

Kompetenz für die öffentliche Verwaltung

Ausbildende und Auszubildende

2019

Impressum

Thüringer Verwaltungsschule
Körperschaft des öffentlichen Rechts
Hinter dem Bahnhof 12
99427 Weimar

Tel.: 03643 207-0
E-Mail: info@vsweimar.thueringen.de
Homepage: www.tvs-weimar.de

Stand: Januar 2019

Ausbildung der Ausbilder

Lehrgang zur Vermittlung von berufs- und arbeitspädagogischen Kenntnissen nach der Ausbilder-Eignungsverordnung (AdA)

Zielgruppe	Beschäftigte, die Auszubildende, Anwärter und Praktikanten am Arbeitsplatz praktisch unterweisen sowie die Ausbildung maßgeblich leiten, planen und durchführen
Lehrgangsziel	Mit dem Erwerben von berufs- und arbeitspädagogischen Kenntnissen bereitet der Lehrgang auf die Ausbilder-eignungsprüfung vor. Der erfolgreiche Abschluss des Lehrganges ist nach Berufsbildungsgesetz eine wesentliche Voraussetzung für die Berechtigung, auszubilden.
Zulassungsvoraussetzungen	Für die Teilnahme am Lehrgang sind keine speziellen Vorkenntnisse gefordert.

Lehrgangsinhalt

Entsprechend der Ausbilder-Eignungsverordnung vom 21.01.2009 gliedert sich der Lehrgang in Handlungsfelder.

Das Besondere an unseren Ausbilderlehrgängen ist die Vermittlung von Kenntnissen und Fähigkeiten anhand praktischer Beispiele der Berufsbilder im öffentlichen Dienst (z. B. Verwaltungsfachangestellte, Kaufmann für Büromanagement, Verwaltungswirt u. a.). Unsere Dozenten stellen sich auf die jeweilige Teilnehmer ein.

Handlungsfelder	Stunden
Ausbildungsvoraussetzungen prüfen und Ausbildung planen	24
Ausbildung vorbereiten und bei der Einstellung von Auszubildenden mitwirken	24
Ausbildung durchführen	56
Ausbildung abschließen	16
Gesamtstundenzahl	120

Lehrgangsablauf

Der Unterricht findet in 3 Wochenblöcken mit je 40 Unterrichtsstunden statt.

**Lehrgangstermine
und -ort**

Heiligenstadt

1. Woche 21. – 25.01.2019

2. Woche 04. – 08.02.2019

3. Woche 18. – 22.02.2019

Weimar

1. Woche 23. – 27.09.2019

2. Woche 21. – 25.10.2019

3. Woche 04. – 08.11.2019

Bei einer ausreichenden Teilnehmerzahl kann dieser Lehrgang auch als Inhouse-Veranstaltung durchgeführt werden.

Unterrichtsliteratur

Bundes- und Landesgesetze

Anmeldung

bis 14 Tage vor Lehrgangsbeginn

Auskünfte zum Lehrgang erteilt

Frau Romstedt, Tel. 03643 207-137

**Zulassungsvoraus-
setzungen für die Prüfung**

Die Zulassung zur Prüfung erfolgt nach den Vorschriften der Prüfungsordnung des Thüringer Landesverwaltungsamtes für die Durchführung von Prüfungen zum Nachweis berufs- und arbeitspädagogischer Kenntnisse (ThürStAnz Nr. 50/2010 S. 1677-1683).

Für die Zulassung zur Abschlussprüfung und deren Durchführung ist das Thüringer Landesverwaltungsamt zuständig.

Auskünfte zur Prüfungszulassung erteilt

Frau Blankenburg, Tel. 0361 57 332-1229
Thüringer Landesverwaltungsamt

Auskünfte zur Prüfung erteilt

Frau Blüthner, Tel. 03643 207-131
Thüringer Verwaltungsschule

Abschluss

Nachweis der Ausbildereignung

Gebühren

1.188,00 € pro Teilnehmer für Mitglieder

1.500,00 € pro Teilnehmer für Nichtmitglieder

zzgl. Prüfungsgebühren (500,00 € bzw. 625,00 €)

4 Personal und Ausbildung

44 Seminare für Ausbilder und Auszubildende

Ausbildertag der Thüringer Verwaltungsschule Neue Ideen für Ihre Ausbildung!

- Sie benötigen Ideen für die tägliche Ausbildung und Ihr Ausbildungskonzept?
- Sie haben ein Problem mit den Auszubildenden?
- Sie möchten sich zu Ihren aktuellen Themen in der Berufsausbildung mit anderen Ausbildern austauschen?
- Sie möchten von anderen lernen und sind ebenso bereit zu geben?

Dann sollten Sie sich den Ausbildungertag der Thüringer Verwaltungsschule als Ideengeber für Ihre Ausbildung nicht entgehen lassen!

Egal, ob Sie Tipps für das Ausbildungsmarketing, die Auswahl der Auszubildenden, die Organisation der Ausbildung, die Gewinnung von Azubibetreuern, das eigene Selbstmanagement, die Gesprächsführung mit Auszubildenden, das Ausbildungscontrolling oder eine konkrete aktuelle schwierige Situation in der Ausbildung usw. mitnehmen möchten, lassen Sie sich von den Lösungsvorschlägen, die wir durch die offene, aber strukturierte Diskussion der Teilnehmenden erarbeiten werden, inspirieren.

Das Programm an diesem Tag bestimmen Sie.

Die Moderation liegt in den Händen von Herrn Stein. Tauschen Sie Ihre Ausbildungserfahrungen aus, lernen Sie von anderen und seien Sie kreativ bei der Lösungsfindung für sich und andere. Sie werden eine Vielzahl von Ideen und Impulsen mitnehmen können, die Ihren Ausbildungsalltag erleichtern werden.

Zur **Vorbereitung** auf den Ausbildungertag der Thüringer Verwaltungsschule erhalten Sie ca. eine Woche vor der Veranstaltung einige Fragen, die Sie bitte beantworten: Ihr Ergebnisse bringen Sie zur Veranstaltung mit. Dann können wir sofort loslegen. Die Zeit, die Sie zur Beantwortung investieren, bestimmen Sie (ca. 15 – 60 Minuten).

Wer kann teilnehmen?

Alle Ausbildungsleiter, Ausbilder und Ausbildungsverantwortlichen aus Ausbildungsbehörden, die bereit sind, mitzuarbeiten, sich auszutauschen, zu geben und zu nehmen.

Es spielt keine Rolle, ob Sie in einer kleinen Gemeinde oder einer großen Stadt für die Ausbildung zuständig sind. Jeder ist in irgendeiner Sache gut oder hat einen interessanten Hinweis.

Was bringt Ihnen die Teilnahme?

- unzählige Tipps für die Ausbildung in Ihrer Behörde
- Lösungsvorschläge für Ihre aktuelle schwierige Situation
- Antworten auf Ihre konkreten Fragen
- Best Practice-Beispiele für eine zukunftsfähige und innovative Ausbildung
- Aufbau und Erweiterung Ihres Netzwerkes zu anderen Ausbildern

Nummer	44000	
Termin	04.04.2019	
Ort	Apolda, Hotel am Schloss	
Dozent	Andreas Stein	
Gebühr	159,20 € für Mitglieder	191,20 € für Nichtmitglieder

4 Personal und Ausbildung

44 Seminare für Ausbilder und Auszubildende

Zertifizierter Ausbilder (TVS)

Die Weiterbildung zum „Zertifizierten Ausbilder (TVS)“ ist ein Angebot an alle ausbildenden Fachkräfte und Praktikantenbetreuer, die ihre Kompetenzen in der Praxisausbildung und bei der Betreuung von Praktikanten weiterentwickeln wollen. Sie ist in drei Teile gegliedert, die aus den folgenden Seminarinhalten bestehen:

1. Teil (44004) Die Unterweisung von Auszubildenden und Praktikanten zielgerichtet planen und durchführen
2. Teil (44003) Die Beurteilung von Auszubildenden und Praktikanten
3. Teil (44002) Gesprächsführung mit Auszubildenden und Praktikanten in der Ausbildung

Was bringt Ihnen dieses Zertifikat?

Die ausbildenden Fachkräfte und Praktikantenbetreuer erhöhen ihre Handlungskompetenz als Ausbilder zu Themen, die einerseits in der Ausbildung unabdingbar sind, andererseits in den AdA - Lehrgängen nur grundsätzlich thematisiert werden können. Die einzelnen Teile des Ausbilderzertifikats bieten gezielt zusätzliche Trainingseinheiten.

Das Ausbilderzertifikat wird vergeben, wenn alle drei o. g. Seminare der Thüringer Verwaltungsschule innerhalb von drei Jahren besucht worden sind und in jedem Seminar ein 30-minütiger Wissenstest (Multiple-Choice-Verfahren) zum Seminarinhalt mit mindestens der Hälfte der vergebenen Punkte absolviert worden ist.

Das Ausbilderzertifikat wird auf Antrag von der Thüringer Verwaltungsschule ausgestellt. Mit dem Antrag sind die Kopien der Teilnahmebescheinigungen einzureichen, auf denen die erfolgreiche Teilnahme am Wissenstest vermerkt wurde.

Diese zertifizierte Fortbildung richtet sich vorrangig an ausbildende Fachkräfte und Praktikantenbetreuer; sie ersetzt allerdings nicht den 120 Unterrichtsstunden umfassenden AdA-Lehrgang.

Seminar	Termin
44004 Die Unterweisung von Auszubildenden und Praktikanten zielgerichtet planen und durchführen	20. – 21.05.2019
44003 Die Beurteilung von Auszubildenden und Praktikanten	01. – 02.07.2019
44002 Gesprächsführung mit Auszubildenden und Praktikanten in der Ausbildung	09. – 10.09.2019

4 Personal und Ausbildung

44 Seminare für Ausbilder und Auszubildende

NEU

Ziele und Aufgaben der Praxisausbildung

Zielgruppe	Ausbildende Fachkräfte und Praktikantenbetreuer
Ihr Nutzen	Die Teilnehmer beziehen praktische Fragestellungen der Ausbildung auf ihre theoretischen Grundlagen und setzen diese bewusst für ihre Ausbildungstätigkeit ein.
Inhalt	<ol style="list-style-type: none">1. Was sind die Ziele und Aufgaben der betrieblichen Ausbildung?<ul style="list-style-type: none">- Rechtsgrundlagen (BBiG, JArbschG, ArbZG, ThürPersVG, TVAöD)- Ziele der Ausbildung- Organisation der Ausbildung2. Welche Aufgaben haben die ausbildenden Fachkräfte?<ul style="list-style-type: none">- wichtige Rollen: Personalentwickler, Lernprozessgestalter, Vertrauensperson, Eignungsfeststeller- Ausbildung vorbereiten, durchführen, auswerten- gezielt Leistungen und Verhalten rückmelden3. Wie kann Lernen unterstützt werden?<ul style="list-style-type: none">- Lernziele, Lerninhalte, Lernzielstufen definieren- Lernpsychologie und didaktische Prinzipien- im Lernprozess motivieren

Nummer	44001
Termin	14.03.2019
Ort	Weimar
Dozent	Andreas Stein
Gebühr	119,20 € für Mitglieder 151,20 € für Nichtmitglieder

4 Personal und Ausbildung

44 Seminare für Ausbilder und Auszubildende

Gesprächsführung mit Auszubildenden und Praktikanten in der Ausbildung

Zielgruppe	Ausbildende Fachkräfte und Praktikantenbetreuer	
Hinweis	Das Seminar ist Bestandteil der Fortbildung „Zertifizierter Ausbilder (TVS)“.	
Ihr Nutzen	Die Zusammenarbeit der Ausbilder mit den Auszubildenden ist von Kommunikation geprägt – ob verbal oder non-verbal. Gerade die Kommunikation ist der Schlüssel, um bei den Auszubildenden Motivation und Interesse zu fördern.	
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- wichtige Grundlagen der Kommunikation als Basis jeden erfolgreichen Gesprächs- Besonderheiten der Kommunikation mit Auszubildenden- Gespräche mit Auszubildenden professionell vorbereiten und zielorientiert durchführen: Einführungs-, Zwischen-, Kritikgespräche- schwierige Situationen im Gespräch erfolgreich meistern	
<hr/>		
Nummer	44002	
Termin	09. – 10.09.2019	
Ort	Weimar	
Unterlagen	Bitte bringen Sie vorhandene Arbeitsplatzbeschreibungen und sonstige Unterlagen zu Ihrem Ausbildungsplatz mit.	
Dozent	Andreas Stein	
Gebühr	238,40 € für Mitglieder	302,40 € für Nichtmitglieder

4 Personal und Ausbildung

44 Seminare für Ausbilder und Auszubildende

Die Beurteilung von Auszubildenden und Praktikanten

Zielgruppe	Ausbildende Fachkräfte und Praktikantenbetreuer
Hinweis	Das Seminar ist Bestandteil der Fortbildung „Zertifizierter Ausbilder (TVS)“.
Ihr Nutzen	Die Teilnehmer kennen Methoden einer möglichst objektiven, Auszubildende motivierenden Leistungsbeurteilung. Sie können das Beurteilungssystem ihrer eigenen Verwaltung konstruktiv verwenden. Sie lernen die sachgerechte Leistungsbeurteilung von Azubis als wichtiges Instrument für die Auszubildenden, die Ausbilder und ihre Verwaltung kennen und anwenden.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Begriff der Leistungsbewertung im Rahmen der Ausbildung- Analyse der Beurteilungsbögen der eigenen Verwaltung- Prozess und methodische Schritte zur Erstellung einer sach- und personengerechten Leistungsbeurteilung- Erarbeitung von Beurteilungskategorien- Erarbeitung von Beurteilungsmaßstäben- Erarbeiten von Beurteilungskriterien- professionelle Vorbereitung und Durchführung von Beurteilungsgesprächen- Beurteilungsfehler kennen und vermeiden

Nummer	44003
Termin	01. – 02.07.2019
Ort	Weimar
Unterlagen	Bitte bringen Sie die bei Ihnen verwendeten Unterlagen, Formulare, Dienstanweisungen etc. mit.
Dozent	Andreas Stein
Gebühr	238,40 € für Mitglieder 302,40 € für Nichtmitglieder

4 Personal und Ausbildung

44 Seminare für Ausbilder und Auszubildende

Die Unterweisung von Auszubildenden und Praktikanten zielgerichtet planen und durchführen

Zielgruppe	Ausbildende Fachkräfte und Praktikantenbetreuer	
Hinweis	Das Seminar ist Bestandteil der Fortbildung „Zertifizierter Ausbilder (TVS)“.	
Ihr Nutzen	Die Teilnehmer bereiten eine Ausbildungseinheit zu ihrem Aufgabengebiet vor. Sie erhalten konkrete Rückmeldungen zu ihrer Vorgehensweise.	
Inhalt	<ol style="list-style-type: none">1. So bereite ich eine Ausbildungseinheit vor<ul style="list-style-type: none">- aus dem Ausbildungsplan ein Thema auswählen, Lernziele und Lerninhalte definieren- Welche Materialien benötige ich für meine Unterweisung?- Methodenklarheit ist mir wichtig: die Vierstufenmethode und Besonderheiten des Vortrags und Lehrgesprächs verinnerlichen2. So setze ich meine Planung um<ul style="list-style-type: none">- Wie beginne ich einzelne Lerneinheiten? – Motivation ist alles!- Wie organisiere ich die Aktivitäten des Auszubildenden und seine Erfolgserlebnisse?- Wie verliere ich die Lernziele nicht aus dem Blick?3. So bereite ich meine nächste Arbeit vor<ul style="list-style-type: none">- War ich beim Auszubildenden erfolgreich? – Feedback fordern- Sind wir als Mannschaft erfolgreich aufgetreten?- Muss ich etwas ändern? Was ist der nächste Schritt?	
Nummer	44004	
Termin	20. – 21.05.2019	
Ort	Weimar	
Unterlagen	Bitte bringen Sie vorhandene Ausbildungsplatzbeschreibungen und sonstige Unterlagen zu Ihrem Arbeitsplatz zur Veranstaltung mit.	
Dozent	Andreas Stein	
Gebühr	238,40 € für Mitglieder	302,40 € für Nichtmitglieder

4 Personal und Ausbildung

44 Seminare für Ausbilder und Auszubildende

Unterweisungshilfen in der Ausbildung nutzen

Zielgruppe	Ausbildungsleiter, Ausbildungsbeauftragte, Ausbilder, ausbildende Fachkräfte, Mitarbeiter, die an der Ausbildung mitwirken, ohne Ausbilder zu sein; Betreuer von Praktikanten
Ihr Nutzen	Die Teilnehmer erhöhen ihre Handlungskompetenz als Ausbilder, indem sie Ausbildungsprozesse bewusster vorbereiten, begleiten und auswerten. Das „Konzept der vollständigen Handlung“ wird durch den zielgerichteten Einsatz von Unterweisungshilfen unterstützt.
Inhalt	<p>Potenziale bei Auszubildenden „zündend“</p> <ul style="list-style-type: none">- Was beinhaltet das „Konzept der vollständigen Handlung“?- Was sind Ziele und Chancen von Unterweisungshilfen?- Wie lernen Auszubildende, Arbeitsabläufe zu verinnerlichen? <p>Zwischen Mitdenken und Schablone: Unterweisungshilfen</p> <ul style="list-style-type: none">- Wie befähigen Sie Auszubildende in den ersten Ausbildungswochen, dass Sie sich am Telefon richtig melden, ein Gespräch weiterleiten oder eine Telefonnotiz aufnehmen?- In welchen Schritten führen Sie Auszubildende an die Gesprächsführung mit Bürgern heran?- Was sind wichtige Etappen für die eigenverantwortliche Gestaltung des Schriftverkehrs durch Auszubildende?- Wie steuern Sie Auszubildende von der einfachen zur komplexen Vorgangsbearbeitung? <p>Methodenmix - abwechslungsreich und vielseitig</p> <ul style="list-style-type: none">- Lehrgespräch, Vierstufen-Methode oder Fallbearbeitung – mit welcher Methode sind Sie bei welcher Unterweisungshilfe erfolgreich?

Nummer	44005
Termin	09.07.2019
Unterlagen	Ausbildungspläne bzw. vorhandene Ausbildungsplatzbeschreibungen bitte mitbringen.
Ort	Weimar
Dozent	Andreas Stein
Gebühr	119,20 € für Mitglieder 151,20 € für Nichtmitglieder

4 Personal und Ausbildung

44 Seminare für Ausbilder und Auszubildende

Einführungstag(e) zielgerichtet gestalten, Berufseinstieg erleichtern und die betriebliche Sozialisation gezielt unterstützen

Zielgruppe

Ausbildungsleiter bzw. Ausbildungsbeauftragte

Ihr Nutzen

Die ersten Tage sind für Auszubildende, Praktikanten und Studenten Tage der Orientierung und des Ankommens in der Organisation. Die Teilnehmer erfahren Möglichkeiten, diesen Prozess für die neuen Mitarbeiter systematisch und erlebnisreich zu gestalten. Dies erleichtert „den Neuen“ das „Zurechtfinden im Hause“ als auch die Identifikation mit der Verwaltung. In einem kleinen Projekt wird eine Einführungswoche unter Beachtung von Zielen und Wirkungen der einzelnen Maßnahmen erstellt, so dass diese unter Beachtung der örtlichen Umstände in den Verwaltungen auch sofort durchgeführt werden können.

Inhalt

Fragen zum Start

- Wie bereiten Sie Führungskräfte, Ausbilder und auszubildende Fachkräfte auf die neuen Auszubildenden vor?
- Welche Bedeutung haben die Einführungstage im Spannungsfeld von Einstellung und Beginn der Probezeit?
- Informieren ohne zu überfrachten: Wie viele Informationen sind für „Neue“ in welchem Zeitraum möglich zu verarbeiten?
- Inwieweit können Auszubildende des 2. oder 3. Ausbildungsjahres Teile der Einführungstage eigenverantwortlich (mit)gestalten?

Erforderliche Handlungsorientierungen

- Welche Möglichkeiten für die Entwicklung zu eigenverantwortlichen, selbstständigen Auszubildenden gibt es?
- zwischen „Hamsterrad“ und Perfektionismus bewegen: Ausbildungsplanung im Spannungsfeld von Ausbildungsplan bzw. Ausbildungsplatzbeschreibungen
- Was heißt, das Beurteilungssystem und mögliche Entwicklungsbögen vorstellen?

Notwendige Verhaltensorientierungen

- Welche Umgangsregeln sind unbedingt zu definieren?
- Wie kommunizieren Sie Perspektiven oder Sanktionen?

Nummer

44006

Termin

08.07.2019

Ort

Weimar

Dozent

Andreas Stein

Gebühr

119,20 € für Mitglieder

151,20 € für Nichtmitglieder

4 Personal und Ausbildung

44 Seminare für Ausbilder und Auszubildende

Methodik der Fallbearbeitung und Gutachten oder Prüfungsangst – Prüfung ohne Angst!

Zielgruppe

Auszubildende zum Verwaltungsfachangestellten und Teilnehmer des Verwaltungsfachangestelltenlehrganges (extern)

Hinweis: Das Seminar ist für Auszubildende des 1. Ausbildungsjahres nicht geeignet.

Bitte geben Sie bei der Anmeldung an, in welchem Lehrgang Sie sich befinden.

Ihr Nutzen

Fällt es Ihnen noch schwer, Lehrgangsarbeiten methodisch sicher zu bearbeiten? Zeigen Ihre Arbeiten nicht nur Fehler im Aufbau, sondern lassen erkennen, dass Sie den Gutachterstil nicht beherrschen? Wollen Sie sicher in die Prüfung gehen? Wenn Sie zwar Fachkenntnisse haben, aber nicht wissen, wie Sie die Aufgaben methodisch lösen sollen, dann fehlen wichtige Voraussetzungen, um eine gute Leistung zu erreichen. In diesem Seminar erlernen Sie die Grundlagen der Methodik. Sie üben anhand von Fällen, schreiben Gutachten und verbessern so die Fähigkeit, Ihre Lehrgangsarbeiten zu strukturieren.

Inhalt

- Grundlagen der Methodik
- Rechtsgrundlagen suchen und finden
- Fachbegriffe
 - unbestimmter Rechtsbegriff
 - Auslegung/Tatbestand/Rechtsfolge
 - Ermessen
 - Subsumtion
- Rechtsvorschriften richtig zitieren
- Gutachten schreiben

Nummer	44008	
Termin 1	15.04.2019	Termin 2 07.10.2019
Ort	Weimar	
Unterlagen	VSV-Thüringen oder eine gleichwertige Gesetzessammlung bitte mitbringen.	
Dozent	Simon Bach	
Gebühr	119,20 € für Mitglieder	151,20 € für Nichtmitglieder

4 Personal und Ausbildung

44 Seminare für Ausbilder und Auszubildende

So geht's! Ausbildungszeit effektiv nutzen

Zielgruppe	Auszubildende des 1. Ausbildungsjahres
Ihr Nutzen	Auszubildende können bewusster und erfolgreicher lernen, wenn sie selbstdiszipliniert mit klaren Zielvorstellungen ihren persönlichen Lernprozess initiativ gestalten. Das Methodenseminar stellt „Werkzeuge“ für diesen Lernprozess vor.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Wie funktioniert Lernen (Gehirn, Gedächtnis, Motivation, Biorhythmen)? Was für ein Lerntyp bin ich?- Wie arbeite ich aktiv mit (aktives Zuhören, das Mit- und Nachdenken, das (Sich-)Fragen, richtiges Mitschreiben, das Sich-Äußern)?- Wie organisiere ich meinen Arbeitsplatz bzw. Lernplatz richtig?- Wie nutze ich gezielt Youtube beim Lernen?- Wie bereite ich Informationen für das Lernen auf (Lesetechniken, Exzerpieren, Unterstreichungen)?- Wie überwinde ich „tote“ Punkte, „Sackgassen“ und „Leere“?- Mit welchen Methoden sichere ich mein erworbenes Wissen bis zur Prüfung?- Entspannen und ein adäquates Gesundheitsverhalten sind mir wichtig für das Lernen!

Nummer	44010
Termin	07.10.2019
Ort	Weimar
Dozent	Andreas Stein
Gebühr	119,20 € für Mitglieder 151,20 € für Nichtmitglieder

4 Personal und Ausbildung

44 Seminare für Ausbilder und Auszubildende

Azubi-Knigge – Verhaltens-1x1 für die Ausbildung

Zielgruppe	Auszubildende des 1. Ausbildungsjahres
Ihr Nutzen	Das Seminar vermittelt Ihnen die Regeln der aktuellen Business-Etikette. Es werden die Grundsätze anhand vieler beruflicher Situationen besprochen. In einer Reihe von Übungen erhalten Sie ein sicheres Gespür dafür, wie anspruchsvoll achtsames Verhalten ist. Auf der anderen Seite lernen Sie aber auch: zeitgemäße Umgangsformen sind sinnvoll, durchschaubar, überall zu gebrauchen und machen sogar Spaß.
Inhalt	<ol style="list-style-type: none">1. Grundregeln der Business-Etikette: Dos und Don'ts2. Grüßen, Begrüßen, Vorstellen, Selbstvorstellung3. Arbeitsplatz als Visitenkarte4. Umgang mit Kollegen und Vorgesetzten5. Duzen und Siezen6. kleiner Telefon-Knigge7. passende Kleidung und professionelles Auftreten in der Verwaltung8. Umgang mit Kritik9. erfolgreich im Team arbeiten

Nummer	44011
Termin	09.10.2019
Ort	Weimar
Dozentin	Imke Zoitke
Gebühr	119,20 € für Mitglieder 151,20 € für Nichtmitglieder

4 Personal und Ausbildung

44 Seminare für Ausbilder und Auszubildende

Das Telefon „schrillt“ – als Auszubildender Kunden- und Bürgergespräche souverän führen

Zielgruppe	Auszubildende des 1. und 2. Ausbildungsjahres
Ihr Nutzen	Auszubildende kennen die Vor- und Nachteile des Telefonierens. Sie beschreiben den bewussten Gesprächsaufbau. Zudem sind sie sich ihrer Wirkung am Telefon bewusst. Mit Hilfe eines Handlungsleitfadens erschließen sie sich die „telefonische Arbeitswelt“.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- richtig melden – Aufbau und Bedeutung der Begrüßungsformel- Verbindungen serviceorientiert herstellen- Fragen an den richtigen Ansprechpartner weiterleiten- Telefongespräche vorbereiten- Telefonnotizen handlungsorientiert verfassen- Datenschutz bei der „Telefonarbeit“- Service leben bei fehlenden Informationen bzw. eigenem „Nichtwissen“- situativ handeln oder das eigene „System von inneren Verträgen“ definieren- Sympathie erzielen durch die passende Stimme- in der Kombination von Sprache und Emotionen am Telefon überzeugen- unterschiedliche Anrufertypen gekonnt erkennen- aktiv zuhören und verstanden werden – schwer Verständliches gezielt buchstabieren- unangenehme Gespräche wahrnehmen, mit dem Ausbilder besprechen, eigenen Stil finden- Gespräche steuern durch Fragetechnik: Wer fragt, führt!

Nummer	44013
Termin	08.10.2019
Ort	Weimar
Dozent	Andreas Stein
Gebühr	119,20 € für Mitglieder 151,20 € für Nichtmitglieder

Anmeldende Behörde

Ansprechpartner

ggf. abweichende Rechnungsadresse

Straße

Telefon

Straße

PLZ, Ort

Fax

PLZ, Ort

E-Mail

Thüringer Verwaltungsschule
Frau Sambale
Hinter dem Bahnhof 12
99427 Weimar

Fax: 03643 207-125

ANMELDUNG zum Seminar

(Sollten Sie das Formular nicht mit dem PC ausfüllen, bitte gut lesbar in Druckschrift schreiben.)

Seminarbezeichnung _____

Seminar-Nummer _____

Seminarort _____

Seminartermin _____

Die Abmeldung kann gebührenfrei bis spätestens zwei Wochen vor Lehrgangsbeginn schriftlich erfolgen.
Weitere Fristen ergeben sich aus § 1 der Gebührenordnung der Thüringer Verwaltungsschule.

Angaben zum Seminarteilnehmer

Herr Frau

Name, Vorname _____

Tätigkeitsbereich/Amt _____

Telefon-Nr. (dienstl.) _____

Dienstanschrift _____

E-Mail _____

Unterschrift des Teilnehmers _____

Datum

Stempel der Behörde

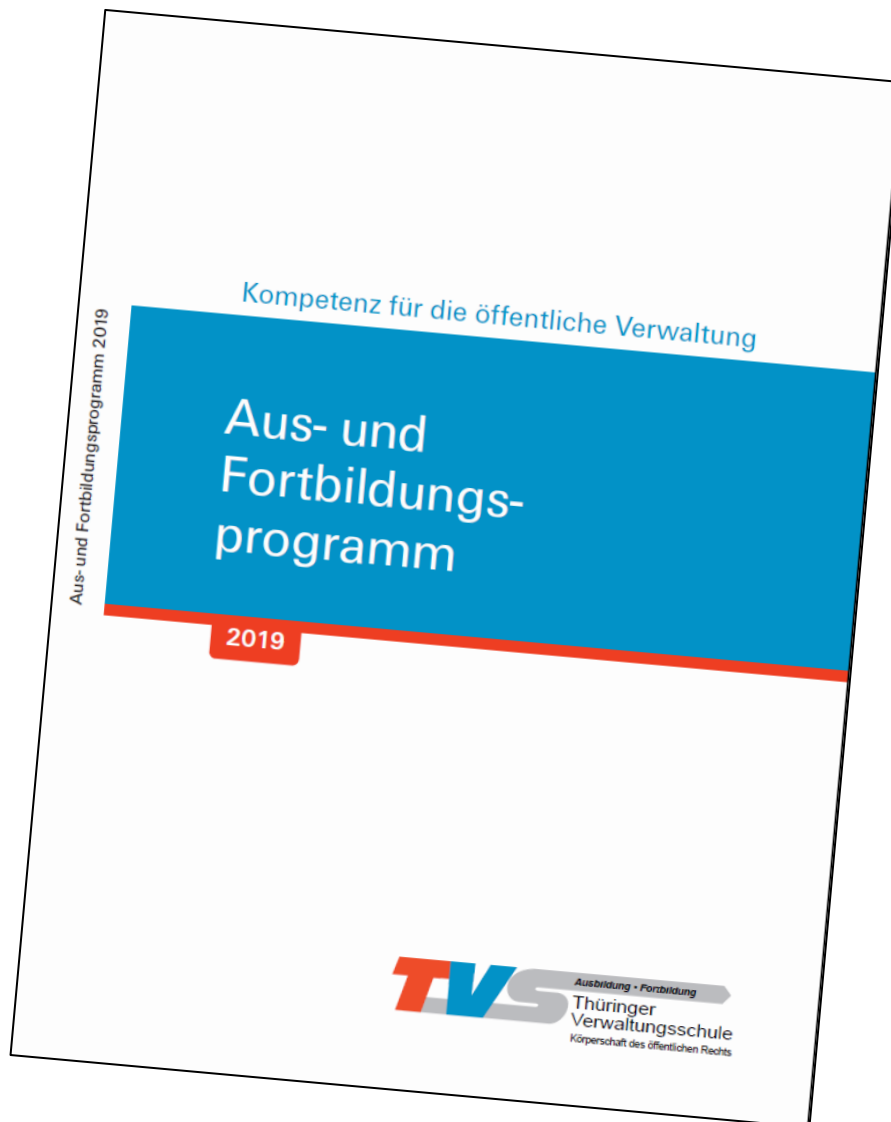
Unterschrift

Hinweise:

Alle Status- und Funktionsbezeichnungen gelten für alle Geschlechter.

*Die notwendigen personenbezogenen Daten werden gemäß den Vorschriften des Thüringer Datenschutzgesetzes und der
Datenschutz-Grundverordnung maschinell verarbeitet, gespeichert und gelöscht.*

Das Aus- und Fortbildungsprogramm der TVS für 2019!



Auf der Homepage der TVS können Sie sich über das gesamte Lehrgangsangebot der TVS informieren:

www.tvs-weimar.de