

Serview Edutainment

Die perfekten Rahmenbedingungen zur effektiven und effizienten Wissensvermittlung

Dieser Artikel zeigt die Hintergründe der effektiven und effizienten Wissensvermittlung mittels des Serview-Ansatzes Edutainment auf.

Wissensvermittlung bedeutet Verständlichkeit, motivierender Vortrag und wechselnder Medieneinsatz für kontinuierliche Aufmerksamkeit.

Verständnis – Verstehen

Verständnisprobleme entstehen bei der Vermittlung von

- außergewöhnlich komplexen Zusammenhängen
- Begriffen mit hohem Abstraktionsgrad
- besonders langen Schlußfolgerungsketten
- tiefliegenden Einsichten
- Sachverhalten mit viel Interdependenzen

Exakt diese Hürden sind bei der Vermittlung eines Prozess-Frameworks (z.B. ITIL, ASL oder Cobit) im hohen Maße vorhanden. Genau hier setzt das Edutainment der Serview an. Edutainment kombiniert klassische Verstehens-Strategien mit unterhaltsamen Elementen, um die Aufnahmefähigkeit und Motivation der Teilnehmer über den Zeitraum des kompletten Seminars auf einem möglichen Maximum zu halten. Hier existieren die klassischen Verstehens-Strategien, die in unseren Seminaren starke Anwendung finden.

Bewährte Verstehens-Strategien sind:

- Beispiele zum Konkretisieren und Verdeutlichen heranziehen
- Informationsdichte durch verständnisfördernde Erklärungen, Strukturierungen, Illustrationen etc. verringern
- Vortragsgeschwindigkeit zurücknehmen
- Fragen stellen und Teilnehmer zum Fragen auffordern ggf. diskutieren
- lerntechnische Strategien zur Problembewältigung erläutern
- das Gleiche "mit anderen Worten" sagen
- starker Bezug der vermittelten theoretischen Grundlagen zur Anwendung in der Praxis

Die Serview ordnet das für den Teilnehmer neues Wissen in vorhandene Wissenstrukturen ein.

Durchführung der Seminare

Die Serview praktiziert nicht die für das Umfeld der Management Seminare übliche "Seminaristische Unterrichtsform". Die Trainings der Serview haben einen sehr starken Workshop-Charakter. Die Trainer binden die Teilnehmer kontinuierlich mit Fragen aktiv in das Seminar mit ein und lassen die Teilnehmer auch ständig Fragen stellen.

Hierbei wird darauf geachtet, dass die Trainer laut und deutlich sprechen. Sie müssen das Vortragstempo so einrichten, daß die Teilnehmer gut mitkommen aber gleichzeitig sicherstellen, dass in der vorgegebenen Zeit das Lernpensum auch bewältigt wird. Hierfür verfügen die Trainer über weitreichende Erfahrungen in der Moderation und Steuerung von Trainings und Workshops.

Ein wichtiger Erfolgsfaktor für jedes erfolgreiche Seminar ist ein gutes Arbeitsklima. Vor allem bei Seminaren die über mehrere Tage angesetzt sind und in denen intensiv, komplexe Thematiken erarbeitet werden müssen, ist das Arbeitsklima von entscheidender Bedeutung. Seminare die die Balance halten zwischen qualitativ hochwertigen Inhalten und Spaß bei der Arbeit stellen sicher, dass die Inhalte dauerhaft aufgenommen werden können. Der Spaß ist ein unverzichtbare Voraussetzung, die Aufmerksamkeit und damit Aufnahmefähigkeit der Teilnehmer über mehrere Stunden und Tage auf den notwendig hohem Niveau zu halten.

Jeder Trainingstag muss die Teilnehmer zur Selbständigkeit erziehen. Vor allem die ITIL Service Manager Zertifizierung sieht vor, dass

sich die Teilnehmer über den Kurs hinaus noch bis zu 220 h selbstständig mit dem Stoff beschäftigen. Das Training muss die Voraussetzungen für diese selbstständige Vorbereitung schaffen. Die Serview erreicht dies, indem von Anfang an mit der Originalliteratur der OGC gearbeitet wird und diese in den Übungsaufgaben sowie in der Erarbeitung der theoretischen Grundlagen aktiv von den Teilnehmern angewandt werden muss. Der klassische Frontunterricht findet so wenig wie möglich statt.

Arbeiten mit ständig wechselnden Medien

Das primäre Medium für die Wissenvermittlung im Rahmen der Serview-Kurse ist das Flipchart. Das Flipchart wird verwendet wenn

- umfangreiche Informationsmengen zu visualisieren sind und
- das Mitschreiben bzw. Mitzeichnen selbst zum Lernprozeß gehört.

Das Flipchart ist nicht geeignet zur Darstellung größerer Textmengen oder komplexer Grafiken, deren Entwicklung enorm zeitaufwendig wäre und lernzielirrelevant ist. Hier werden in den Seminaren Ausdrucke, Folien, Video etc. verwendet.

Ein wesentliches Merkmal der Serview Edutainment ist Prägnanz:

- Telegrammstil statt Aufsatzepik
- Strukturiertes Tafelbild
- Geschickte Visualisierung abstrakter Sachverhalte
- Lernwirksame Bilder als Gedächtnishilfen

Für den Einsatz eines Beamers entscheiden sich unsere Trainer nur, wenn aufwendige Text-Bild-Grafiken präsentiert werden müssen.

Beispiele: Diagramme, Ablaufpläne, Organisations-schemata, Strukturformen, Überblicke, Leitsätze, Zusammenfassungen etc.

Folien sind nicht geeignet für platzaufwendige Entwicklungen (Flipchart) oder stark detaillierte Grafiken, deren Zeichen wegen der notwendigen Verkleinerung nicht mehr zu erkennen sind (Ausdrucke).

Beispiele: Abbildungen aus Büchern, Prozessabläufe mit vielen Einzelheiten etc.

In der Regel werden die Folien als Kopien ausgeteilt, also nicht mitgeschrieben. Die Teilnehmer werden bei Serview-Trainings aber dazu angehalten werden, einzelne, ihnen wichtig erscheinende Bemerkungen in die Kopien einzutragen. Die Schulungsunterlagen sind so aufgebaut, dass teilweise Ergänzungen durch die Teilnehmer vorgenommen werden müssen, um diesen unterstützenden Lerneffekt zu erzielen. Unsere Trainer achten darauf, dass die Akzente auf die wesentlichen Punkte gesetzt werden.

Vollständige Skripten herauszugeben ist nicht unproblematisch: oft wird dann nur noch geblättert, es wird nichts mehr mitgeschrieben und nicht selten bleiben die Teilnehmer Teile des Seminars fern. Unvollständige Skripten, sog. Lückenskripten, haben den Vorzug, Aktivitäten auszulösen. Die Lücken müssen didaktisch gut eingeplant werden. Schreiben langer Texte bringt wenig. Sinnvoll ist: Entwerfen einfacher Skizzen und das gemeinsame Entwickeln von Lösungen.

Vollständige Skripten sind dann nützlich, wenn sie alle wesentlichen Informationen enthalten, zugleich aber Ihnen noch Raum lassen, das zu bringen, was das Skript nicht kann:

dramaturgische Gestaltung, Motivationen, sprachliche Faszination, Interaktionen, spontane Überlegungen, ausführliche Erläuterungen schwieriger Sachverhalte

Exakt das versteht die Serview unter Edutainment.

Ein abschließendes Wort zum Thema Golfen und Wellness.

Golfen und Wellness stehen nicht im Zentrum der Seminare. Gleichzeitig sind sie aber ein wertvolles Hilfsmittel, gerade die im Rahmen des ITIL Service Manager Seminars gestellten hohen Anforderungen an die Teilnehmer körperlich auszugleichen. Um über ein 7 tages Seminar kontinuierlich hohe Aufnahmefähigkeit zu gewährleisten, benötigt man den körperlichen Ausgleich. Exakt darum bietet die Serview Ihre Service Manager intensiv Seminare in einem Golf- und Wellness-Hotel an. Die Nutzung der sportlichen sowie Entspannungsmöglichkeiten stellt sicher, dass die Leistungsfähigkeit der Teilnehmer über die gesamte Laufzeit des Seminars gewährleistet ist. Daher achten unsere Trainer strikt auf die notwendigen Pausen und Ausgleich-Programme zum Seminar. Nur das schafft die notwendigen Rahmenbedingungen für eine effiziente und effektive Wissensvermittlung.