

Pauken mit PC

E-Learning | Bei der beruflichen Weiterbildung wünschen sich Handwerksunternehmer ein Höchstmaß an Flexibilität. Da bietet das elektronisch unterstützte Lernen via Computer am Arbeitsplatz oder zu Hause die richtigen Voraussetzungen.

► „Nur gut sein, reicht nicht“, sagt Bettina Niese, gerade im Handwerk müsse man immer besser werden. Die Friseurmeisterin aus Bielefeld hat sich in den vergangenen 13 Jahren ihrer Selbständigkeit permanent weitergebildet. „Nicht nur fachlich, sondern auch in betriebswirtschaftlichen Bereichen wie Marketing und Mitarbeiterführung“, bestätigt die Unternehmerin. Besonders das Thema Service und Kundenbegeisterung spielte bei Bettina Niese schon immer eine große Rolle, deshalb entschloss sie sich sofort, beim von den Handwerksjunioren Bielefeld angebotenen E-Learning-Kurs „Chefsache: KundenBegeisterung“ teilzunehmen. „Und das, obwohl ich in Sachen Computer noch ein Neuling bin“, erzählt Bettina Niese, die bei den Handwerksjunioren Bielefeld die Pressearbeit macht. Gereizt hat sie vor allem, „einmal eine für mich völlig neue Art der Weiterbildung auszuprobieren“. Denn wo Bücher, Vorträge und Seminare aufhören, fängt ein E-Learning-Programm erst an.

Das von Ralf R. Strupat angebotene E-Learning-Seminar „Chefsache: KundenBegeisterung“ wendet sich in erster Linie an Inhaber, Geschäftsführer und Führungskräfte, die sich in dem Kurs über sechs Monate eine konkrete Umsetzungsstrategie erarbeiten sollen, um Kundenbegeisterung dauerhaft im Unternehmen zu etablieren. Bettina Niese erwartet sich von dem Training „neue Ideen, die auch umsetzbar sind“. Schon in den ersten Lektionen hat sie festgestellt, dass die Ideen wirklich sprießen und dass sich auch bei ihr persönlich ein ganz anderes Bewusstsein entwickelt

hat: „Ich betrachte plötzlich Dinge total anders, sehe also das Thema, das mich tagtäglich als Unternehmerin beschäftigt, auch aufmerksamer von der anderen Seite – aus Sicht der Kunden.“ Bereichernd empfindet sie den Erfahrungsaustausch mit anderen Handwerkern, die nicht nur aus dem Friseurbereich kommen. „Innerhalb der gleichen Branche gibt es ja doch immer Bedenken, dass

nitär- und Heizungsbranche sowie die Elektrotechnik. Für die Handwerker gibt es dabei die Möglichkeit, zwischen reinem E-Learning (nur virtuell) oder Blended Learning (Präsenz und Internet) zu wählen. Einmal im Monat findet eine einstündige Telefonkonferenz mit gleichzeitiger Internetpräsentation statt, in der in das aktuelle Thema eingeführt wird. Teilnehmer können jederzeit Fragen stellen und diskutieren. Eine persönliche Beratung und Feedback sind selbstverständlich. Außerdem stehen Seminarleiter Ralf R. Strupat und sein Team regelmäßig in einem Online-Forum zur Verfügung.

Unabhängig von Zeit und Ort

Die Teilnehmer erarbeiten die Inhalte selbst und unabhängig von Zeit und Ort. Bettina Niese genießt es zum Beispiel,



Bildet sich per E-Learning entspannter weiter: **Bettina Niese**, Friseurmeisterin in Bielefeld.

der eine etwas vom anderen nachmacht“, erklärt Bettina Niese, „dabei ist es doch viel spannender, einmal über den Tellerrand hinauszublicken und Ideen anderer Branchen auf die eigenen Bedürfnisse oder vielmehr die der Kunden zu übertragen.“

Am aktuellen Kurs nehmen sieben Handwerker teil, darunter ein Tischler, ein Bäcker, ein Textilreiniger und ein Modellbauer. Ebenso vertreten sind die Sa-

dass Sie per E-Learning in entspannter Atmosphäre lernen kann: „So nimmt man auch automatisch mehr auf.“ Und Ralf R. Strupat bestätigt: „Natürlich bewegen sich die Teilnehmer unbefangener, wenn Sie sich einmal mit dem System vertraut gemacht haben.“ Wer sich vielleicht bei einem Präsenzseminar in einer größeren, unbekannteren Gruppe nicht zu Wort melden würde, sei beim E-Learning wesentlich gelöster und habe

Spaß, aus der Sicherheit der vertrauten Umgebung etwas Neues zu wagen.

E-Learning-Angebote für Handwerker gibt es inzwischen für viele Bereiche. Eine der beliebtesten Weiterbildungen, die per Online-Kurs absolviert werden kann, ist der Betriebswirt des Handwerks. Der Unterschied zwischen den Vollzeit-, Teilzeit- sowie Abendkursen und dem Online-Kurs „Betriebswirt (HWK)“ besteht darin, dass von den meist mehreren 100 Unterrichtsstunden nur zwei Drittel als Präsenzunterricht stattfinden. Damit bietet die E-Learning-Variante den Teilnehmern die Möglichkeit, durch flexibles Lernen von zu Hause aus Anwesenheitstage im Präsenzunterricht zu sparen. Mit dem speziellen Online-Lernprogramm wird das im Präsenzunterricht erworbene Wissen vertieft, wobei sich Lerngeschwindigkeit und Übungen individuell gestalten lassen.

Staatlich anerkannt

Zum Medium „Online“ selbst gibt es auch E-Learning-Weiterbildungen im Handwerk. Den Lehrgang zum „Wirtschaftsinformatiker online“ beispielsweise hat die Handwerkskammer für München und Oberbayern gemeinsam mit der Handwerkskammer für Unterfranken im Rahmen der „Hightech-Offensive Bayern“ im Blended-Learning-

Format entwickelt. Er ermöglicht es Berufstätigen, eine hochwertige Fortbildung mit einem staatlich anerkannten Abschluss zu absolvieren. Gerade kleinen und mittleren Unternehmen eröffnet sich so die Möglichkeit, Mitarbeiter für die Bereiche Netzwerke, Programmierung, Internet sowie Projektmanagement zu qualifizieren und dadurch wettbewerbsfähig zu bleiben.

Doch nicht nur für Unternehmer mit eigenem Betrieb bietet sich das elektronische Lernen an. Die Zentralstelle für die Weiterbildung im Handwerk (ZWH) bietet neben anderen E-Learning-Angeboten auch ein spezielles Programm für Auszubildende an: Unter www.lehrlingegehenonline.de können Lehrlinge sich für Word- und Excel-Kurse einloggen, die völlig zeit- und ortsunabhängig virtuell besucht werden können. Diesen kostenlosen Service entwickelte die ZWH in Zusammenarbeit mit Microsoft und den Handwerkskammern. Am Ende des Kurses kann der Auszubildende für 38 Euro Gebühr bei seiner Kammer das Microsoft-Office-Specialist-Zertifikat in Excel oder Word ablegen. Dieses anerkannte Zertifikat ist sicherlich ein erster Software-Baustein, der den Auszubildenden für

seinen Chef noch wertvoller macht und mit dem der Lehrling seine weiteren Berufschancen erhöht.

Umfangreiches Angebot

Die ZWH in Düsseldorf bietet zusammen mit 28 E-Learning-Partnern, vorwiegend Handwerkskammern, ein umfangreiches Online-Qualifizierungsangebot an, das unter der Internetadresse www.q-online.de einsehbar ist. Dort finden sich zudem Demolektionen verschiedener Lernprogramme sowie ausführliche Informationen zum E-Learning-Seminarangebot der Bildungsanbieter des Handwerks.

Vielleicht ist das eine Anregung für viele Handwerker, die auf Flexibilität in der Weiterbildung angewiesen sind, die auch durchaus Spaß machen kann, wie Friseurmeisterin Bettina Niese berichtet. Für sich persönlich zieht sie das Resümee: „Man muss viel arbeiten, man wird aber auch viel aufmerksamer und macht sich vieles bewusster, weil man in gewohnter Umgebung arbeiten kann. Ich finde es immer wieder toll.“

Andreas Stadler-Skowronek
reinhold.mulatz@handwerk-magazin.de



**Seminarleiter
Ralf R. Strupat:
Teilnehmer sind
unbefangener.**

ANBIETER UND INFOS

Links zum elektronischen Lernen

www.zwh.de

Die Zentralstelle für die Weiterbildung im Handwerk (ZWH) in Düsseldorf ist ein nach DIN EN ISO 9001:2000 zertifiziertes Unternehmen. Ihr oberstes Ziel ist nach eigenen Angaben die hohe Qualität aller Produkte und Dienstleistungen. Auch im Bereich E-Learning hält die ZWH interessante Informationen und Angebote bereit.

www.q-online.de

Q-Online ist ein Informationsportal mit vielen Informationen zum Thema E-Learning im Handwerk. Zum Serviceangebot gehören Demolektionen von Lernprogrammen, ein Seminarkalender für Online-Lehrgänge, detaillierte Informationen zu Lernprogrammen und Veranstaltungen und vieles mehr.

www.ausbilder.net

Die ZWH stellt mit ihrem Internetportal „ausbilder.net“ den betrieblichen und überbetrieblichen Ausbildern sowie den Berufsschullehrern ein Instrument zur Information und Kommunikation zur Verfügung. Das Portal soll dazu beitragen, die Kommunikation zwischen Ausbildern zu verbessern und durch gemeinsame und gegenseitige Hilfe problematische Ausbildungssituationen besser zu meistern. Durch „Good-Practice-Beispiele“ werden innovative Ansätze in der Berufsausbildung im Handwerk vermittelt und transferiert.

www.lehrlingegehenonline.de

Im Internet können Lehrlinge auf dieser E-Learning-Plattform den Umgang mit gän-

giger Software erlernen und ihre Qualifizierung durch ein Zertifikat von Microsoft nachweisen.

www.begeisterung.de

Ralf R. Strupat bietet mit seiner Agentur STRUPAT.KundenBegeisterung! zum Thema Kundenbegeisterung unter anderem auch E-Learning-Kurse an.

www.elearning-zentrum.de

Hier gibt es Informationen, wie Unternehmer ihre Mitarbeiter innovativ und effektiv weiterbilden können. Das Kompetenzzentrum E-Learning Niedersachsen informiert, welchen Nutzen E-Learning für Unternehmen, Weiterbildungner, Hochschulen oder Verwaltung bietet.