

K.J. Zink • A. Schmidt • T. Bäuerle

# Train-the-Trainer-Konzepte

Arbeitsmaterialien zur Vermittlung  
von Qualitätswissen

Mit 232 Arbeitsfolien,  
53 Abbildungen  
und 1 Diskette



Springer

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Zielsetzung und Aufbau des Leitfadens.....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Ausgangssituation.....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Der Train-the-Trainer Ansatz -Grundlagen und Methoden. . . . .</b>	<b>5</b>
3.1	Das Konzept Train-the-Trainer.....	5
3.2	Der Ansatz Train-the-Trainer in der betrieblichen Weiterbildung.....	7
3.2.1	Erarbeitung eines didaktischen Konzeptes.....	7
3.2.1.1	Identifikation des Ist-Zustandes.....	8
3.2.1.2	Analyse vorhandener Qualifikationen.....	8
3.2.1.3	Definition der Lehr- und Lernziele - Grundlagen der Taxonomie.....	9
3.2.1.4	Detaillierung der zu vermittelnden Wissensinhalte.....	11
3.2.1.5	Zuordnung geeigneter Lehr- und Lernmethoden.....	12
3.2.2	Qualifizierung des oberen Managements.....	13
3.2.3	Umsetzung des Qualifizierungskonzeptes.....	14
3.2.3.1	Inhaltliche Vorbereitung durch interne Trainer.....	16
3.2.3.2	Organisatorische Vorbereitung durch interne Trainer.....	17
3.2.3.3	Durchführung einer Schulungsveranstaltung.....	17
3.2.3.4	Evaluation des Qualifizierungsprozesses.....	18
<b>4</b>	<b>Ein Train-the-Trainer-Ansatz zum Thema Qualitätsmanagement - Fallbeispiele.....</b>	<b>21</b>
4.1	Erarbeitung eines didaktischen Konzeptes.....	22
4.1.1	Identifikation des Ist-Zustandes.....	22
4.1.2	Analyse vorhandener Qualifikationen.....	26
4.1.3	Definition von Lehr- und Lernzielen.....	27
4.1.3.1	Bedeutung umfassender Qualitätsförderung.....	27
4.1.3.2	Führungsverhalten im Rahmen von TQM.....	28
4.1.3.3	Kundenorientierung im Rahmen von TQM.....	28
4.1.3.4	Sinn und Zweck einer Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001.....	29
4.1.3.5	Inhalte der Zertifizierung.....	29
4.1.3.6	Fehleranalyse und -Verhütung.....	30
4.1.3.7	Interne Kunden-Lieferanten Beziehungen.....	30
4.1.3.8	Produkthaftung.....	31
4.1.3.9	Methodische Kompetenzen für interne Trainer.....	32
4.1.4	Detaillierung der zu vermittelnden Wissensinhalte.....	32
4.1.4.1	Bedeutung umfassender Qualitätsförderung.....	32
4.1.4.2	Führungsverhalten im Rahmen von TQM.....	33

## Inhaltsverzeichnis

4.1.4.3	Kundenorientierung im Rahmen von TQM.....	34
4.1.4.4	Sinn und Zweck einer Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001. ....	34
4.1.4.5	Inhalte einer Zertifizierung.....	35
4.1.4.6	Fehleranalyse und -Verhütung.....	36
4.1.4.7	Interne Kunden-Lieferanten Beziehungen.....	36
4.1.4.8	Produkthaftung.....	37
4.1.4.9	Methodische Kompetenzen.....	37
4.1.5	Zuordnung geeigneter Lehr- und Lernmethoden.....	47
4.2	Qualifizierung des oberen Managements.....	47
4.2.1	Zeitplan für einen Management-Workshop.....	48
4.2.2	Themen für Gruppenarbeiten und Rollenspiele.....	49
4.2.2.1	Bedeutung umfassender Qualitätsförderung.....	49
4.2.2.2	Führungsverhalten im Rahmen von TQM.....	50
4.2.2.3	Kundenorientierung im Rahmen von TQM.....	51
4.2.2.4	Sinn und Zweck einer Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001. ....	51
4.2.2.5	Inhalte der Zertifizierung.....	52
4.2.2.6	Fehleranalyse und -Verhütung.....	52
4.2.2.7	Interne Kunden-Lieferanten Beziehungen.....	53
4.2.2.8	Produkthaftung.....	53
4.3	Umsetzung des Qualifizierungskonzeptes.....	53
4.3.1	Grundsätzliche Anmerkungen.....	53
4.3.2	Umsetzung am Beispiel der Pilotunternehmen.....	54
4.4	Zusammenfassende Darstellung der Vorgehensweise zur Realisierung eines Train-the-Trainer Konzeptes.....	56
<b>5</b>	<b>Ergebnisse der Umsetzung in den Pilotunternehmen.....</b>	<b>59</b>
5.1	Beurteilung der unterschiedlichen Ansätze zur Umsetzung des Qualifizierungskonzeptes.....	59
5.2	Evaluation der Schulungsmaßnahmen.....	60
5.3	Aufwand für Vorbereitung und Durchführung.....	61
<b>6</b>	<b>Fazit.....</b>	<b>63</b>
	<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>65</b>
	Zitierte Literatur.....	65
	Literatur zu einzelnen Schulungsthemen.....	65
	<b>Anhang</b>	
A1	Fragebogen zur Bestimmung des Ist-Zustandes	
A2	Ergebnisse der Ist-Zustandsanalyse „Qualitätsmanagement“ in der BRD	
A3	Fragebogen zur Erhebung vorhandener Qualifikationen	
A4	Leitfaden für interne Trainer	
A5	Evaluationsfragebögen	
A6	Quantitative Darstellung der Evaluationsergebnisse	
A7	Schulungsunterlagen zu den behandelten Themen	
A7.0	Vorstellung des Qualifizierungskonzeptes	
A7.1	Bedeutung umfassender Qualitätsförderung	
A7.2	Führungsverhalten im Rahmen von TQM	
A7.3	Kundenorientierung im Rahmen von TQM	
A7.4	Sinn und Zweck einer Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001	
A7.5	Inhalte einer Zertifizierung	