschaft.



<http://www.towardsmaturity.org/index/employer-stories/>

„Towards Maturity“ ist eine gemeinnützige Organisation für Benchmarking und Forschung, die gute Praktiken im Bereich Lernen & Entwicklung unterstützt. Auf der Webseite der Organisation finden sich Fallstudien einiger Unternehmen.



Hubbard, R. et al. (2013). *The Really Useful eLearning Instruction Manual: Your toolkit for putting elearning into practice.*

Praktischer Leitfaden und hilfreiche Tipps von weltweit führenden e-Learning-Experten.

Wichtiger Hinweis: Die Bereitschaft zum E-Learning ist ein weiterer Punkt, der von künftigen e-Learning-Managern berücksichtigt werden sollte. Online stehen zahlreiche Listen Checklisten zur Prüfung der e-Learning-Bereitschaft eines Unternehmens zur Verfügung:

→ <http://www.qou.edu/arabic/researchProgram/eLearningResearchs/assessingOrganizational.pdf>

→ <http://www.online-journals.org/index.php/i-jac/article/view/1885/2115>

Eine Checkliste für Bildungseinrichtungen:

→ <http://de.slideshare.net/clintos/elearning-organistical-capability-checklist>

EINHEIT 4 Überwachung technologischer Trends

Diese Einheit erkundet die aktuellsten Entwicklungen und Trends im Technologiebereich. Dabei werden innovative Lösungen zur Integration von Technologien in bestehende Produkte, Anwendungen oder Dienstleistungen oder zur Schaffung neuer Lösungen vorgeschlagen.

Lernziele

Nach Abschluss dieser Lerneinheit ist der Lernende fähig:

- ☑ Glaubwürdige Informationsquellen zu identifizieren
- ☑ Eine Methode zur dauerhaften Aktualisierung entsprechend technologischer Trends zu entwickeln
- ☑ Verkäufer und andere Anbieter vielversprechender Lösungen zu identifizieren
- ☑ Technologische Chancen an die Bedürfnisse des Unternehmens anzupassen

Beste Praktiken für diese Lerneinheit

- **Recherchen-Aktivität:** Führen Sie Recherchen durch, um sechs technologische Trends zu identifizieren und vorzuschlagen, die Ihrem Unternehmen dabei helfen könnten, Lehrmethoden effizienter zu entwickeln und zur Verfügung zu stellen sowie die Flexibilität, Skalierbarkeit oder Barrierefreiheit zu steigern. Oder: Führen Sie Recherchen zu mindestens einem technologischen Trend durch, der nicht für die Unterstützung von digitalem Lernen geeignet scheint (z. B. Drohnen) und bitten Sie die Lernenden, eine Anwendungsmethode zum Lernen für diese Technologie zu identifizieren.
- **Stellen Sie eine Liste** glaubwürdiger Informationsquellen zusammen, z. B. bitten Sie die Lernenden, eine scoop.it Seite zusammen zu stellen oder einen geeigneten Zweck für diese Technologie zu identifizieren.
- **Problemlösung:** Identifizieren Sie in einer Gruppe vielversprechende technische Lösungen und mögliche Anbieter für diese Strategie.
- **Auswertung:** Recherchieren Sie zur Geschichte der (digitalen) Lerntechnologie, damit Lernende einen besseren Weitblick für Innovationen entwickeln können.
- **Teilnahme** an einer großen Fachveranstaltung/Messe, um die modernsten Methoden kennen zu lernen und eigenhändig Erfahrungen zu sammeln

Lektüre für diese Einheit:



Nyberg, A. & Palmgren, S. (2011). *Using Indicators for Technology Monitoring* (Master of Science Thesis). Chalmers University of Technology, Göteborg. Unter:

<http://publications.lib.chalmers.se/records/fulltext/142450.pdf>

Diese Arbeit prüft, wie technologische Indikatoren zur systematischen Überwachung von Entwicklungen in einem technologischen Feld genutzt werden können und schlägt Schritte für einen Anwendungsrahmen vor.



<http://blog.talentlms.com/elearning-trends-follow-2015-infographic/>

Diese Infografik bietet eine gute Übersicht der wichtigsten Geschäftstrends, die sich auf Lernen & Entwicklung auswirken.

EINHEIT 5 Beschaffung

Diese Einheit konzentriert sich auf die Anwendung eines konsistenten Beschaffungsverfahrens zur Unterstützung der e-Learning-Strategie, einschließlich der Durchführung der folgenden Unterverfahren: Angabe der Anforderungen, Identifikation von Zulieferer, Angebotsanalyse, Bewertung der Energieeffizienz und Erfüllung von Umweltschutzbedingungen der Produkte, Zulieferer und deren Verfahren, Vertragsverhandlungen, Auswahl von Zulieferern und Abschluss von Verträgen. Des Weiteren werden Methoden behandelt, die sicherstellen, dass das gesamte Beschaffungsverfahren für den jeweiligen Zweck geeignet ist, dem Unternehmen einen Mehrwert bietet sowie gesetzlichen und anderen Vorgaben entspricht.

Lernziele

Nach Abschluss dieser Lerneinheit ist der Lernende fähig:

- Typische Vertragsbedingungen von Kaufverträgen identifizieren zu können
- Faktoren zu beschreiben, welche die Preise von typischen Lern- und Entwicklungsdienstleistungen beeinflussen
- Vorschläge/Angebote zu analysieren
- Das Beschaffungsbudget effizienter zu verwalten
- Verbesserungen im Beschaffungsverfahren zu veranlassen
- Typische Kaufvertragsbedingungen zu erläutern
- Kaufverträge in Bezug auf gesetzliche Vorgaben, einschließlich intellektuellem Eigentumsrecht zu prüfen

- ☑ Die Bedürfnisse von Lernenden/Personal/Technologielieferanten mit entsprechenden Produkten zu erfüllen
- ☑ Mit Urheberrechten und intellektuellen Eigentumsrechten umzugehen

Beste Praktiken für diese Lerneinheit

- **Brainstorming:** Führen Sie ein Brainstorming zu den Problemen auf, die in der Beziehung mit einem Zulieferer auftreten können. Identifizieren Sie Methoden, um diese Problem zu vermeiden bzw. zu mindern und lösen, sollten sie dennoch auftreten.
- **Prüfung** tatsächlicher Zuliefererverträge im Bereich e-Learning und der Beschaffungsmethoden. Identifizieren Sie Stärken und Schwächen und machen Sie Vorschläge, wie mit den Schwächen umgegangen werden kann.
- **Führen Sie Interviews** mit Personen, die verantwortlich für die Beschaffung von e-Learning-Produkten und -Dienstleistungen sind, sowie mit den Anbietern direkt. Identifizieren Sie gute Praktiken.
- **Gruppenarbeit:** Diskutieren Sie in Gruppen von 3 – 4 Personen die Verhandlungsbedingungen, Bedingungen und Preise. Welche Erfahrungen haben Sie mit diesen Themen gemacht? Welche waren Ihren besten Erfahrungen? Diskutieren Sie die Bedeutung dieser Erfahrungen für Ihre Zukunft.

Lektüre für diese Einheit:



Bedey, L., Eklund, S., Najafi, N., Wahren, W. & Westerlund, K. (2008). *Purchasing Management*. Gothenburg: Chalmers. Unter: <http://publications.lib.chalmers.se/records/fulltext/90488.pdf>

Dieses Buch bespricht einige der Hauptaspekte im Bereich Beschaffung. Es bietet einen Überblick über aktuelle Entwicklungen im Beschaffungsbereich und stellt eine neue Generation von Beschaffungsexperten vor.

EINHEIT 6 Beziehungsmanagement

Diese Lerneinheit stellt Methoden vor, um positive Geschäftsbeziehungen mit externen und internen Entscheidungsträgern aufzubauen und zu pflegen, welche für

die Umsetzung der e-Learning-Strategie des Unternehmens verantwortlich sind. Diese Einheit bespricht zudem, wie eine regelmäßige Kommunikation mit diesen Entscheidungsträgern gepflegt werden kann, um Bedürfnisse, Bedenken oder Beschwerden entsprechend der Richtlinien des Unternehmens zu behandeln.

Lernziele

Nach Abschluss dieser Lerneinheit ist der Lernende fähig:

- Regelmäßige Kommunikation mit wichtigen Entscheidungsträgern zu pflegen, um Bedürfnisse, Bedenken und Beschwerden zu behandeln.
- Empathisch mit diesen Entscheidungsträgern umzugehen
- Potentielle Win-Win Gelegenheiten zu identifizieren
- realistische Erwartungen zur Entwicklung gegenseitigem Vertrauens zu setzen
- dauerhafte Verpflichtungen zu prüfen, um sicherzustellen, dass diese erfüllt werden
- gute und schlechte Neuigkeiten zu kommunizieren und Überraschungen zu vermeiden

Beste Praktiken für diese Lerneinheit

- **Gruppenaktivität: (1)** Beginnen Sie jede Unterrichtsstunde mit einer „Zwei Wahrheiten und eine Lüge“ Übung, um Interaktion und Zusammenarbeit zu fördern (erzählen Sie dazu zwei wahre und eine unwahre Tatsache über sich selbst und bitten Sie die Teilnehmer darum, Fragen über die Wahrheiten und Lügen zu stellen. Sie können als Antwort auf Fragen zur Lüge so viel lügen, wie Sie möchten, aber müssen ehrlich antworten, wenn Sie zu den Wahrheiten befragt werden). Dies ist eine sehr erfolgreiche Übung, da die Lernenden einander kennenlernen und somit die Grundlage für künftige Zusammenarbeit bilden.
- (2)** Eine Gruppenaufgabe, in der sich verschiedene (interne und externe) Faktoren während des Projekts verändern. Diese Änderungen werden an angemessenen Stellen während der Übung eingeführt und die Lernenden müssen entscheiden, ob Handlungen getroffen werden müssen und Informationen kommuniziert werden müssen, um die Beziehungen mit

Entscheidungssträgern zu pflegen.

(3) Eine Übung oder ein Szenario, indem ein Projekt über mehrere Interessenvertreter verfügt, von denen einige mehr Macht haben als andere, einige mehr Interesse als die anderen – auf Aufgabe besteht darin, zu Beginn des Projekts eine Kommunikationsstrategie für jeden dieser Interessenvertreter zu bestimmen. Wer ist ein Verbündeter, wer muss genauer kontrolliert werden. In einem Szenario kann man eine „Überraschung“ unterbringen, z. B. ein Entscheidungsträger wird befördert und ist nicht mehr verantwortlich, oder etwas läuft während des Projekts erheblich schief – bitten Sie die Teilnehmer, zu entscheiden, was zu tun ist.

- **Rollenspiel:** Üben Sie auf Grundlage eines vorgegebenen Szenarios wie gute und schlechte Neuigkeiten kommuniziert werden können.
- **Brainstorming:** Arbeiten Sie in der Gruppe und diskutieren Sie, wie man wichtige Entscheidungsträger einbeziehen und für regelmäßige Kommunikation mit diesen Sorgen kann. Identifizieren Sie potentielle Herausforderungen und Wege, diese zu mindern/zu lösen.
- **Experiment:** Führen Sie eine Schulung und ein Gruppenexperiment zum Thema „gewaltlose Kommunikation“ („non-violent communication“, (NVC)) durch.

Lektüre für diese Einheit:



Kumar, V. & Reinartz, W. (2014). *Strategic Customer Relationship Management (CRM) Today*. Unter:

<http://www.drvkumar.com/wp-content/uploads/2014/07/Ch01.pdf>

Diese Veröffentlichung diskutiert das CRM-Konzept, die Rolle von strategischem CRM sowie CRM-Wachstum sowie CRM aus einer geschäftsstrategischen Perspektive sowie Customer Value Management.



LeFever, L. (2013). *The art of explanation*. New Jersey: Wiley.

Eine perfekte Lektüre (zzgl. Videos) sowie ein Rahmen für Übungen und um Ideen zu verdeutlichen.

EINHEIT 7 Umgang mit geschäftlichen Veränderungen

Diese Lerneinheit bespricht die Umsetzung neuer e-Learning-Lösungen und wie man mit den damit verbundenen Änderungen umgeht, insbesondere in Bezug auf Kontenstruktur und kulturelle Aspekte. Außerdem wird behandelt, wie man über Änderungen hinweg geschäftliche Tätigkeiten und Verfahren kontinuierlich fortsetzt, die Auswirkung der Änderungen überwacht und ggf. erforderliche Abhilfemaßnahmen.

Lernziele

Nach Abschluss dieser Lerneinheit ist der Lernende fähig:

- Kosten und Vorteile von geschäftlichen Veränderungen zu analysieren
- Angemessene ICT-Lösungen auf Grundlage von Vorteilen, Risiken und allgemeiner Auswirkung auszuwählen
- Einen Plan zur Umsetzung von Verfahrensverbesserungen zu erstellen und zu dokumentieren
- Projektmanagementstandards und –methoden anzuwenden
- Geschäftliche Vorteile der Nutzung aufstrebender Technologien zu identifizieren
- Künftige Entwicklungen in Geschäftsverfahren und der Anwendung von Technologie zu analysieren
- Auswirkungen von Implementationen zu prüfen und analysieren

Beste Praktiken für diese Lerneinheit

- **Diskussion:** Bitten Sie die Lernenden, potentielle positive und negative Reaktionen von Hauptentscheidungsträgern zur neuen e-Learning-Lösung zu identifizieren und zu diskutieren. Sie können sie zum Beispiel bitten, sich eine digitale Lernmethode vorzustellen, die zu X fähig ist, die entweder von den Lernenden selbst ausgewählt wird, oder z. B. eine bestimmte App, die misst, wie aufmerksam die einzelnen Teilnehmer eines Meetings sind, eine App, die ermöglicht, interessante Webseiten leicht zu speichern oder eine besonders anwenderfreundliche Software zur Videobearbeitung. Bitten Sie die Lernenden darum, Methoden zur Verringerung von negativen Reaktionen zu identifizieren oder Antworten auf solche Reaktionen zu entwickeln.
- **Brainstorming:** Führen Sie ein Brainstorming für eine Liste von geschäftlichen Entscheidungen durch, die aufgrund einer Kosten-Nutzen-Analyse getroffen

werden können, z. B. dazu, ob neue Arbeitnehmer angestellt werden sollten oder nicht, eine neue Technologie eingeführt, bestimmtes Zubehör gekauft, Anbieter gewechselt werden, neue Verfahren eingeführt, Anlagen verändert oder an einen neuen Standort verschoben werden sollen.

Lektüre für diese Einheit:



ENVEC (2007). *Managing change*. Unter:

<http://www.oursouthwest.com/SusBus/mggchange.pdf>

Dieses Handbuch hilft leitenden Angestellten dabei, kreativ mit Änderungen umzugehen und gleichzeitig viele Fehler zu vermeiden, die in anderen Unternehmen gemacht wurden.



2.2 Rolle: Entwicklung gemischter Lehrmethoden

2.2.1 Kurzbeschreibung

Die professionelle Aufgabe, gemischte Lehrmethoden zu entwickeln, wird von einem Experten durchgeführt, der auch als „Learning Solutions Designer“ oder „Learning Consultant“, „Blended Learning Designer“ oder sogar als „Lernprogramm-Designer“ bekannt ist. Die Aufgabe dieses Experten besteht darin, die oberste Ebene für neue Lernmethoden zu entwickeln, unabhängig davon, ob diese schließlich in ein e-Learning-Element eingebunden wird. Diese Fähigkeit ist erforderlich, um angemessene e-Learning-Methoden umzusetzen.

2.2.2 Lerneinheiten (Module) und Lernziele

Die nachfolgend erläuterten Lerneinheiten (Module) sowie die zu erwartenden Lernziele basieren auf den Schlüssel-e-Kompetenzen des Europäischen e-Competence Rahmens (e-CF)² für das Rollenprofil für die Entwicklung gemischter Lehrmethoden:

EINHEIT 1 Identifizierung von Bedürfnissen

Diese Lerneinheit konzentriert sich weitestgehend auf die gleichen Punkte wie Einheit 1 für die Rolle „Aufbau einer e-Learning-Strategie“. Zusätzlich werden hierbei die zugrundeliegenden Bedürfnisse und Lernanforderungen berücksichtigt. Hierbei ist es insbesondere wichtig, die Eigenschaften der Zielgruppe (demografische Daten, Vorwissen, Interesse, Fähigkeit zum unabhängigen Lernen und Präferenzen) sowie die praktischen Grenzen und Gelegenheiten zu kennen, insbesondere die Verfügbarkeit von Methoden, Fähigkeiten, Zubehör, Anlagen, Budget und Zeit, sowie die geografische Streuung der Zielgruppe.

Lernziele

² Das European e-Competence Framework (e-CF) (<http://www.ecompetences.eu>) bietet 40 allgemeine, umfangreiche e-Kompetenzen an, welche in die fünf Hauptgeschäftsbereiche für ICT (PLAN-BUILD-RUN-ENABLE-MANAGE) aufgeteilt und entsprechend des Europäischen Qualifikationsrahmens (EQF) in je fünf Stufen unterteilt sind. Weitere Details entnehmen Sie bitte Abschnitt 3.

Nach Abschluss dieser Lerneinheit ist der Lernende fähig:

- die zugrundeliegenden (geschäftlichen) Bedürfnisse der Projektspensoren/internen oder externen Kunden zu analysieren
- die Lernanforderungen zu analysieren und die Auswirkungen auf die Entwicklung der Lehrmethoden zu bestimmen
- die Eigenschaften der Zielgruppe zu analysieren und die Auswirkungen auf die Entwicklung der Lehrmethoden zu bestimmen
- die praktischen Einschränkungen und Chancen zu analysieren und die Auswirkungen auf die Entwicklung der Lehrmethoden zu bestimmen
- zu beschreiben, wie man sich als verantwortlicher Berater in der Beziehung mit einem Projektponsor/Kunden verhält, insbesondere, sich nicht als „Ausführer von Anweisungen“ zu verhalten sowie sich in Situationen, die nach Prüfung keinen Lernbedarf aufweisen, professionell zu verhalten
- Angemessene Forschungsmethoden, Benchmarking und Messmethoden zu verwenden

Beste Praktiken für diese Lerneinheit

- **Rollenspiel:** Stellen Sie dem Lernenden ein Problem vor, das gelöst werden soll. Lassen Sie den Lernenden eine Reihe von Fragen an den Projektponsor entwickeln und führen Sie das Gespräch dann als Rollenspiel durch.
- **Interaktives Szenario:** Alternativ können Sie eine Reihe interaktiver Szenarios nutzen, um das Gesprächsverfahren mit Projektspensoren zu demonstrieren.
- **Gemeinschaftliches Lernen:** Lassen Sie die Gruppe die Ergebnisse einer Analyse analysieren, um die Auswirkungen der Ergebnisse auf den Lösungsentwurf herauszustellen.
- **Brainstorming:** Lassen Sie die Lernenden in einer Gruppe eine Checkliste mit Fragen für einen Projektponsor entwickeln.
- **Diskussion:** Qualitative oder quantitative Daten? Woher – außer vom Projektponsor – können Daten für eine effektive Analyse genommen werden? Wie nützlich sind Expertenmeinungen? Sollten Expertenmeinungen bei der Entwicklung der Lernlösung berücksichtigt werden? Was ist anwenderfokussiertes Design (oder in diesem Fall, auf die Lernenden fokussiertes Design)? Wie relevant und nützlich ist dies?

Lektüre für diese Einheit:



Van Den Berg, G. & Wein, T. (2013). *Three Crucial Questions about Target Audience Analysis (TAA)*. Unter: http://www.bdinstitute.org/wp-content/uploads/2013/09/2013-Van-den-Berg-Wein_Crucial-Questions-about-TAA.pdf

Dieser Artikel versucht, praktische, richtlinienrelevante Antworten auf drei wichtige Fragen zu geben: (1) Warum erklärt jeder TAA auf unterschiedliche Weise? (2) Welche Recherche-/Forschungsweise ist für meine TAA wichtig? and (3) Wie kann ich wissen, dass der Vertragspartner, den ich mit meiner TAA beauftrage, gut ist?

EINHEIT 2 Entwicklung von Lehrmethoden

Diese Lerneinheit bespricht, wie individuelle Kompetenzen sowie Gruppenkompetenzen, erforderliche Fähigkeiten und Fähigkeitenlücken diagnostiziert werden können. Des Weiteren behandelt diese Einheit die Prüfung von Schulungs- und Entwicklungsoptionen sowie die Auswahl angemessener Methoden und Medien für jede einzelne Person sowie entsprechend der Anforderungen des Projekts und Unternehmens. Zudem werden Methoden zur Betreuung/Beratung einzelner Personen und Teams behandelt, um deren Lernbedürfnissen zu entsprechen.

Lernziele

Nach Abschluss dieser Lerneinheit ist der Lernende fähig:

- Lernanforderungen grob einzuordnen (Wissen/Fähigkeiten, Einstellungen/Verhalten usw.)
- Bestehende Richtlinien und Normen zur Auswahl von Bildungs- und Schulungsmethoden zu befolgen und an die jeweilige Situation und das Lernmedium anzupassen, einschließlich verschiedener e-Learning-Methoden, die für die ausgewählten Methoden geeignet sind
- Über die vorgegebenen Richtlinien und Normen hinweg komplexere Mischungen zu erstellen, die an die Anforderungen bestimmter Situationen angepasst sind
- Neue Medien für zusätzliche Verbesserung und Chancen im Lernbereich zu nutzen

Beste Praktiken für diese Lerneinheit

- **Aktive Reflektion:** Bitten Sie die Lernenden, ihre eigenen Grundfähigkeiten auf praktischer Ebene ehrlich selbst zu bewerten (die Fähigkeiten, welche sie tagtäglich im Privatleben, sozialen Beziehungen und auf der Arbeit nutzen) und diese in Bezug auf die geltenden Richtlinien (im Rahmen ihrer täglichen Routine) sowie ihre Arbeit (in Bezug auf Sicherheit am Arbeitsplatz, Einhaltung der Vorschriften sowie Produktivität) zu bewerten. Bitten Sie die Lernenden, zu überlegen, wie sie diese Fähigkeiten weiterentwickeln könnten.
- **Recherchieren** Sie alternative Varianten der Designdokumentation, die von Experten im Bereich Entwicklung gemischter Lernumgebungen in der Realität angewendet werden, z. B. im direkten Kontakt, Offline- und Online-Medien. Welche Vermittlungswege bieten uns die beste Lernlösung für spezifische Strategien und soziale Zusammenhänge?
- **Fallstudie: (1)** Prüfen Sie Fallstudien, in denen es zu Problemen beim Entwurf einer Lernlösung kam und entscheiden Sie, mit welchem besserem Design einige dieser Probleme hätten vermieden werden können.

(2) Prüfen Sie eine Fallstudie zu den Bedürfnissen eines Unternehmens, einschließlich Informationen zu den Einschränkungen, unter denen eine Reihe von gemischten Lösungen vorgeschlagen wird und **diskutieren** Sie die Vorschläge, um die ideale Mischung zu finden.

Lektüre für diese Einheit:



Shepherd, C. (2015). *More than Blended Learning*. Eastleigh: The More Than Blended Learning Company.

Dieses Buch ist selbst als eine Mischung aus Lernangeboten zusammengestellt und enthält Videofälle, Methoden und Vorlagen, erläuternde Videos und interaktive Materialien. Weitere Details unter: www.morethanblended.com



Brandon, B. (Ed.) (2008). *Best of The eLearning Guild's learning solutions*. San Francisco: Pfeiffer.

Dieses Buch beinhaltet eine riesige Sammlung ausgezeichneter Ideen, Fallstudien, bester Praktiken und Reflektionen von einer unbeschreiblichen Gruppe (fast 200 Personen!) von erfahrenen Industrieexperten. Dieses Buch bietet insbesondere für Experten für e-Learning-Anleitungsdesignern zahlreiche Ideen für Lernangebote.

Clark, R. & Mayer, R.E. (2011). *E-Learning and the Science of Instruction: Proven*



Guidelines for Consumers and Designers of Multimedia Learning (3rd Edition). Pfeiffer. Dieses Buch enthält Entwicklungsprinzipien für

besseres Lernen und räumt mit vielen beliebten Irrtümern dazu, was „gutes Design“ ist auf. Dieses Buch enthält zudem die aktuellsten Forschungsergebnisse und neue Themen (e-Learning für Pädagogen, neue Vermittlungstechnologien, soziale Medien und mehr) und bietet hilfreiche Richtlinien.



Krug, S. (2006). *Don't Make Me Think! A Common Sense Approach to Web Usability* (2nd Edition). Berkeley, California USA: New Riders.

Seit der Erstveröffentlichung von *Don't Make Me Think* im Jahr 2000 verlassen sich hunderttausende von Webdesignern und Entwicklern auf die Tipps des Nutzerfreundlichkeits-Gurus Steve Krug, um mehr über die Grundlagen intuitiver Navigation und des Informationsdesigns zu lernen. Originell, logisch und immer praktisch – eines der beliebtesten und empfehlenswertesten Bücher zum Thema.



Graham, C.R. (2004). Blended learning systems: definition, current trends and future directions. In C.J. Bonk and C.R. Graham (Eds). *Handbook of Blended Learning: Global Perspective, Local Designs*.

San Francisco, CA: Pfeiffer Publishing [Unter: <http://www.click4it.org/images/a/a8/Graham.pdf>]

Dieses Kapitel stellt den Begriff „blended Learning“ (gemischtes Lernen) vor und diskutiert die verschiedenen Konzepte dieser Methode. Der Text fasst die aktuellsten Trends im Bereich Entwicklung gemischter Lernumgebungen zusammen und erläutert die Vorteile verschiedener gemischter Lernmethoden im Bildungsbereich.

EINHEIT 3 Herstellung von Dokumentationen

Diese Lerneinheit konzentriert sich darauf, wie ein Entwickler von gemischten

Designlösungen entsprechende Dokumentationen erstellen kann. Eine solche Dokumentation beinhaltet in den meisten Fällen Erläuterungen der gesamten Designkonzepts sowie die vollständigen Design-Spezifikationen, eine Beschreibung der Ziele, der Struktur der Lösung, die zu behandelnden Inhalte, die verwendeten Medien sowie die verwendeten Lernstrategien.

Lernziele

Nach Abschluss dieser Lerneinheit ist der Lernende fähig:

- Methoden zur Herstellung, Bearbeitung und den Vertrieb professioneller Dokumente zu nutzen
- Unternehmensinterne Dokumentenstandards zu erkennen und diese zu berücksichtigen
- Dokumentvorlagen zu erstellen und zu nutzen
- Den Content Management-Workflow zu organisieren und zu kontrollieren, einschließlich angemessener Genehmigungsverfahren
- Dokumente über den gesamten Design- und Entwicklungszyklus hinweg an die Lösung anzupassen

Beste Praktiken für diese Lerneinheit

- **Fallstudien:** Analysieren Sie Fallstudien, in denen Probleme bei Design und Entwicklung einer Lernmethode aufgetreten sind und entscheiden Sie, wie diese Probleme durch eine bessere Dokumentation hätten vermieden werden können
- **Erforschen** Sie alternative Varianten der Designdokumentation, die in der Praxis für gemischtes Lernen verwendet werden. Vergleichen Sie die Vor- und Nachteile der verschiedenen Formate. Berücksichtigen Sie dabei insbesondere, wie Dokumentationen von anderen Aktivitäten und Medien unterstützt werden können, z. B. die Entwicklung und Nutzung von Prototypen.
- **Erforschen** Sie die relativen Vorteile und Nachteile von agilem Design im Vergleich zum traditionellen ADDIE-Model (Analyse, Design, Entwicklung, Umsetzung, Auswertung).
- **Praktische Anwendung:** Erstellen Sie eine Designdokumentation für ein reales Projekt.

Lektüre für diese Einheit:



Guitar, M. (2009). *4 Steps for Documentation Improvement*. Unter:

<http://www.productionmachining.com/articles/4-steps-for-documentation-improvement>

Dieser Artikel erläutert, wie hochwertige Dokumentationen verbessert werden können. Unabhängig davon, ob Sie Ihre Verfahren mit einem einfachen Programm wie Word oder einem komplexeren Software-Programmierungsprogramm festhalten: Die Organisation des Materials und die Identifikation der einfachsten Methode für Ihre Bedürfnisse sind die wichtigsten Aspekte, die zu Erfolg führen.



<http://elearningindustry.com/subjects/elearning-articles/elearning-project-management>

Dies ist eine interessante Quelle für weiteres Lesematerial für die Verwaltung von eLearning-Projekten, einschließlich Tipps und Vorschlägen für die verschiedenen Erstellungsphasen eines wirksamen Fortbildungsprogramms.

EINHEIT 4 Beziehungsmanagement

Diese Lerneinheit stellt Methoden vor, mit denen positive Geschäftsbeziehungen zwischen (internen und externen) Entscheidungsträgern aufgenommen und gepflegt werden können, welche in die Umsetzung der e-Learning-Strategie des Unternehmens und Einhaltung der Verfahren des Unternehmens eingebunden sind. Des Weiteren wird in dieser Einheit behandelt, wie die Kommunikation mit Lernenden/Personal/Technologieanbietern geführt wird und wie Bedürfnisse durch empathisches Verhalten gegenüber der Umgebung und Kontrolle der Kommunikation im Rahmen der Lieferkette erfüllt werden können. Zudem werden Methoden vorgestellt, mit denen die Bedürfnisse, Bedenken und Beschwerden von Entscheidungsträgern verstanden und entsprechend der Richtlinien des Unternehmens behandelt werden können.

Lernziele

Nach Abschluss dieser Lerneinheit ist der Lernende fähig:

- Bedürfnisse von Lernenden/Personal/Technologieanbietern zu bestimmen und zu erfüllen
- Empathisch auf Kundenbedürfnisse zu reagieren
- Potentielle „Win-Win“ Gelegenheiten für den Kunden und das eigene

Unternehmen zu identifizieren

- ☑ Realistische Erwartungen zu setzen, welche die Entwicklung gegenseitigen Vertrauens unterstützen
- ☑ Richtlinien zur Überwachung dauerhafter Verpflichtungen zu entwickeln, um deren Erfüllung zu garantieren
- ☑ Gute und schlechte Neuigkeiten zu kommunizieren, um Überraschungen zu vermeiden

Beste Praktiken für diese Lerneinheit

- **Gruppenaktivität:** Beginnen Sie jede Unterrichtsstunde mit einer „Zwei Wahrheiten und eine Lüge“ Übung, um Interaktion und Zusammenarbeit zu fördern (erzählen Sie dazu zwei wahre und eine unwahre Tatsache über sich selbst und bitten Sie die Teilnehmer darum, Fragen über die Wahrheiten und Lügen zu stellen. Sie können als Antwort auf Fragen zur Lüge so viel lügen, wie Sie möchten, aber müssen ehrlich antworten, wenn Sie zu den Wahrheiten befragt werden). Dies ist eine sehr erfolgreiche Übung, da die Lernenden einander kennenlernen und somit die Grundlage für künftige Zusammenarbeit bilden.
- **Übung:** Während des Projekts werden verschiedene (interne und externe) Faktoren verändert. Diese Änderungen werden zu angemessenen Zeitpunkten während der Übung eingeführt und die Lernenden müssen entscheiden, welche Handlungen erforderlich sind, um die Änderungen zu kommunizieren und die Beziehungen mit den Hauptentscheidungsträgern zu pflegen.
- **Rollenspiel:** Stellen Sie verschiedene Szenarios vor und üben Sie mit den Lernenden, wie gute und schlechte Neuigkeiten Kunden mit angemessenen Worten übermittelt werden können.
- **Fallstudie:** Präsentieren Sie den Lernenden eine Fallstudie und bitten Sie sie, ein Brainstorming durchzuführen, um die verschiedene Wege zur Überwachung der in diesem Fall geltenden Verpflichtungen zu berücksichtigen

Lektüre für diese Einheit:



Kumar, V. & Reinartz, W. (2014). *Strategic Customer Relationship Management (CRM) Today*. Unter:

<http://www.drvkumar.com/wp-content/uploads/2014/07/Ch01.pdf>

Diese Veröffentlichung diskutiert das CRM-Konzept, die Rolle von strategischem CRM, die Entwicklung und das Wachstum von CRM sowie CRM aus einer geschäftsstrategischen Perspektive sowie Customer Value Management.



LeFever, L. (2013). *The art of explanation*. New Jersey: Wiley.

Eine perfekte Lektüre (inkl. Videos) und Rahmen für Übungen, die Ihre Ideen deutlicher erläutern.



2.3 Rolle: Vollzeit-Experte zur Entwicklung von e-Learning Inhalten (Vollzeitrolle)

2.3.1 Kurzbeschreibung

Die professionelle Rolle der Entwicklung von e-learning-Inhalten (Vollzeit-Experte) wird von einem Experten übernommen, der auch als „Instructional Designer“, „Web Content Developer“, „Multimedia Developer“ oder „e-Learning-Developer“ oder „e-Learning-Producer“ bekannt ist. Seine Rolle besteht darin, alle Formen digitaler Lerninhalte zu entwerfen und/oder zu entwickeln, d. h. Tutorien, Simulationen, Spiele, Tests, Videos, Podcasts, Richtlinien zur Problembehebung und einfaches Referenzmaterial. Die verantwortliche Person übernimmt komplexe Projekte, welche Fähigkeiten erfordern, die sich meist nur in multidisziplinären Teams aus kreativen, technischen und inhaltlichen Experten finden. Meist handelt es sich hierbei um eine Vollzeitposition.

2.3.2 Lerneinheiten (Module) und Lernziele

Die vorgeschlagenen Lerneinheiten (Module) basieren auf den grundlegenden e-Kompetenzen des Europäischen e-Kompetenzrahmens (e-CF)³ zur Entwicklung von e-Learning-Inhalten entsprechend der Rollenprofile für Vollzeit-Experten in diesem Bereich, einschließlich der nachfolgend aufgeführten zu erwartenden Lernziele:

EINHEIT 1 Identifizierung von Bedürfnissen

Diese Lerneinheit stellt Methoden für die Zusammenarbeit mit internen/externen Entscheidungsträgern wie Projektspensoren, Designer für gemischte Lehrmethoden, Lehrer und Endnutzer sowie die Erläuterung und Verdeutlichung ihrer Bedürfnisse in Bezug auf e-Learning Inhalte vor. In diesem Rahmen wird erläutert, wie nutzerzentrierte Designmethoden genutzt werden können, um die erforderlichen Inhalte entsprechend der vorgegebenen Anforderungen zu vermitteln.

³ Das European e-Competence Framework (e-CF) (<http://www.ecompetences.eu>) bietet 40 allgemeine, umfangreiche e-Kompetenzen an, welche in die fünf Hauptgeschäftsbereiche für ICT (PLAN-BUILD-RUN-ENABLE-MANAGE) aufgeteilt und entsprechend des Europäischen Qualifikationsrahmens (EQF) in je fünf Stufen unterteilt sind. Weitere Details entnehmen Sie bitte Abschnitt 3.

Beachten Sie, dass die Anforderungen für e-Learning Inhalte in einigen Fällen unabhängig von anderen Lernmethoden gelten und dass die Bedürfnisse direkt mit dem Projektsponsor vereinbart werden müssen. In anderen Fällen werden Inhalte innerhalb eines breiter gefächerten Lehrplans vermittelt – in diesem Fall müssen die Bedürfnisse nicht an die geschäftlichen Anforderungen, sondern an die gemischten Lernmethoden für den jeweiligen Zweck angepasst werden.

Lernziele

Nach Abschluss dieser Lerneinheit ist der Lernende fähig:

- Die grundlegenden Bedürfnisse/geschäftlichen Anforderungen von Projektspensoren/internen oder externen Kunden zu analysieren
- Die spezifischen Lernziele für Lerninhalte zu analysieren
- Die Eigenschaften der Zielgruppe für die Lerninhalte zu analysieren
- die praktischen Einschränkungen und Chancen hinsichtlich Design und Entwicklung der Lerninhalte zu analysieren

Beste Praktiken für diese Lerneinheit

- **Rollenspiel:** Stellen Sie dem Lernenden eine kurze Anforderungserläuterung für Lerninhalte vor. Lassen Sie den Lernenden eine Reihe von Fragen an den Projektsponsor vorbereiten und spielen Sie das Gespräch in einem Rollenspiel nach.
- **Interaktives Szenario:** Nutzen Sie Alternative eine Reihe von interaktiven Szenarios, um das Gesprächsverfahren mit einem Projektsponsor darzustellen.
- **Gruppenaktivität:** Lassen Sie eine Gruppe die Ergebnisse einer Analyse analysieren, um die Auswirkungen der Ergebnisse auf die Gestaltung der Inhalte zu herauszustellen.
- **Checkliste:** Lassen Sie eine Gruppe von Lernenden eine Checkliste mit Fragen an den Projektsponsor entwickeln.
- **Aktive Recherche:** Lassen Sie eine Gruppe von Lernenden einige Personen der Zielgruppe zu Lerninhalten befragen. Besprechen Sie danach, wie erfolgreich dieses Verfahren war und entwickeln Sie Empfehlungen für künftige Befragungsverfahren und wie mit einer Situation umzugehen ist, in der die Lernbedürfnisse nicht den Anforderungen der Entscheidungsträger entsprechen.

Lektüre für diese Einheit:



Titcomb, A. (2010). *Need Analysis*. Arizona: The University of Arizona.

Unter:

<https://extension.arizona.edu/evaluation/sites/extension.arizona.edu/evaluation/files/docs/needs.pdf>

Dies ist ein synoptisches Bewertungsblatt zu Definitionen, Schritten und Beispielen, Techniken und Methoden, Warnungen und Risiken der Bedürfnisanalyse.

EINHEIT 2 Entwicklung von Lehrmethoden

Diese Lerneinheit bespricht, wie Methoden entwickelt werden können, welche den identifizierten Bedürfnissen für Wissen, Fähigkeiten und Kompetenzen entsprechen. Dabei wird berücksichtigt, wie eine Methode strukturiert werden sollte – einschließlich Vorbereitung, Anwendung und Nachbereitung für den Lernenden. Des Weiteren wird die Auswahl angemessener Lernstrategien behandelt und wie neue Technologien eingesetzt werden können.

Lernziele

Nach Abschluss dieser Lerneinheit ist der Lernende fähig:

- Ziele für eine Lernmethode unter Berücksichtigung der während der Bedürfnisanalyse gesammelten Daten zu bestimmen
- Eine Methode unter Berücksichtigung angemessener Vorbereitung, Gelegenheiten zur praktischen Anwendung neuer Fähigkeiten und neues Wissens sowie Nachbereitung über den offiziellen Abschluss der Lehrmethode hinaus zu entwickeln
- Bildungs- und Schulungsmethoden auszuwählen, welche an die erforderliche Lernmethode und die Eigenschaften der Zielgruppe angepasst sind
- Angemessene Medien, einschließlich verschiedener Formen von e-Learning für jede der ausgewählten Methoden auszuwählen
- Bei der Auswahl von Medien kostengünstige Lösungen zu suchen und Gelegenheiten für bessere Skalierbarkeit, Zugänglichkeit und Flexibilität auszunutzen

- ☑ Methoden und Medien innerhalb einer Lernlösung auszugleichen, damit Lernender bei Bedarf über ausreichende Unterstützung von Lehrgangleitern/Experten/Lehrern sowie Mitlernenden verfügt sowie für einen angemessenes Gleichgewicht zwischen synchronen (direkten) und asynchronen (nach eigenem Tempo bestimmten) Aktivitäten zu sorgen

Beste Praktiken für diese Lerneinheit

- **Videoanalyse:** Bitten Sie Lernende, Fallstudien erfolgreicher Mischlösungen zu prüfen, welche unter <http://morethanblended.com/collection> verfügbar sind sowie die Struktur dieser Lösungen zu analysieren. Lassen Sie die Gruppe die Lösungen gemeinsam diskutieren und versuchen Sie, allgemeine Eigenschaften wirksamer Strukturen herauszuarbeiten.
- **Recherchieren** Sie verschiedene soziale Rahmenbedingungen für das Lernen, d. h. allein, im Einzelunterricht, in einer kleinen Gruppe, lernen in einer größeren Gemeinschaft: Welche Vorteile und Nachteile bietet jede Methode?
- **Recherche** im direkten Gespräch, Offline-Medien (Bücher, CDs etc.) sowie Online-Medien. Wann sollten wir diese Methoden für unsere gewählten Lernstrategien und sozialen Rahmenbedingungen nutzen?
- **Fallstudie:** Prüfen Sie Fallstudien, in denen es bei der Entwicklung von Lehrmethoden zu Problemen kam und entscheiden Sie, wie einige dieser Probleme durch bessere Gestaltung hätten vermieden werden können.
- **Praktische Anwendung:** Lassen Sie die Lernenden Designs für Lehrmethoden entsprechend einer vorgegebenen Bedürfnisanalyse entwickeln. Prüfen und bewerten Sie die Ergebnisse mit Erläuterungen.
- **Training:** Arbeiten Sie mit den Lernenden an der Gestaltung realer Lehrmethoden.

Lektüre für diese Einheit:



Shepherd, C. (2015). *More than Blended Learning*. Eastleigh: The More Than Blended Learning Company.

Dieses Buch ist selbst als eine Mischung aus Lernangeboten zusammengestellt und enthält Videofälle, Methoden und Vorlagen, erläuternde Videos und interaktive

Probleme durch eine bessere Dokumentation hätten vermieden werden können

- **Erforschen** Sie alternative Varianten der Designdokumentation, die in der Praxis verwendet werden. Vergleichen Sie die Vor- und Nachteile der verschiedenen Formate. Berücksichtigen Sie dabei insbesondere, wie Dokumentationen von anderen Aktivitäten und Medien unterstützt werden können, z. B. die Entwicklung und Nutzung von Prototypen.
- **Erforschen** Sie die relativen Vorteile und Nachteile von agilem Design im Vergleich zum traditionellen ADDIE-Model (Analyse, Design, Entwicklung, Umsetzung, Auswertung).
- **Praktische Anwendung:** Erstellen Sie eine Designdokumentation für ein reales Projekt.

Lektüre für diese Einheit:



Guitar, M. (2009). *4 Steps for Documentation Improvement*. Unter:

<http://www.productionmachining.com/articles/4-steps-for-documentation-improvement>

Dieser Artikel erläutert, wie hochwertige Dokumentationen verbessert werden können. Unabhängig davon, ob Sie Ihre Verfahren mit einem einfachen Programm wie Word oder einem komplexeren Software-Programmierungsprogramm festhalten: Die Organisation des Materials und die Identifikation der einfachsten Methode für Ihre Bedürfnisse sind die wichtigsten Aspekte, die zu Erfolg führen.

EINHEIT 4 Beziehungsmanagement

Diese Lerneinheit stellt Methoden vor, um positive Geschäftsbeziehungen zwischen (internen oder externen) Entscheidungsträgern herzustellen und zu pflegen, welche an Entwurf, Entwicklung und Übermittlung von e-Learning Inhalten beteiligt sind. Des Weiteren wird besprochen, wie regelmäßige Kommunikation mit Lernenden/Personal/Technologieanbietern gepflegt werden kann und wie deren Bedürfnisse durch empathisches Verhalten und die Verwaltung der Lieferkettenkommunikation erfüllt werden können. Zudem werden in dieser Einheit Methoden definiert, welche sicherstellen, dass die Bedürfnisse, Bedenken oder Beschwerden von Entscheidungsträgern verstanden und angemessenen behandelt werden.

Lernziele

Nach Abschluss dieser Lerneinheit ist der Lernende fähig:

- Effizient mit technischen und kreativen Experten zu kommunizieren und deren Fachwissen im vollsten Masse zu nutzen, ohne dass diese das Designverfahren dominieren.
- Effizient mit Experten zum Thema zu kommunizieren, ihr Fachwissen und ihre Erfahrung ideal zu nutzen, ohne dass diese das Lerndesign zu stark beeinflussen
- Effizient mit Projektspensoren zu kommunizieren, um sicherzustellen, dass sie über alle Fortschritte umfassend informiert sind und deutlich verstehen, wie die finalen Inhalte aussehen werden
- Die Perspektiven der verschiedenen Beteiligten durch Empathie nachzuvollziehen
- Realistische Erwartungen zu setzen, um gegenseitiges Vertrauen zu fördern
- Fortwährende Verpflichtungen zu prüfen, um sicherzustellen, dass die Anforderungen erfüllt werden
- Gute und schlechte Nachrichten zu kommunizieren, um Überraschungen zu vermeiden
- Professionell mit Beschwerden umzugehen

Beste Praktiken für diese Lerneinheit

- **Gruppenaktivität:** Beginnen Sie jede Unterrichtsstunde mit einer „Zwei Wahrheiten und eine Lüge“ Übung, um Interaktion und Zusammenarbeit zu fördern (erzählen Sie dazu zwei wahre und eine unwahre Tatsache über sich selbst und bitten Sie die Teilnehmer darum, Fragen über die Wahrheiten und Lügen zu stellen. Sie können als Antwort auf Fragen zur Lüge so viel lügen, wie Sie möchten, aber müssen ehrlich antworten, wenn Sie zu den Wahrheiten befragt werden). Dies ist eine sehr erfolgreiche Übung, da die Lernenden einander kennenlernen und somit die Grundlage für künftige Zusammenarbeit bilden.
- **Interaktive Szenarios:** Lernende werden vor eine Problemsituation gestellt, in der Sie entscheiden müssen, wie das Problem gelöst wird und was dabei an die Entscheidungsträger kommuniziert wird. Diese Übung wird danach

besprochen und zusammengefasst.

- **Fallstudien:** Lernende arbeiten in Gruppen an der Prüfung von Fallstudien zu Inhaltentwicklungsprojekten. Die Aufgabe besteht darin, zu entscheiden, welche Beziehungen gut gepflegt wurden und was hätte besser gemacht werden können.
- **Gastsprecher:** Die Lernenden befragen verschiedene Entscheidungsträger dazu, wie Sie mit Experten für digitale Lerninhalte arbeiten möchten und welche Probleme bei solcher Arbeit aufgetreten sind.
- **Projektbefragung:** Lernende Arbeiten an einem realen Projekt zur Inhaltentwicklung und Befragen alle Entscheidungsträger dazu, wie die Zusammenarbeit hätte besser gestaltet werden können.

Lektüre für diese Einheit:



Kumar, V. & Reinartz, W. (2014). *Strategic Customer Relationship Management (CRM) Today*. Unter:

<http://www.drvkumar.com/wp-content/uploads/2014/07/Ch01.pdf>

Diese Veröffentlichung diskutiert das CRM-Konzept, die Rolle von strategischem CRM sowie CRM-Wachstum sowie CRM aus einer geschäftsstrategischen Perspektive sowie Customer Value Management.

EINHEIT 5 Qualitätsmanagement für e-Learning Inhalte

Diese Lerneinheit konzentriert sich auf Entwurf, Entwicklung und Nutzung von Richtlinien zur Steigerung der Qualität von e-Learning Inhalten.

Lernziele

Nach Abschluss dieser Lerneinheit ist der Lernende fähig:

- Zu illustrieren, wie Methoden, Werkzeuge und Verfahren zur Anwendung von Qualitätsrichtlinien für e-Learning-Inhalte angewendet werden können
- Prozessschritte auszuwerten und analysieren, um Stärken und Schwächen zu identifizieren
- Prozessverantwortliche in der Auswahl und Nutzung von Maßnahmen zur Effizienzmessung des gesamten Verfahrens zu unterstützen
- Qualitätsindikatoren zu überwachen, zu verstehen und entsprechend zu handeln
- Qualitätsprüfungen durchzuführen

Beste Praktiken für diese Lerneinheit

- **Peer Review:** Lernende entwickeln Methoden, die ihnen ermöglichen, sich gegenseitig hinsichtlich Qualität zu prüfen und objektive Rückmeldungen zu den entworfenen und entwickelten Inhalten zu äußern.
- **Qualitätsindikatoren:** Lernende arbeiten zusammen an der Entwicklung von Qualitätsindikatoren für e-Learning-Inhalte.
- **Benchmarking:** Lernende können gebeten werden, ihr Wissen zu den besten Verfahren anderer Unternehmen zu identifizieren und zu teilen, um die Qualitätsverfahren besser zu organisieren (Benchmarking kann eine wirksame Methode für Durchbrüche in den Bereichen Denken, Innovation und Verbesserung sein und um ausgezeichnete Endergebnisse zu liefern).

Lektüre für diese Einheit:



Grifoll, J., Huertas, E., Prades, A., Rodriguez, S., Rubin, Y., Mulder, F. & Ossiannilsson, E. (2010). *Quality Assurance of eLearning*. Helsinki, Finland: ENQA. Unter: [http://www.enga.eu/indirme/papers-and-reports/workshop-and-seminar/ENQA wr 14.pdf](http://www.enga.eu/indirme/papers-and-reports/workshop-and-seminar/ENQA_wr_14.pdf)

Dieser Bericht bietet eine allgemeine Übersicht für die Herausforderungen und Aspekte im Bereich Qualitätssicherung für e-Learning.



Bari, M. & Djouad, R. (2014). Quality Frameworks and Standards in eLearning Systems. *International Journal of the Computer, the Internet and Management, Vol 22 (No. 3), S. 1-7*. Unter: http://www.ijcim.th.org/past_editions/2014V22N3/2Page1.pdf

Dieses Dokument analysiert die bestehenden Qualitätsstandards für e-Learning-Systeme.



<http://www.towardsmaturity.org/index/employer-stories/>

„Towards Maturity“ ist eine gemeinnützige Organisation für Benchmarking und Forschung, die gute Praktiken im Bereich Lernen & Entwicklung unterstützt. Auf der

Webseite der Organisation finden sich Fallstudien einiger Unternehmen.

EINHEIT 6 Überwachung von Technologien und Trends

Diese Lerneinheit erkundet die aktuellsten Entwicklungen und Trends im Technologiebereich. Die Einheit bietet innovative Lösungen zur Integration neuer Technologien in bestehende Produkte, Anwendungen oder Leistungen sowie für die Schaffung neuer Lösungen.

Lernziele

Nach Abschluss dieser Lerneinheit ist der Lernende fähig:

- Glaubwürdige Informationsquellen zu identifizieren
- Eine Methode zur dauerhaften Aktualisierung entsprechend technologischer Trends zu entwickeln
- Verkäufer und andere Anbieter vielversprechender Lösungen zu identifizieren
- Technologische Chancen an die Bedürfnisse des Unternehmens anzupassen

Beste Praktiken für diese Lerneinheit

- **Recherchen-Aktivität:** Führen Sie Recherchen durch, um sechs technologische Trends zu identifizieren und vorzuschlagen, die Ihrem Unternehmen dabei helfen könnten, Lehrmethoden effizienter zu entwickeln und zur Verfügung zu stellen sowie die Flexibilität, Skalierbarkeit oder Barrierefreiheit zu steigern. Oder: Führen Sie Recherchen zu mindestens einem technologischen Trend durch, der nicht für die Unterstützung von digitalem Lernen geeignet scheint (z. B. Drohnen) und bitten Sie die Lernenden, eine Anwendungsmethode zum Lernen für diese Technologie zu identifizieren.
- **Stellen Sie eine Liste** glaubwürdiger Informationsquellen zusammen, z. B. bitten Sie die Lernenden, eine scoop.it Seite zusammen zu stellen oder einen geeigneten Zweck für diese Technologie zu identifizieren.

Lektüre für diese Einheit:



Nyberg, A. & Palmgren, S. (2011). *Using Indicators for Technology Monitoring* (Master of Science Thesis). Chalmers University of Technology, Göteborg. Unter:

<http://publications.lib.chalmers.se/records/fulltext/142450.pdf>

Diese Arbeit prüft, wie technologische Indikatoren zur systematischen Überwachung von Entwicklungen in einem technologischen Feld genutzt werden können und schlägt Schritte für einen Anwendungsrahmen vor.



2.4 Rolle: Entwickler von

e-Learning-Inhalten (Teilzeit)

2.4.1 Kurzbeschreibung

Die Teilzeitrolle eines Entwicklers von e-Learning-Inhalten, auch als „Instructional Designer“ bekannt, ist die Aufgabe eines Lehrers/Schulungsleiters, der einfachere Formen von digitalen Lerninhalten entwirft und/oder entwickelt, einschließlich Referenzmaterial, Präsentationen, Screencasts, Interview-Videos, Podcasts usw. Normalerweise handelt es sich bei dieser Rolle nur um einen Aspekt im Rahmen einer allgemeinen Lehrposition. In einigen Fällen kann diese Rolle von einem Experten übernommen werden, der kein Lehrer ist. Ein grundlegender Aspekt dieser Rolle besteht darin, Inhalte zu entwerfen und zu entwickeln, die den Unterricht oder die Schulungen, für die diese Person verantwortlich ist, unterstützen, indem der Lehrer Handouts für die Klassen erstellt. Dies kann im Kontrast zur Aufgabe des Vollzeit-Inhaltsentwicklers stehen, der Inhalte für alle Fächer oder Themen erstellt, jedoch über keine Lehrerrolle einnimmt.

2.3.2 Lerneinheiten (Module) und Lernziele

Die hierin vorgeschlagenen Lernmodule sowie die zu erwartenden Lernziele basieren auf den grundlegenden e-Kompetenzen des Europäischen e-Competence Rahmens (e-CF)⁴ zur Entwicklung von e-Learning-Inhalten (Teilzeitrolle):

EINHEIT 1 Entwurf und Entwicklung von e-Learning-Inhalten

Diese Lerneinheit konzentriert sich darauf, die Ziele für e-Learning-Inhalte zu definieren, die allgemeine Arbeitsweise zu beschließen sowie die Inhalte zu strukturieren. Des Weiteren wird behandelt, wie schriftliche und mündliche Inhaltselemente vorzubereiten sind und wie interaktive Elemente sowie Tests wie Fragen, Simulationen, Spiele, Umfragen oder Prüfungen gestaltet werden, wie audiovisuelle Komponenten erstellt oder entwickelt werden und wie Autoren-Tools

⁴ Das European e-Competence Framework (e-CF) (<http://www.ecompetences.eu>) bietet 40 allgemeine, umfangreiche e-Kompetenzen, unterteilt in fünf Hauptbereiche des ICT-Bereichs (PLAN-BUILD-RUN-ENABLE-MANAGE), aufgeteilt in fünf Stufen entsprechend des European Qualifications Framework (EQF). Weitere Details entnehmen Sie bitte Abschnitt 3.

zur Erstellung, Prüfung und Verbesserung der Inhalte verwendet werden können.

Lernziele

Nach Abschluss dieser Lerneinheit ist der Lernende fähig:

- Lernziele für einen Inhaltsabschnitt zu definieren
- Klare, deutliche Texte für Bildschirme und Vertonung zu schreiben
- Geeignete Bilder zu beschaffen oder zu erstellen (Fotos, Illustrationen, Diagramme) und einfache Bearbeitungsarbeiten durchzuführen, um die Bilder an den jeweiligen Zweck anzupassen
- Audiodateien in hoher Qualität aufzunehmen und einfache Bearbeitungsarbeiten an Audiodateien durchzuführen
- Die erforderlichen Bedingungen für die erfolgreiche Aufnahme von Videomaterial zu beschreiben
- Videos zu erstellen, welche die Nutzung einer Softwareanwendung oder Webseite deutlich erklären
- Texte, Bilder und andere Medienelemente wirksam zu Präsentationen, Webseiten und PDFs zusammen zu stellen, die geltenden Designrichtlinien entsprechen
- Interaktive Elemente effizient in Multimedia-Materialien zu integrieren, um Tutorien und Szenarien zu erstellen, die geltenden Designrichtlinien entsprechen und die Lernziele vermitteln
- Prüfungen zu schreiben, welche das Erreichen der Lernziele effektiv überprüfen
- Die geeignetsten Werkzeuge für die Entwicklung verschiedener Inhaltsformen zu wählen

Beste Praktiken für diese Lerneinheit

- **Visualisierung:** Lassen Sie die Lernenden Materialien auf Grundlage eines Design-Briefs entwickeln, um eine Botschaft allein in Bildern zu vermitteln. Testen Sie die Ergebnisse an den anderen Lernenden aus. Diskutieren Sie die Ergebnisse in der Gruppe.
- **Praktische Anwendung (Schreibübung):** Lassen Sie die Lernenden Webartikel oder PDFs entsprechend eines Design-Briefs mit Texten und Bildern entwickeln. Testen Sie diese an den anderen Lernenden. Diskutieren Sie die Ergebnisse in der Gruppe.

- **Nutzung von Audio-Medien:** Lassen Sie die Lernenden Podcasts nur mit Audio auf Grundlage eines Design-Briefs entwickeln. Testen Sie diese an den anderen Lernenden. Diskutieren Sie die Ergebnisse in der Gruppe.
- **Praktische Anwendung (Ton und Bild):** Lassen Sie die Lernenden Screencasts und Präsentationen mit Erzählung entsprechend eines Design-Briefs entwickeln. Diese müssen im PeckaKucha-Format entwickelt werden (japanisch für „Gesprächsgeräusch“; ein Präsentations-Softwareformat, das genau sechs Minuten und vierzig Sekunden andauert). Testen Sie diese an den anderen Lernenden. Diskutieren Sie die Ergebnisse in der Gruppe.
- **Prüfungen:** Lassen Sie die Lernenden e-Prüfungen für die vorher entwickelten Lerninhalte entwickeln. Testen Sie diese an den anderen Lernenden. Diskutieren Sie die Ergebnisse in der Gruppe.
- **Interaktive Tutorien und Szenarien:** Lassen Sie die Lernenden interaktive Materialien entsprechend eines Design-Briefs entwickeln. Testen Sie diese an den anderen Lernenden. Diskutieren Sie die Ergebnisse in der Gruppe.
- **Aktive Reflektion:** Bitten Sie Lernende, ihren bevorzugten Inhalt im Internet zu nennen und den Grund dafür erklären.
- **Gast-Experten:** Bitten Sie professionelle Grafikdesigner, Tontechniker, Videotechniker und Softwareentwickler dazu, über ihre Arbeit zu sprechen, sie zu demonstrieren und Fragen zu beantworten.
- **Demonstrationen:** Prüfen Sie mit den Lernenden Beispiele für erfolgreiche e-Learning-Inhalte. Bitten Sie sie darum, die Gründe zu nennen, warum diese Inhalte von Lernenden gut angenommen wurden.
- **Erstellung von Prototypen:** Bitten Sie die Lernenden, Prototypen mit geringem Vertraulichkeitsgrad zu entwickeln, die sich auf Inhalte, Struktur und Interaktion konzentrieren, um zu vermeiden, dass sich die Lernenden zu sehr auf visuelle Designstandards, Farben, Schriftarten usw. konzentrieren.
- **Hilfsmittelrecherche:** Führen Sie eine Online-Recherche durch, um Mittel für verschiedene Zwecke zu finden, z. B. Bildbearbeitung, Ton- und Videobearbeitung, Erstellung von PDFs und Webartikeln, Erstellung interaktiver Inhalte

Wichtiger Hinweis: Die Entwicklung von Inhalten ist ein Handwerk, das jahrelange

Übung erfordert, idealerweise gemeinsam mit anderen Personen, die qualifizierte Rückmeldungen abgeben können. Erwarten Sie nicht, dass diese Fähigkeiten in wenigen Tagen oder Wochen entwickelt werden können.

Lektüre für diese Einheit:



Forni, K. (Ed.) (2013). *Tips on Effective eLearning Instructional Design*. Santa Rosa: The eLearning Guild. Unter:

http://www.click4it.org/images/f/fa/62_Tips_for_Effective_eLearning_Instructional_Design.pdf

Dieses E-Book beinhaltet 62 Tipps von 12 Experten, die Themen wie zeitlich abgestimmte Wiederholung bis zum Recycling von e-Learning-Methoden sowie die Verwaltung von e-Learning-Designstandards bis zu Lernprogrammen für Mobilgeräte behandeln.



Clark, R. & Mayer, R.E. (2011). *E-Learning and the Science of Instruction: Proven Guidelines for Consumers and Designers of Multimedia Learning* (3rd Edition). Pfeiffer. Dieses Buch enthält

Entwicklungsprinzipien für besseres Lernen und räumt mit vielen beliebten Irrtümern dazu, was „gutes Design“ ist auf. Dieses Buch enthält zudem die aktuellsten Forschungsergebnisse und neue Themen (e-Learning für Pädagogen, neue Vermittlungstechnologien, soziale Medien und mehr) und bietet hilfreiche Richtlinien.



Krug, S. (2006). *Don't Make Me Think! A Common Sense Approach to Web Usability* (2nd Edition). Berkeley, California USA: New Riders.

Seit der Erstveröffentlichung von *Don't Make Me Think* im Jahr 2000 verlassen sich hunderttausende von Webdesignern und Entwicklern auf die Tipps des Nutzerfreundlichkeits-Gurus Steve Krug, um mehr über die Grundlagen intuitiver Navigation und des Informationsdesigns zu lernen. Originell, logisch und immer praktisch – eines der beliebtesten und empfehlenswertesten Bücher zum Thema.



2.5 Rolle: Vermittlung von virtuellen Unterrichtsstunden

2.5.1 Kurzbeschreibung

Die professionelle Rolle der Vermittlung von Inhalten über virtuelle Unterrichtsstunden wird von einem Experten durchgeführt, der auch als „virtueller Lehrer“ oder „Online-Lehrer“ bekannt ist. Dabei handelt es sich um einen Lehrer/Schulungsleiter, der Echtzeit-Gruppensitzungen entwickelt und über Web-Konferenztools (auch als „Webinars“ bekannt) übermittelt. Diese Sitzungen sind die Online-Variante von Vorlesungsräumen und Klassenzimmern und können die Form von Vorlesungen, Seminaren, Workshops, Training oder Anleitungen annehmen. Diese Rolle ist üblicherweise nur ein Aspekt einer allgemeinen Lehrerposition und wird von einem Experten zu dem jeweiligen Thema übernommen. Einige Experten, die virtuelle Klassenraumsitzungen durchführen, können auch allgemeinere Aufgaben für Online-Tutoring übernehmen, in deren Rahmen sie die allgemeine Verantwortung für die Aufsicht und Erfüllung aller Aspekte eines Online-Lernprogramms übernehmen.

2.5.2 Lerneinheiten (Module) und Lernziele

Die vorgeschlagenen Lerneinheiten (Module) basieren auf den grundlegenden e-Kompetenzen des Europäischen e-Kompetenzrahmens (e-CF)⁵ zur Entwicklung von e-Learning-Inhalten entsprechend der Rollenprofils für Vollzeit-Experten in diese Bereich, einschließlich der nachfolgend aufgeführten zu erwartenden Lernziele:

EINHEIT 1 Entwicklung/Vorbereitung der Live-Unterrichtsstunde/Sitzung

Diese Lerneinheit konzentriert sich auf die Erforschung und Analyse der Lernziele und Eigenschaften der Teilnehmer dieser Sitzung. Des Weiteren wird erläutert, wie diese Sitzung auf Grundlage dieser Analyse gestaltet werden kann. Zudem erläutert die Einheit, wie visuelle Mittel zur Unterstützung der Unterrichtssitzung verwendet

⁵ Das European e-Competence Framework (e-CF) (<http://www.ecompetences.eu>) bietet 40 allgemeine, umfangreiche e-Kompetenzen an, welche in die fünf Hauptgeschäftsbereiche für ICT (PLAN-BUILD-RUN-ENABLE-MANAGE) aufgeteilt und entsprechend des Europäischen Qualifikationsrahmens (EQF) in je fünf Stufen unterteilt sind. Weitere Details entnehmen Sie bitte Abschnitt 3.

werden können und wie eine Probe durchzuführen ist, um eine reibungslose Abwicklung der Sitzung zu garantieren.

Lernziele

Nach Abschluss dieser Lerneinheit ist der Lernende fähig:

- Entscheidungsträger zu befragen, um die für die Planung der Sitzung erforderlichen Informationen zu sammeln
- Eine effektiv virtuelle Unterrichtssitzung zu strukturieren
- Einen Unterrichtsplan für eine virtuelle Unterrichtssitzung zu schreiben
- Die Möglichkeiten der Hauptplattformen für virtuelle Unterrichtssitzungen zu bestimmen

Beste Praktiken für diese Lerneinheit

- **Debatte: (1)** Synchronisierter virtuelle Klassenraum vs. Physischer Klassenraum: Vorteile und Nachteile.
(2) Synchroner Lernaktivitäten vs. asynchrone Lernaktivitäten: Vorteile und Nachteile.
- **Rollenspiel:** Lassen Sie die Lernenden einen Projektponsor befragen, um den Bedarf nach einer virtuellen Unterrichtssitzung zu bestimmen.
- **Praktische Anwendung:** Entwerfen Sie eine virtuelle Unterrichtssitzung entsprechend einer Vorgabe. Dokumentieren Sie an früherer Stelle im Kurs vorgestellten Designmethoden und lassen Sie die Sitzung prüfen.
- **Web-Recherche:** Gruppenaktivität, um die verschiedenen Vorteile und Möglichkeiten unterschiedlicher Hilfsmittel für virtuellen Unterricht herauszufinden.
- **Aktive Reflektion:** Lassen Sie die Lernenden an Webinaren und virtuellen Unterrichtssitzungen teilnehmen, um die damit verbundenen Materialien und Verfahren zu überdenken. Bitten Sie die Lernenden, Bewertungskriterien zu entwickeln und ein spezifisches Webinar in Bezug auf diese zu analysieren.
- **Brainstorming:** Fassen Sie alles zusammen, was berücksichtigt werden muss, bevor das virtuelle Publikum begrüßt und die Online-Sitzung begonnen werden kann.
- **Szenarien:** Stellen Sie die Lernenden vor verschiedene Szenarien, in denen die Bedürfnisanalyse ergab, (a) alle Lernenden über umfangreiche Erfahrungen mit virtuellen Klassenzimmern verfügen (b) die Lernenden Erfahrung mit virtuellen

Klassenräumen haben, jedoch mit einer anderen Plattform und (c) die Lernenden keine Erfahrung mit virtuellen Klassenräumen haben. Welche Auswirkungen hat jede dieser Situationen auf den Design/den Inhalt der Unterrichtssitzung? Eine wichtige Entscheidung in der Designphase besteht darin, die Anzahl der Lehrer festzulegen und ggf. einen Haupt-Moderator zu ernennen. Geben Sie den Lernenden evtl. ein hochwertiges Design als Vorlage und bitten Sie darum, dieses für (a) einen einzelnen Lehrer ohne Moderator (b) einen einzelnen Lehrer mit Moderator oder (c) zwei Lehrer mit Moderator anzupassen. Lassen Sie die Lernenden die Vor- und Nachteile jeder Variante ausarbeiten.

Lektüre für diese Einheit:



Martin, F. & Parker, M. (2014). Use of Synchronous Virtual Classrooms: Why, Who, and How? *MERLOT Journal of Online Learning and Teaching*, Vol. 10 (No. 2), S. 192-210. Unter:

http://jolt.merlot.org/vol10no2/martin_0614.pdf

Dieses Dokument erläutert, warum Lehrer sich für synchrone virtuelle Unterrichtssitzungen entscheiden und wie diese angewendet werden.



PittOnline (2014). Conducting Synchronous Sessions. Unter:

<http://www.online.pitt.edu/faculty/documents/10bestpracticessynchronousonlinelearning.pdf>

Dies sind die Top 10 Besten Praktiken/Richtlinien von Lehrern, die Erfahrung mit synchronen Unterrichtssitzungen haben.



Huggett, C. (2013). *The Virtual Training Guide-Book*. ASTD Press. ISBN: 9781562868611

Vollgepackt mit Checklisten, Ratschlägen und Schritt-für-Schritt Anleitungen – das Virtual Training Guide-Book bringt bei, wie Live-Onlineschulungen entworfen, umgesetzt und durchgeführt werden können.

EINHEIT 2 Live-Übermittlung/Durchführung von Unterrichtssitzungen

Diese Lerneinheit konzentriert dich auf die verschiedenen Methoden zur Durchführung einer Live-Onlinesitzung mit Webkonferenzmethoden.

Lernziele

Nach Abschluss dieser Lerneinheit ist der Lernende fähig:

- Software für virtuelle Klassenräume angemessen einzusetzen
- Teilnehmer mit Ton, Grafiken und anderen Medien auf die Lerninhalte
- Regelmäßige Interaktion durch Textchats, Umfragen, Whiteboards, Application Sharing oder andere Hilfsmittel zu fördern
- Fortschritte zu prüfen und angemessen auf Studentenanfragen und Kommentare zu reagieren
- Mit allen eventuellen technischen Problemen umzugehen
- Angemessen mit anderen Lehrern und Gast-Experten zu interagieren
- Methoden zur Anpassung von virtuellen Klassenraum-Sitzungen zu beschreiben, um sicherzustellen, dass Lernende rechtzeitig anwesend sind

Beste Praktiken für diese Lerneinheit

- **Fallstudie:** Stellen Sie sich eine Situation vor, in der eine Gruppe von Lernenden in einem Online-Kurse über die Prinzipien des logischen Denkens unterrichtet wird. Die Lernenden werden in zwei Teams aufgeteilt, die jeweils vor ein logisches Problem gestellt werden. Jedes Team muss sich treffen, um zu diskutieren, wie eine neue Art von logischem Problem gelöst werden kann. Nehmen Sie an, dass die Mitglieder jedes Teams über die ganze Welt verstreut leben und sich daher nicht persönlich treffen können. Die Lernenden treffen sich, um das Problem zu diskutieren und eine neue Herangehensweise und Lösung in einer gemeinschaftlichen Web-Sitzung zu entwickeln. Leider kann der Lernende, der am meisten Erfahrung mit logischem Denken hat, nicht an diesem Online-Termin teilnehmen. Wie könnte dieses Problem effizient gelöst werden?
- **Diskussion:** Wie können wir die Haupt-Interaktivitätsmethoden, wie stimmlische Interaktion, Umfragen, Chat, das Teilen von Dokumenten, Whiteboards, Breakout Rooms während einer Live-Sitzung effektiv nutzen?

- **Praktische Anwendung (Feedback):** Lassen Sie die Lernenden in Paaren eine kurze Unterrichtssitzung entwickeln. Bitten Sie um die Rückmeldung aller anderen Teilnehmer. Bitten Sie die Lernenden, Aktionspläne zu Verbesserung künftiger Sitzungen entwickeln. Wenn die Lernenden sicherer werden, können sie längere Sitzungen selbst moderieren und Rückmeldungen zu jeder Sitzung abgeben.
- **Beratung:** Arbeiten Sie vor und nach einer realen Sitzung mit einem Lernenden, um die Lernziele zu bestimmen und zu analysieren, was gut und was weniger gut lief.
- **Brainstorming:** Zwei Teams sammeln in einem Brainstorming Ideen zu einer Liste von Dingen, die falsch laufen können. Lassen Sie die Listen dann jeweils an das andere Team weitergeben, um Ideen zu sammeln, wie solche Probleme am besten vermieden werden bzw. auf diese reagiert werden kann.

Lektüre für diese Einheit:



Yilmaz, O. (2015). The Effects of 'Live Virtual Classroom' on Students' Achievement and Students' Opinions about 'Live Virtual Classroom' at Distance Education. *TOJET: The Turkish Online Journal of Educational Technology*, Vol 14 (No. 1), S. 108-115. Unter:

<http://www.tojet.net/articles/v14i1/14111.pdf>

Dieser Artikel präsentiert die Ergebnisse einer Studie, in deren Rahmen die Wirkung von virtuellen Live-Klassenräumen auf die Errungenschaften von Lernenden sowie die Meinung der Lernenden für den virtuellen Live-Physikklassenraum beim Fernlernen geprüft wurden.



PittOnline (2014). Conducting Synchronous Sessions. Unter:

<http://www.online.pitt.edu/faculty/documents/10bestpracticessynchonlinelearnfinal.pdf>

Dies sind die Top 10 Besten Praktiken/Richtlinien von Lehrkörpern, die Erfahrung mit synchronen Unterrichtssitzungen haben.



Huggett, C. (2013). *The Virtual Training Guide-Book*. ASTD Press. ISBN: 9781562868611

Vollgepackt mit Checklisten, Ratschlägen und Schritt-für-Schritt Anleitungen – das Virtual Training Guide-Book bringt bei, wie Live-Onlineschulungen entworfen, umgesetzt und durchgeführt werden können.



Steed, C. (2011). *Facilitating Live Online Learning*. Engaged Online Learning.

Dieses Buch wurde für Lehrer und alle Personen entwickelt, die kleine Gruppen im Live-Unterricht unterrichten, ist jedoch auch nützlich für Manager und alle, die mehr über Live-Online-Unterricht lernen möchten. Es ist voller praktischer Ratschläge und Richtlinien für die Entwicklung interessanter und bedeutsamer Live-Onlineveranstaltungen und basiert auf den 15 Jahren Erfahrung des Autors in der Entwicklung und Durchführung von Live-Onlineveranstaltungen.



Salmon, G. (2011). *E-Moderating: The Key to Teaching and Learning Online*. New York and London: Routledge.

Dies ist der am häufigsten zitierte, erfolgreichste Leitfaden für e-Learning-Experten und stützt sich auf Forschungsergebnisse sowie praktische Beispiele und Ressourcen. Es stellt ein bahnbrechendes 5 Phasen-Modell vor, das weltweit auf verschiedenen Bildungsebenen, über unterschiedliche Disziplinen und Zusammenhänge hinweg verwendet wird. Neue Ausgaben enthalten Richtlinien zur Moderation von Podcasts und virtuellen Welten.



Tripp & Tyler (2014, January 22). *A Conference Call in Real Life*. [Video file]. Unter: https://www.youtube.com/watch?v=DYu_bGbZiiQ

Diese witzige virtuelle Konferenz auf YouTube ist ein guter Anhaltspunkt – es handelt sich dabei nicht um eine Schulung, sondern um eine Telefonkonferenz, doch trotzdem ist es gut geeignet, um der Klasse das Thema vorzustellen.



2.6 Rolle: Online-Tutor

2.6.1 Kurzbeschreibung

Die Rolle des Online-Tutors wird von einem Experten ausgeführt, der auch als virtueller/Online-Lehrer/Moderator/Programmleiter oder e-Tutor bekannt ist. Dieser ist verantwortlich für die erfolgreiche Übermittlung von umfangreichen Online-Fernlehrgängen sowie gemischten Lernprogrammen und unterstützt die Lernenden während ihrer Arbeit mit diesen Programmen. Online-Tutoring kann auch Personen helfen, die informell während der Arbeit oder außerhalb eines offiziellen Lernprogramms lernen, häufig durch die Sammlung von Inhalten. Ein Experte in dieser Rolle kann zudem ebenfalls an der Entwicklung von Online-Aktivitäten und Aufgaben für einzelne Personen und Gruppen beteiligt sein, die in ein Programm eingebunden werden. Der Online-Tutor kann ebenfalls als Lehrer im virtuellen Klassenraum tätig sein. Nicht alle virtuellen Lehrer sind jedoch auch als Online-Tutoren tätig.

2.6.2 Lerneinheiten (Module) und Lernziele

Die vorgeschlagenen Lerneinheiten (Module) basieren auf den e-Kompetenzen des Europäischen e-Competence Rahmens (e-CF)⁶ für Online-Tutorenrollen sowie der nachfolgend aufgeführten Lernziele:

EINHEIT 1 Kommunikation mit Lernenden

Diese Lerneinheit konzentriert sich auf die Kommunikation des Online-Tutors mit den Lernenden vor und nach der Lektion/Sitzung, wie er/sie auf die Anfragen und Probleme der Lernenden reagiert (in Bezug auf technische Probleme, die Lernende mit den Inhalten haben, oder mit den Inhalten selbst bzw. der Aufzeichnung der Inhalte. Diese Einheit behandelt zudem Methoden zur Lösung von Problemen oder Weiterleitung an Vorgesetzte entsprechend der im Voraus vereinbarten

⁶ Das European e-Competence Framework (e-CF) (<http://www.ecompetences.eu>) bietet 40 allgemeine, umfangreiche e-Kompetenzen an, welche in die fünf Hauptgeschäftsbereiche für ICT (PLAN-BUILD-RUN-ENABLE-MANAGE) aufgeteilt und entsprechend des Europäischen Qualifikationsrahmens (EQF) in je fünf Stufen unterteilt sind. Weitere Details entnehmen Sie bitte Abschnitt 3.

Dienstleistungsverträge (SLAs) sowie die Überwachung der Lösungsergebnisse und Aufzeichnung der Kundenzufriedenheit nach entsprechender Problemlösung.

Lernziele

Nach Abschluss dieser Lerneinheit ist der Lernende fähig:

- Nutzern effektive Fragen zu stellen, um die Zufriedenheit der Lernenden in Erfahrung zu bringen
- Symptome zur Identifikation grober technischer Problembereiche oder Anwenderfehler zu erkennen
- Hilfsmaßnahmen systematisch einzusetzen, um Fehlerquellen oder technische Fehler zu erkennen
- Lernende zu beraten, wie mit Problemen umzugehen ist
- Programmierungsprobleme aufzuzeichnen, um Verbesserung und Integrität von Online-Supportmethoden zu fördern
- Mit Lernenden über ihre Erwartungen, Präferenzen sowie wann und wie sie am besten lernen zu kommunizieren
- Kommunikationsweisen wie Erläuterungen, Verteidigung von Ansichtsweisen, Argumentierung für Handlungen oder Rechtfertigung von Entscheidungen anzuwenden

Beste Praktiken für diese Lerneinheit

- **Rollenspiel:** *Frau Lupton*, Lindas 56 Jahre alte Online-Tutorin hat keine Antwort auf ihre E-Mails an Linda erhalten und macht sich Sorgen, dass Linda den Kurs abbricht. *Linda* ist 36 Jahre alt, Mutter von zwei Kindern und in Vollzeit berufstätig. Sie lernt meist spät nachts an ihren Kursen, nachdem die Kinder im Bett sind oder am frühen Morgen vor der Arbeit. Aus diesem Grund gibt sie selbst an, dass ihr Zeitmangel eines ihrer Hauptprobleme für ihre Online-Bildung ist. Frau Lupton entscheidet sich daher, Linda anzurufen, um sie auf ihrem „Lernweg“ mit dem Online-Kurs zu unterstützen. (Jeder Lernende enthält ausschließlich die Informationen zum Charakter, den er im Rollenspiel spielt. Diese Informationen ermöglichen dem Lernenden, den Charakter im Rollenspiel realistische zu spielen. Vergessen Sie nicht: *Die besten Tutoren verstehen die Probleme ihrer Studenten. Auf diese Weise können sie ihre Arbeit an die Bedürfnisse des Lernenden anpassen*).

- **Brainstorming:** Wenn können wir beim Online-Lernen das „Lone Ranger“ Syndrom vermeiden (in Bezug auf Fernbildung bezeichnet dies Lernende, die sich allein oder von der sozialen Umgebung abgeschnitten fühlen)? Welche Strategien sorgen für verstärkte Interaktion im Online-Klassenzimmer?
- **Diskussion:** Das Hauptdiskussionsthema lautet „Was führt in einem online übermitteltem Kurs zu Lernerfolgen?“ Diese Diskussion konzentriert sich auf die drei Parteien, die in die Online-Bildung eingebunden sind, 1) die Institution 2) den Lehrer sowie 3) den Lernenden.

Lektüre für diese Einheit:



Shepherd, C. (2015). *More than Blended Learning*. Eastleigh: The More Than Blended Learning Company.

Dieses Buch ist selbst als eine Mischung aus Lernangeboten zusammengestellt und enthält Videofälle, Methoden und Vorlagen, erläuternde Videos und interaktive Materialien. Weitere Details unter: www.morethanblended.com.



Higgison, C. & Conelius, S. (2001). *The Online Tutoring e-Book*. Edinburgh: Heriot-Watt University. Unter:

<http://www.fredriley.org.uk/callhull/otis/t2-06.pdf>

Eine der Hauptfragen dieses Dokuments ist „Inwiefern unterscheiden sich die beim Online-Tutoring gefragten Rollen und Fähigkeiten von denen, die im direkten Unterricht gefordert sind?“ Mithilfe von Fallstudien und Online-Diskussionen versucht dieser Aufsatz, die Rolle von Online-Tutoren zu verdeutlichen.



Mupinga, D., Nora, R. & Yaw, D.C. (2006). The learning styles, expectations, and needs of online students. *College Teaching*, Vol 26 (No.1), S. 185-189. Unter:

<http://web.simmons.edu/~brady/CE/Reading%202.pdf>

Diese Studie erläutert die Lernstile, Erwartungen und Bedürfnisse von Universitätsstudenten, die Online-Kurse belegen. Des Weiteren prüft die Studie, wie die ausgearbeiteten Eigenschaften effizient in die Entwicklung von Online-Anleitungen eingebracht werden können.

EINHEIT 2 Fortschrittsmanagement

Diese Lerneinheit konzentriert sich auf die Umsetzung und Entwicklung von e-Learning-Methoden und behandelt, wie man (falls erforderlich, nach Beratung mit Experten) Software- und Hardwareänderungen effizient kontrollieren und planen kann, um mehrere Upgrades mit unvorhersehbaren Ergebnissen zu vermeiden. Im Rahmen dieser Lerneinheit werden Probleme beim Online-Tutoring wie zeitliche Verzögerungen oder technische Probleme abgedeckt sowie Methoden vorgestellt, um Aktivitätsberichte über VLE und die Kommunikation mit Lernenden zu überprüfen. Diese Lerneinheit ermöglicht dem Tutor zudem, das Kursprogramm an Probleme wie den Fortschritt langsamer Lernender oder technische Einschränkungen anzupassen und damit technische Störungen zu minimieren.

Lernziele

Nach Abschluss dieser Lerneinheit ist der Lernende fähig:

- Funktionstechnische sowie technische Spezifikationen mit ICT-Teams zu teilen, die verantwortlich für die Wartung und Entwicklung von ICT-Lösungen sind
- Die Kommunikation mit ICT-Teams zu verwalten, welche für die Wartung und Entwicklung von IT-Systemlösungen verantwortlich sind
- Die Auswirkungen von funktionalen/technischen Änderungen auf Nutzer zu analysieren
- Typische Handlungen vorzusehen, um die negativen Auswirkung von Änderungen zu mindern (Schulung, Dokumentation, neue Verfahren usw.)

Beste Praktiken für diese Lerneinheit

- **Fallstudie:** Sollte der Ton mit einem Echo versehen sein, ein Video verzögert übertragen werden oder dem Laptop die Batterie ausgehen (Dinge, die Problemen im Klassenzimmer ähnlich sind), wie nutzen Sie Ihren Troubleshooting-Plan, um diese Probleme schnell zu lösen und schnell wieder zum Lehrinhalt über zu gehen? (Denken Sie daran, dass auch die beste Planung und Vorbereitung gelegentlichen Fehlern nicht vorbeugen kann.)
- **Diskussion:** Organisieren Sie eine Diskussion, in der die Lernenden die Vorteile und Einschränkungen von Web 2.0 Methoden diskutieren.

Lektüre für diese Einheit:



Chu, S. K. W., Kwan, A. C. M., & Warning, P. (2012). Blogging for Information Management, Learning, and Social Support during Internship. *Educational Technology & Society*, 15(2), 168–178. Unter: http://ifets.info/journals/15_2/15.pdf

Diese Studie untersucht die Rolle von Web Logs (Blogs) zur Übermittlung von Informationsmanagement, Lernen und gegenseitiger Unterstützung von Praktikanten.



Wheeler, S. (2010). Open Content, Open Learning 2.0: Using Wikis and Blogs in Higher Education. In Ehlers, U.-D. & Schneckenberg, D. (Eds.), *Changing Cultures in Higher Education*. Springer-Verlag Berlin Heidelberg.

Dieses Dokument konzentriert sich die Nutzung von Open Content Software (Wikis und Blogs) als Online-Unterstützung für Hochschulstudenten. Das Dokument präsentiert Dokumente aus strategischen und pädagogischen Perspektiven für Situationen, in denen selbst geleitetes und selbst organisiertes „informelles“ Lernen, offene Inhalte und offenes Lernen die traditionellen Rollen von Lehrern und Schülern in Frage stellen.

EINHEIT 3 Live-Vermittlung/Übermittlungssitzungen

Diese Lerneinheit konzentriert sich auf die verschiedenen Methoden zur Durchführung einer Live-Onlinesitzung mit verschiedenen Web-Konferenzmethoden oder virtuellen Welten. Hierbei wird erläutert, die Online-Lernaktivitäten entwickelt und durchgeführt werden können und wie Computertechnologie im Klassenzimmer effizient eingesetzt werden kann.

Lernziele

Nach Abschluss dieser Lerneinheit ist der Lernende fähig:

- Bedürfnisse von Lernenden/Kunden zu identifizieren
- Angemessene Software zu verwenden
- Zu kommunizieren (inkl. in Fremdsprachen, falls hilfreich)
- Eine Online-Sitzung eigenständig zu moderieren
- Kommunikative Funktionen wie Erläuterungen, Verteidigung einer

Ansichtswiese, Argumentation für Handlungsweisen zu nutzen oder seine/ihre Entscheidungen zu rechtfertigen

Beste Praktiken für diese Lerneinheit

- **Fallstudie:** Stellen Sie sich eine Situation vor, in der eine Gruppe von Lernenden in einem Online-Kurse über die Prinzipien des logischen Denkens unterrichtet wird. Die Lernenden werden in zwei Teams aufgeteilt, die jeweils vor ein logisches Problem gestellt werden. Jedes Team muss sich treffen, um zu diskutieren, wie eine neue Art von logischem Problem gelöst werden kann. Nehmen Sie an, dass die Mitglieder jedes Teams über die ganze Welt verstreut leben und sich daher nicht persönlich treffen können. Die Lernenden treffen sich, um das Problem zu diskutieren und eine neue Herangehensweise und Lösung in einer gemeinschaftlichen Web-Sitzung zu entwickeln. Leider kann der Lernende, der am meisten Erfahrung mit logischem Denken hat, nicht an diesem Online-Termin teilnehmen. Wie könnte dieses Problem effizient gelöst werden?
- **Brainstorming:** Berücksichtigen Sie alle Aspekte, die abgedeckt werden müssen, bevor Sie Ihr virtuelles Publikum begrüßen und Ihre Sitzung beginnen.
- **Diskussion:** Wie können wir die Haupt-Interaktivitätsmethoden, wie stimmliche Interaktion, Umfragen, Chat, das Teilen von Dokumenten, Whiteboards, Breakout Rooms während einer Live-Sitzung effektiv nutzen?

Lektüre für diese Einheit:



Yilmaz, O. (2015). The Effects of 'Live Virtual Classroom' on Students' Achievement and Students' Opinions about 'Live Virtual Classroom' at Distance Education. *TOJET: The Turkish Online Journal of Educational Technology, Vol 14* (No. 1), S. 108-115. Unter:

<http://www.tojet.net/articles/v14i1/14111.pdf>

Dieser Artikel präsentiert die Ergebnisse einer Studie, in deren Rahmen die Wirkung von virtuellen Live-Klassenräumen auf die Errungenschaften von Lernenden sowie die Meinung der Lernenden für den virtuellen Live-Physikklassenraum beim Fernlernen geprüft wurden.



PittOnline (2014). Conducting Synchronous Sessions. Unter:
<http://www.online.pitt.edu/faculty/documents/10bestpracticessynchonlinelearnfinal.pdf>

Dies sind die Top 10 Besten Praktiken/Richtlinien von Lehrkörpern, die Erfahrung mit synchronen Unterrichtssitzungen haben.



Huggett, C. (2013). *The Virtual Training Guide-Book*. ASTD Press. ISBN:
9781562868611

Vollgepackt mit Checklisten, Ratschlägen und Schritt-für-Schritt Anleitungen – das Virtual Training Guide-Book bringt bei, wie Live-Onlineschulungen entworfen, umgesetzt und durchgeführt werden können.

SCHULUNGSRICHTLINIEN:

HINTERGRUND UND GRUNDLAGEN

ZUR ANPASSUNG AN VIRTUELLE LERNBERUFE IN EUROPA

- EQF
- e-CF
- ECVET
- EQAVET
- e-Jobs Observatory

INHALTSVERZEICHNIS

Einleitung

- 4.1 Europäischer Qualifikationsrahmen (European Frameworks of Qualifications):
Das Bedürfnis nach einer gemeinsamen Sprache
- 4.2 Das e-Jobs Observatory
- 4.3 Gewichtung der Lerneinheiten entsprechend ECVET

BEABSICHTIGTE

Dieser Abschnitt soll ein Bewusstsein für die europäischen Standards für Transparenz und Vergleichbarkeit in der Berufsbildung schaffen, welche berufliche Mobilität innerhalb Europas fördern soll. Dies ist die Grundlage für diese Schulungsrichtlinien. Wir hoffen, dass Sie am Ende dieser Lektion mit den Antworten auf die folgenden Fragen vertraut sein werden:

- Was ist das European Qualification Framework (EQF) und was bietet es?
- Was ist das European e-Competence Framework (e-CF) und wie ist es strukturiert?
- Was ist das „European „Credit system for Vocational Education and Training“ (ECVET)?
- Was ist das „European Quality Assurance in Vocational Education and Training“ (EQAVET)?
- Wie funktioniert das e-Jobs Observatory?

EINLEITUNG

Das Hauptziel dieser Schulungsrichtlinien ist die praktische Einführung einer **Struktur für Lerneinheiten**, die von Berufsbildenden und Schulungsorganisationen (Vocational Education and Training (VET)) im Bereich „Virtuelle Schulungsberufe“ befolgt werden sollte.

Aufgrund des europaweiten Umfangs des Projekts und der Natur der definierten Berufe basiert das eVirtue Projekt auf den Europäischen Qualifikationsrahmen (*European frameworks of qualifications*):

- EQF
- eCF
- EQF-iServe

Und wurde mit dem **Credit System** verbunden:

- ECVET

Als erstes mussten wir daher sechs spezifische europäische Rollenprofile definieren, die im Rahmen des eVirtue Projekts analysiert werden sollten. Als erstes mussten wir daher sechs spezifische europäische Rollenprofile definieren, die im Rahmen des eVirtue Projekts analysiert werden sollten. Die Definitionen orientieren sich an folgenden Eckpunkten:

- Wissen
- Fähigkeiten
- Kompetenzen

Diese drei Begriffe wurden von den verschiedenen europäischen Qualifikationsrahmen (EQF, eCF, CEDEFOP, etc) jedoch unterschiedlich definiert.

Im Zusammenhang mit EQF, wird **Wissen** zum Beispiel als theoretisches und/oder faktisches Wissen beschrieben. **Fähigkeiten** werden als kognitive Fähigkeiten (basierend auf der Anwendung von logischem intuitivem oder kreativem Denken) oder praktische Fähigkeiten (manuelle Fähigkeiten und Anwendung von Methoden, Werkzeugen und Instrumenten). **Kompetenz** wird als Verantwortung oder Eigenständigkeit beschrieben.

In Verbindung mit eCF wird **Wissen** als eine Sammlung von Fachwissen beschrieben, welches durch die Anwendungsbeschreibungen genauer definiert wird. **Fähigkeiten** werden hierbei als die Fähigkeit beschrieben, technische oder führende Aufgaben zu übernehmen, welche als „Komponenten“ von Kompetenzen beschrieben werden und einige der Hauptfähigkeiten beschreiben, die eine Kompetenz ausmachen. **Kompetenzbereiche** beschreiben eine Reihe von Kompetenzen, die sich um ein spezifisches Kriterium drehen.

Andererseits wird Wissen laut CEDEFOPs „*Terminology of European education and training policy*“ (2014) als Ergebnis einer Assimilation von Informationen durch Lernen beschrieben. **Kenntnisse** sind als die Fakten, Prinzipien, Theorien und Praktiken definiert, die sich auf einen Studien- oder Arbeitsbereich beziehen. **Fähigkeiten** sind die als die Fähigkeit definiert, Wissen und Fachwissen anzuwenden, um Aufgaben und Probleme zu bewältigen. **Kompetenzen** sind zweifach definiert: 1) Die Fähigkeit, Lernziele in einem definierten Zusammenhang (Bildung, Arbeit, persönliche oder berufliche Weiterentwicklung) anzuwenden sowie 2) die Fähigkeit, Wissen, Fähigkeiten und persönliche, soziale und/oder methodische Fähigkeiten in

Arbeits- oder Studiensituationen sowie für professionelle und persönliche Weiterentwicklung anzuwenden. CEDEFOP betont, dass eine Kompetenz nicht auf ihre kognitiven Elemente (Anwendung von Theorien, Konzepten oder implizitem Wissen) beschränkt ist, sondern alle funktionalen Aspekte (einschließlich technischer Fähigkeiten) sowie zwischenmenschliche Fähigkeiten (z. B. soziale Kompetenzen oder Organisationstalent) sowie ethische Werte umfasst. Aus diesem Grund sind die Definitionen der CEDEFOP genauer und für die spezifischen Forschungsziele des eVirtue Projekts relevanter.

3.1 Europäischer Qualifikationsrahmen (European Frameworks of Qualifications)

Das Bedürfnis nach einer gemeinsamen Sprache

Das *European Qualification Framework (EQF)* dient als Übertragungswerkzeug, welches ermöglicht, nationale Qualifikationen europaweit zu übertragen. Der Kern des EQF umfasst acht Referenzebenen, die das Wissen, Verständnis und die Fähigkeiten der Lernenden beschreiben („Lernziele“). Die Ebenen der nationalen Qualifikationen werden auf eine der zentralen Referenzebenen übertragen und reichen von grundlegend (Level 1) zu fortgeschritten (Level 8).

(<http://www.accreditedqualifications.org.uk/european-qualifications-framework-egf.html>).

Das *European e-Competence Framework (e-CF)* (<http://www.ecompetences.eu>) ver.3 ist ein Referenzrahmen aus 40 ICT-Kompetenzen, der von ICT-Nutzern und Anbieterunternehmen, dem öffentlichen Bereich, Bildungspartnern sowie Sozialpartnern in ganz Europa verwendet und verstanden werden kann.

- Dimension 1: 5 e-Competence Bereiche, abgeleitet von den ICT-Geschäftsverfahren „PLAN-BUILD-RUN-ENABLE-MANAGE“ (PLANEN-ERSTELLEN-AUSFÜHREN-BEFÄHIGEN-VERWALTEN)
- Dimension 2: Eine Reihe von e-Kompetenzen für jeden Bereich (insgesamt 40

Kompetenzen)

- Dimension 3: Leistungsebenen für jede e-Kompetenz (von e-1 bis e-5, welche den EQV-Leveln 3 – 8 entsprechen)
- Dimension 4: Beispiele für Wissen und Fähigkeiten, die sich auf die e-Kompetenzen von Dimension 2 beziehen.

Das Ziel des **Europäischen Leistungspunktesystem für die Berufsbildung (ECVET)** (<http://www.ecvet-team.eu/en>) ist es, die Bestätigung, Anerkennung und Ansammlung von berufsrelevanten Fähigkeiten und Wissen zu erleichtern, welches während eines Aufenthalts in einem anderen Land oder in einer anderen Lernsituation (förmlich, nicht förmlich, informell) erworben wurde. Für ECVET spielt es keine Rolle, wie lange oder wo jemand etwas gelernt hat, sondern es konzentriert sich darauf, welche Lernziele erreicht wurden. Diese Lernziele sollten in Lerneinheiten unterteilt werden, die daraufhin geprüft und im Zielland in ECVET-Leistungspunkten wiedergespiegelt werden. [Für die relative Gewichtung der Lerneinheiten für jedes Rollenprofil, siehe Abschnitt 3.3 unten.]

Zusätzlich sollte e-Learning als Instrument oder Medium für die Integration spezifischer Lehrinhalte in den regulären Lehrplan (und nicht nur als einfache computerbasierte oder Online-Schulung) gesehen werden. Dies ist die Mission der Erstellung von gemischten Lernlösungen, während die Rolle für die Erstellung einer e-Learning-Strategie verantwortlich für die Entwicklung und Umsetzung der Strategie einer Organisation oder die Nutzung von Lerntechnologien ist, die von der Geschäftsstrategie abgeleitet wurden. Andererseits sollten Lernende durch die e-Learning-Verfahren begleitet werden. Dies erfordert den Einsatz erfahrener Experten, die in der Lage sind, Lehrern/Schulungsleitern beizubringen, wie mit den technischen Mechanismen umzugehen ist und wie diese ihren Schülern pädagogische Hilfe bieten können.

Diese pädagogische Anleitung sollte auf „verhaltensbezogenen Fähigkeiten“ – auch als „soft skills“ bekannt – basieren, die im Rahmen des **EQF-iServe** Projekts als die häufigsten/wichtigsten Soft Skills für erfolgreiche Leistung in e-Job Positionen identifiziert wurden. Diese 12 Soft Skills beziehen sich auf die Sammlung persönlicher, positiver Eigenschaften und Kompetenzen, die Beziehungen und berufliche Leistung verbessern und dem Markt einen Mehrwert bieten (wie zum Beispiel die Fähigkeit, zuzuhören, effizient zu kommunizieren, positives Auftreten,

Bewältigung von Konflikten, Aufbau von Vertrauen usw.). Diese Fähigkeiten sind eng mit technischen und geschäftlichen Fähigkeiten verbunden und spielen eine grundlegende Rolle in der Entwicklung von Schulungsrichtlinien.

Die **European Quality Assurance in Vocational Education and Training (EQAVET – Europäische Qualitätssicherung für Berufsbildung und Schulungen)** (<http://www.eqavet.eu/gns/home.aspx>) ist eine Praxisgemeinschaft, die Mitgliedsstaaten, Soziale Partner sowie die Europäische Kommission zusammen bringt, um die Qualitätsprüfung im Bereich VET (Berufsbildung) zu entwickeln und zu verbessern. Dies erfolgt auf Grundlage des European Quality Assurance Reference Framework (EQAVET-Empfehlung), indem EU-weit eine Kultur für Qualitätssicherung etabliert werden soll. Die Einführung einer Kultur für Qualitätssicherung im Bereich Berufsbildung zwischen allen Interessenvertretern und Mitgliedsstaaten muss von unten nach oben erfolgen, um die Verfahren zur Qualitätssicherung von VET-Systemen integrieren zu können. Auf Grundlage dieses Prinzips zeichnen sich die vorgeschlagenen Aktivitäten durch ihre Flexibilität und schnelle Anpassung an sich entwickelnde Qualitätsbedürfnisse aus – nur auf diese Weise kann sichergestellt werden, dass die Maßnahmen relevant und nützlich sind. Aus diesem Grund sollte EQAVET im weiteren strategischen Rahmen für *European cooperation in education and training* (Europäische Kooperation im Bildungs- und Schulungsbereich, ET 2020) sowie des *Kopenhagen-Verfahrens* gesehen werden. Diese Richtlinien fordern eine Zusammenarbeit im Bereich VET, so dass Länder gemeinsam an Lösungen für Probleme arbeiten. Zu diesem Zweck wurde ein Web-Tool (<http://www.eqavet.eu/qa/gns/home.aspx>) entwickelt, welches die folgenden Aufgaben übernehmen soll:

- Anregung und Denkanstoß zur Entwicklung oder Einführung von Qualitätssicherungsmechanismen auf Systemebene bzw. VET-Anbierebene.
- Entwicklung von Ideen zur Entwicklung eines nationalen oder regionalen Qualitätsprüfungssystems
- Hilfestellung für VET-Anbieter zur Bewertung ihrer eigenen Qualitätssicherungsmaßnahmen
- Prüfung und Einsicht darin, wie andere Mitgliedsstaaten und VET-Anbieter

ihre Qualitätssicherungssysteme betreiben

3.2 Das e-Jobs Observatory

Das e-Jobs Observatory (<http://www.e-jobs-observatory.eu>) ist eine der Hauptinitiativen zur Anpassung der Qualität für Berufsbildung im Bereich e-Jobs auf europäischer Ebene. Das eJobs Observatory wurde aus dem ProInterNet (PIN) Projekt und Folgeprojekten entwickelt, die von den LLP-Programmen der Europäischen Kommission mitfinanziert wurden. Es dient seitdem als Netzwerk für europäische Interessenvertreter und übernimmt die folgenden Aufgaben:

- Verbesserung der Bildungsqualität für e-Jobs
- Einsatz für europäische Bildungsstandards für e-Jobs
- Identifikation von Bedürfnissen und Bildungslücken auf dem e-Job Markt
- Bewerbung von Berufs-Rollenbeschreibungen und Schulungsrichtlinien für die verschiedenen Projekte, die vom eJobs Observatory ins Leben gerufen wurden

Die VL-Rollenprofile wurden zuerst im Rahmen des e-Virtue Projekts entwickelt und verstehen sich als Ergänzung der verschiedenen sektorspezifischen Funktionen des eJobs Observatory. Zur erfolgreichen Integration dieser Rollenprofile in den e-Learning-Bereich wurde ein besonderer Fokusbereich entwickelt (http://www.e-jobs-observatory.eu/focus_areas/e-learning), welcher zusätzliche relevante Informationen zum e-Learning bietet.



Zu den Instrumenten des e-Jobs Observatory gehören das Label of Excellence des e-Jobs Observatory, mit dem Bildungseinrichtungen ausgezeichnet werden, welche ihre Schulungen an die Marktbedürfnisse anpasst, sowie das e-Jobs Observatory Seal of Market Compliance and Certificate, welches bestätigt, dass die Kurse einer Einrichtung den an die Bedürfnisse des Arbeitsmarktes entsprechenden Rollenprofilen für virtuelles Lernen entsprechen.

Das e-Jobs Observatory wird von einem internationalen Netzwerk von Industrie- und Bildungsorganisationen unterstützt. Allen qualifizierten Einrichtungen und Personen steht die Beteiligung am e-Jobs Observatory offen. Die Plattform des e-Jobs Observatory wird vom by EMF-The Forum of eExcellence betrieben.

3.3 Gewichtung von Lerneinheiten in Bezug auf ECVET

ECVET does not concern itself with how long or where somebody has learned something, but rather which learning outcomes have been acquired. Thus, in the case of eVirtuew project, those learning outcomes have been already grouped into learning units, which then had been assessed and assigned with ECVET credit points. But in the case of Virtual Learning Role Profiles, we must consider that training for such role profiles and qualifications are still far from being standardised and formalised, because these qualifications are still 'young' and they are continuously developing further on.

So, what we have already done is an estimation of importance of each unit with regards to the requirements for correspondence and importance of units of learning outcomes for each specific role profile. The external review of TGs manuscript has been very helpful to this direction, since it confirmed the presented importance of units of learning outcomes for each Role Profile.

We can use a percentage approach, which make it feasible for the partnership to decide the relative weight of units. The whole master craftperson qualification represents 100 ECVET points (=100%). ECVET points are then allocated to units, on the basis of 100%.

ECVET (%)

Die Rolle der Erstellung einer digitalen Lernstrategie		
EINHEITEN	Bedarfserkennung	15%
	E-Learning-Strategie-Anpassung	25%
	E-Learning-Strategie-Entwicklung	25%
	Trendausschau Technologie und Innovationen	15%

ECVET (%)

	Beschaffung	10%
	Management von Geschäftsbeziehungen	5%
	Management von Geschäftsprozessveränderungen	5%
Total		100%

Die Rolle des Designs von Blended-Learning-Lösungen

EINHEITEN	Bedarfserkennung	20%
	Design von Lernlösungen	35%
	Dokumentation-Herstellung	25%
	Management von Geschäftsbeziehungen	20%
Total		100%

Die Rolle eines/-r Vollzeit-Spezialisten/-in für Content-Entwicklung

EINHEITEN	Bedarfserkennung	10%
	Design von Lernlösungen	35%
	Dokumentation-Herstellung	20%
	Management von Geschäftsbeziehungen	10%
	Qualitätsmanagement der E-Learning-Inhalte	15%
	Trendausschau Technologie und Innovationen	10%
Total		100%

Die Rolle der Entwicklung von E-Learning-Inhalte (Teilzeit)

EINHEITEN	Design und Entwicklung von E-Learning-Inhalte	100%
	Total	

Die Rolle der Durchführung virtueller Klassenraum-Sitzungen

EINHEITEN	Entwicklung und Vorbereitung von Echtzeit-Gruppensitzungen	60 %
	Durchführung von Echtzeit-Gruppensitzungen	40 %
Total		100%

Die Rolle eines/-e Online-Tutor/-in

ECVET (%)

EINHEITEN	Kommunikation mit den Lernenden	60 %
	Management der Lernfortschritte	20%
	Durchführung von Echtzeit-Gruppensitzungen	20%
	Total	100%