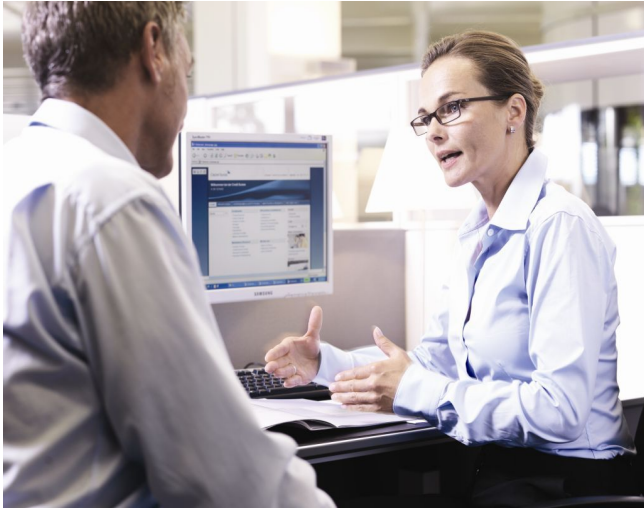


## Best Practices / Interne Ausbildung Mitarbeiter entwickeln



### Grundidee

- Erfahrung und Wissen ist innerhalb der Organisation im Überfluss vorhanden – Dieses Wissen sollte noch besser genutzt werden
- Die Mitarbeiter mit besonderen Fähigkeiten (Experten) zu den Arbeitsabläufen, Applikationen werden identifiziert (Fähigkeitenmatrix)
- Die Experten geben ihr Wissen im täglichen Austausch (Teammeeting, Power Stage, Kurzbesuch, Coaching) weiter

### Ziel

Das Know-How innerhalb der Organisation besser nutzen.

### Anwendungsbeispiele

- Ein Experte sitzt mit einem Mitarbeiter ca. 1 h zusammen und erklärt ihm – live am Bildschirm anhand eines konkreten Falls– die Tipps/Tricks im Umgang mit der Applikation
- Ein Experte stellt in einem Teammeeting die korrekte Handhabung von MS Outlook vor

### Ablauf

- Jeder Bereich hat oder erstellt eine Übersicht zu den Fähigkeiten seiner Mitarbeiter bezogen auf die tägliche Arbeit (evtl. auch spezielle Fähigkeiten, ohne direkten Bezug zum Tagesgeschäft -> z.B: "Spricht Mandarin" festhalten) ⇒ Gibt es bereits verschieden Tools/Prozesse zur Erhebung der Fähigkeiten und Ableiten von Massnahmen? Ziel ist eine flächendeckende und einheitliche Nutzung dieser Tools/Prozesse
- Mitarbeiter mit ausgeprägten Wissen in einem Bereich (Experten) und Mitarbeiter mit entsprechendem Handlungsbedarf sind bekannt
- Die Experten sollen einen Teil ihrer Arbeitszeit zur Vermittlung ihres Wissens nutzen können. (Ziel: Know How der Organisation soll breiter abgestützt sein; Entwicklung der Mitarbeiter zum Generalisten)
- Koordiniert durch den jeweiligen Vorgesetzten, vermitteln die Experten ihr Wissen anhand praktischer Beispiele und in der täglichen Anwendung:
  - mit dem Mitarbeiter am Arbeitsplatz
  - innerhalb einer Gruppe
  - bei konkreten Problemen
  - im Stage in einem anderen Bereich
  - durch Weitergabe von Trainingsunterlagen/Spick
- Der Einsatz neuer Kommunikationstools (Chatroom...) für eine möglichst übergreifende Zugänglichkeit zu Wissen soll geprüft werden

Hilfsmittel:

- Skill-/Coaching-Matrix Template

Schwierigkeitsgrad für Anwendung:

Easy	Medium	Advanced	Expert
Easy	Ohne Vorkenntnis		
Medium	Wenig Vorkenntnisse		
Advanced	Fortgeschrittene Kenntnisse		
Expert	Expertenwissen		

Bereiche, welche durch Methode verbessert werden:

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Eigenverantwortung | <input type="checkbox"/> Kommunikation           | <input checked="" type="checkbox"/> Qualität |
| <input type="checkbox"/> Rollenverständnis             | <input checked="" type="checkbox"/> Effizienz    | <input checked="" type="checkbox"/> Risiko   |
| <input type="checkbox"/> Zusammenarbeit                | <input checked="" type="checkbox"/> Effektivität |  |