

Mein Gegenüber – das unbekannte Wesen: Kundentypen erkennen und Mitarbeitergespräche richtig führen per spielerischer Simulation

Workshop zu spiel- und simulationsbasierte Trainingsmethoden im Rahmen der eL.Ba2010 (Business)

Kurzbeschreibung:

Simulationen bleiben laut dem MMB Trendmonitor 2009 ein stabiler Zukunftstrend im eLearning. Häufig werden Simulationen in einem Atemzug mit „spielbasiertem Lernen“ oder „ernsthaften Spielen“ genannt, gelegentlich werden auch Gegensätze konstruiert wie auf der eL.Ba 2009. Fakt ist, dass die Übergänge fließend sind und dass Simulationen eher als eLearning Format, spielbasiertes Lernen eher als Lernmethode diskutiert werden. In diesem Workshop werden zwei aktuelle Beispiele aus dem Bereich „Soft-Skill“-Lernen gezeigt, in denen Interaktionen simuliert und spielerisch erprobt werden. Während das Mitarbeitergesprächs-Training durch Simulation möglichst erfolgreich auf Prüfungen vorbereiten soll, soll das simulative Erkennen von Kundentypen dem Verkaufspersonal helfen, ohne Zeitverlust passende Handlungsempfehlungen für typenspezifische Service-Strategien umzusetzen.

Inhaltliche Gliederung:

Statement 1:

Serious Games – sei begeistert, sprich begeistert, handle begeistert!

(Nicole Plaum, M.I.T e-Solutions)

Woran können wir uns erinnern, was brennt sich in unser Gedächtnis ein? Die Hirnforschung kann heute genaue Antworten geben: Erst die emotionale Auszeichnung eingehender Information verankert diese im Gedächtnis. Ohne die mit Emotionen – sei es Heiterkeit und Begeisterung oder Wut und Trauer oder Euphorie oder Aggression - verbundene Ausschüttung von Neurotransmittern bleibt das meiste weniger intensiv im menschlichen Gedächtnis haften. Wie kann man diese Erkenntnisse bei e-Learning nutzbar machen?

Involvement, Flow und Identifikation sind die drei Elemente, die einen spielerisch gestalteten Lernprozess zur nachhaltigen persönlichen Erfahrung machen und damit auch nachhaltiges Lernen fördern. In einem Spiel wird zielgerichtet und kompetitiv gehandelt, werden geteilte Regeln mehr oder weniger befolgt und ist hohes persönliches Engagement gefordert. Hier liegt der grundlegende didaktische Wert der oft als "Serious Games" bezeichneten spiel- und simulationsorientierten Lernprogramme.

Narrative Lernspiele, Rollenspiele und Simulationen, nicht jeder Spieltyp ist für jede Zielgruppe und jedes didaktische Szenario geeignet. Der konkrete Nutzen kann nur aus der jeweils richtigen Kombination erwachsen. Die passenden Szenarien für Lerninhalte zu entwickeln, ist nicht nur eine didaktische und technologische, sondern nicht zuletzt eine kreative Herausforderung.

In dem Vortrag zeigt M.I.T e-Solutions ein Kundenprojekt, das als Beispiel für die

Umsetzung dieser „Serious Games“ Prinzipien in einem Lernprogramm gelten darf. M.I.T e-Solutions hat sich in der Vergangenheit vielfach und intensiv mit dem Thema "Serious Games" beschäftigt und für verschiedene Kunden erfolgreich Projekte in diesem Bereich umgesetzt.

Zur Referentin:

Nicole Plaum ist Diplom-Betriebswirtin mit der Fachrichtung Marketing und Personalwesen. Den Einstieg in den Bereich eLearning stellte 2000 ihre Diplomarbeit mit dem Titel "Wettbewerbsvorteile durch eLearning im Wissensmanagement" dar.

Nicole Plaum arbeitet seit über 8 Jahren als Projektleiterin für Multimedia Projekte. Schwerpunkte ihrer Tätigkeit sind eLearning- und Edutainment-Projekte, CRM-Lösungen, Websites und Portale.

Sie betreut Kunden wie Union Investment, BMW, Bank-Verlag, Humax Digital, Hamburger Hochbahn, Techniker Krankenkasse, Viessmann, Miele, Bertelsmann (scoyo), Ernst Klett Verlag.

Statement 2:

Die Simulation „Mitarbeitergespräche richtig führen“

Dr. Wolfram Peters, LIVEPLACE GmbH

Die Präsentation zeigt eine interaktive Lern- sowie eine Prüfungsvariante einer Simulationssoftware für eine Ausbildungsinstitution, die u.a. bundesweit Online-Prüfungen und auch verschiedene Lernmedien hierzu produziert.

Den Hintergrund des gezeigten Produktbeispiels bildet die Strategie des Kunden, für betriebswirtschaftliche und kommunikationsbezogene Kompetenzfelder zunehmend auf Simulationen zu setzen – als innovative Methode, komplexe Sachverhalte erlern- und prüfbar zu machen. Konkreter Anlass des vorgestellten Programms war der zunehmende Bedarf, Verhaltenskompetenzen in Führungskontexten als Online-Prüfung bereitzustellen, da diese Themen bislang ausschließlich in aufwändigen Präsenzprüfungen in Interviewform durchgeführt wurden.

Im Vortrag werden dabei folgende Fragen behandelt:

1. Welche Lernziele wurden für den Verhaltenskompetenzbereich formuliert?
2. Welche speziellen Anforderungen ergeben sich aus den rechtlichen Prüfungssituationen?
3. Welcher Produktionslogik folgte die Entwicklung?
4. Wie lassen sich non-lineare Kommunikationsverläufe leicht (programmtechnisch) abbilden?
5. Welche Erfahrungen wurden bislang mit dem Programm gewonnen?
6. Welche offenen Fragen bleiben bei Verhaltenssimulationen bestehen?

Zum Referenten:

Dr. Wolfram Peters ist geschäftsführender Gesellschafter der LIVEPLACE GmbH mit Sitz in Köln. Das Unternehmen ist auf zwei eLearning-Geschäftsfelder spezialisiert:

- den Vertrieb des Virtuellen Klassenraums Saba Centra und
- die Produktion von interaktiven Lern- und Prüfungsmedien mit dem Schwerpunkt Simulationen im IT- und Verhaltensbereich.

Herr Dr. Peters hat seine Ausbildung im Themenbereich „Didaktik und Informationstechnik“ absolviert und ist seit 1985 in der eLearning-Branche aktiv. Er war u.a. Mitbegründer und langjähriger Vorstand der PROKODA AG, Board-Mitglied der schwedischen M2S Group A.B. und Geschäftsführer der Tertia Edusoft GmbH.

Moderation:

Onno Reiners, MBA (bit media e-Learning solution Deutschland GmbH)

Zum Moderator:

Studium der Amerikanistik, Soziologie, Politologie, Pädagogik und International Business Administration in Hamburg, Berlin, London und den USA. Tätig als IT- und Sprachdozent in Deutschland und den USA, Journalist und Buchautor. Weiterbildung zum Lernsystem-Analytiker. Ab 1991 Geschäftsbereichsleiter eLearning (Prokoda GmbH und AG) und International Business Area Manager (M2S Sverige AB). Ab 2003 Senior Consultant für Kunden- und EU-Projekte bei der bit media e-Learning solution Deutschland GmbH. Arbeitsschwerpunkte: Marketing, Produkt- und Organisationsentwicklung (u.a. Leitung von post-merger Personal- und Portfoliointegration, Prozessdesign und Zertifizierung), Qualität und Zertifizierung im Bildungsbereich sowie Verbandsarbeit, Fachbeiträge und Vorträge.

Termin: 01.07.2010, 15:30-17:00 Uhr

Zielgruppe:

Der Workshop kann ohne fachspezifische Vorkenntnisse besucht werden und richtet sich an Entscheider, Führungskräfte und Bildungsexperten in Hochschule, Unternehmen und Organisationen.