



## Qualitative Dienstleistungen auf lokaler Ebene für Auswanderer und Flüchtlinge

[Erasmus + Projekt-Referenznummer: 2017-1-EL01-KA204-036335]

Arbeitsergebnis IO3

# Anhang I: Glossar

Mitwirkende Drosostalida, ICOM  
Version 3.0  
Datum 28 Februar, 2020  
Typ Report Öffentlich



## Liste der Autoren

---

|              |  |
|--------------|--|
| Drosostalida | SOCIAL COOPERATIVE ENTERPRISE DROSOSTALIDA |
| ICOM         | INTRACOM GMBH                              |
|              |  |
|              |  |
|              |  |
|              |  |
|              |  |

## Disclaimer

---

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der nur die Ansichten der Autoren wiedergibt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.

Referenznummer des Projekts: 2017-1-EL01-KA204-036335.

---

## Q-SER Konsortium

---

Das Q-SER-Konsortium besteht aus:

|  |              |
|--|--------------|
| MUNICIPALITY OF EGALEO   | Griechenland |
| IOM Mezinárodní organizace pro migraci v Praze   | Tschechien   |
| INTRACOM GMBH  | Deutschland  |
| MEDIA CREATIVA 2020, S.L.  | Spanien      |
| SOCIAL COOPERATIVE ENTERPRISE DROSOSTALIDA   | Griechenland |
| ECUMENICAL PATRIARCHAT – GREEK – ORTHODOX METROPOLIS OF GERMANY – COMMUNITY THE ASCENSION IN STUTTGART | Deutschland  |
| FONDO ANDALUZ DE MUNICIPIOS PARA LA SOLIDARIDAD INTERNACIONAL  | Spanien      |

## Nutzungsrechte

---



Dieses Werk ist unter der CC BY Creative Commons Attribution 4.0 International License lizenziert.

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## Versionenhistorie

---

| Rev. N | Beschreibung                   | Autor              | Datum      |
|--------|--------------------------------|--------------------|------------|
| 1.0    | D.IO3 - Peer review            | All partners       | 1/09/2018  |
| 2.0    | D.IO3 – Offizielle Erscheinung | Drosostalida, ICOM | 31/10/2018 |
| 3.0    | D.IO3 – Nachbearbeitung        | Drosostalida, ICOM | 28/02/2020 |

# Inhaltsverzeichnis

---

1. GLOSSAR FÜR Q-SER PROJEKT ..... 8

# 1. GLOSSAR FÜR Q-SER PROJEKT

| Begriff   | Definition  | Zusätzlicher Kommentar  |
|---|---|---|
| Verwaltungsarbeiten                                 | Arbeit, die mit Managementaufgaben in einem Unternehmen zu tun hat  | Manchmal sind die Mitarbeiter so sehr mit der Verwaltung beschäftigt, dass sie ihre Kunden vergessen. |
| Checkliste  | Liste, die wichtige Aspekte sammelt, die sich auf eine oder mehrere Trainingskompetenzen beziehen.              | Die Checkliste wird beim Kick-off-Workshop erstellt und vom Trainer während der Begleitung verwendet. |
| Abschlussworkshop                                   | letzter Workshop am Ende eines QSER-Projekts  | Alle Trainingsteilnehmer nehmen teil.<br>Es dauert ca. 2 Stunden.                                     |
| Kommunikationsfähigkeit                             | Kommunikationsfähigkeiten sind Fähigkeiten, die es Menschen ermöglichen, effektiv miteinander zu kommunizieren. | Trainer, die ein QSER-Projekt durchführen, benötigen gute Kommunikationsfähigkeiten.                  |
| Ansprechpartner für das QSER-Projekt im Unternehmen | eine Person im Unternehmen, mit der der Trainer Betriebszeiten etc. vereinbaren kann.                           |   |
| Kundenbetreuung                                     | Service und Unterstützung von einem Unternehmen für Kunden, die seine Produkte kaufen oder nutzen.              | eines von mehreren geeigneten Trainingsfeldern für das QSER-Projekt                                   |
| Bildungseinrichtung                                 | Einrichtung, die sich der Ausbildung von Menschen widmet.   |   |
| einfühlsam  | zeigt Achtsamkeit im Umgang mit Menschen und ist in der Lage zu verstehen.                                      | Trainer, die ein QSER-Projekt durchführen, müssen einfühlsam sein.                                    |
| Mitarbeiter   | Personen, die in einem Unternehmen arbeiten   |   |

| Begriff            | Definition  | Zusätzlicher Kommentar  |
|--------------------|---|---|
| Arbeitgeber        | Inhaber der Gesellschaft, Geschäftsführer oder verantwortlicher Verantwortlicher  |   |
| Unternehmen, Firma | Unternehmensorganisation, auch Firma genannt  | Die Begriffe "Unternehmen" und "Organisation" werden beide austauschbar verwendet.<br>Das QSER-Projekt wird in der Organisation oder im Unternehmen durchgeführt.   |
| Augenkontakt       | jemandem in die Augen zu schauen, z.B. wenn man miteinander spricht.  |   |
| FAQs               | Häufig gestellte Fragen   |   |
| Feedbackgespräch   | beschreibt die Situation nach einer Begleitung<br>Der Trainer erzählt dem Mitarbeiter, was er während der Begleitung gesehen, gehört und gefühlt hat. | Im persönlichen Feedback-Gespräch erzählt der Trainer dem Mitarbeiter seine Eindrücke und bezieht sich dabei immer auf die erlebten Situationen. Der Mitarbeiter wird auch gefragt, warum die Arbeit auf diese Weise erledigt wird, was der Mitarbeiter selbst verbessern will usw. |
| Abschlussbericht   | Dieser Abschlussbericht wird vom Trainer nach Abschluss des QSER-Projekts erstellt.   |   |
| Flipchart          | eine Art Präsentationstool zur Visualisierung von Ideen   |   |
| Immigrant          | eine Person, die dauerhaft in einem fremden Land lebt.  | Im QSER-Projekt sind diese Personen unsere Zielgruppen.   |
| interne Schulung   | eine Schulung, die im Unternehmen stattfindet.  | Das QSER-Projekt ist ein Trainingskonzept, das im Unternehmen stattfindet.  |

| Begriff                                | Definition   | Zusätzlicher Kommentar  |
|--|--|---|
| interaktives Training                  | ein Training, das die Teilnehmer aktiv einbezieht.   | QSER-Projekt-Workshops sollten immer interaktiv organisiert werden.   |
| Kick-off-Workshop                      | erster Workshop zu Beginn eines QSER-Projekts  | In der Regel nehmen alle Mitarbeiter teil, nicht nur die Schulungsteilnehmer. Es dauert ca. 2 Stunden.<br>Das Hauptziel ist es, eine Checkliste zu erstellen und die Zurückhaltung gegenüber Begleitern zu verlieren. |
| Lerntransfer                           | passiert, wenn Mitarbeiter das Gelernte erfolgreich in die Praxis umsetzen.  |   |
| Liste der Trainingsteilnehmer          | Die Trainingsteilnehmer melden sich für das Training an, indem sie ihren Namen in diese Liste eintragen.                     |   |
| Langzeittraining                       | ein Training, das über mehrere Wochen oder Monate hinweg stattfindet.  | Das QSER-Projekt ist ein langfristiges Training.  |
| motivierende Wirkung                   | existiert, wenn Maßnahmen positive Gefühle und Anreize bieten.   | Das QSER-Projekt hat eine motivierende Wirkung auf die Mitarbeiter. Sie fühlen sich verstanden und persönlich unterstützt.  |
| keine Beeinträchtigung der Mitarbeiter | bedeutet, dass die Arbeitssituation nicht beeinträchtigt wird, z.B. Gespräche zwischen Mitarbeiter und Kunde etc.            | Während einer Job-Shading-Aktivität bleibt der Trainer im Hintergrund und beobachtet nur, anstatt den Workflow zu stören. Im besten Fall sind sich die Kunden des Trainers überhaupt nicht bewusst.                   |
| Mitarbeiter nicht beurteilen           | bedeutet nicht einfach zu sagen, dass etwas gut oder schlecht ist, sondern professionelles Feedback und Ratschläge zu geben. |   |
| keine Mitarbeiter verängstigen         | bedeutet, keine Bedenken hinsichtlich einer  | Für viele Mitarbeiter wird die Begleitung am Arbeitsplatz eine neue   |

| Begriff             | Definition  | Zusätzlicher Kommentar  |
|---------------------|---|---|
|                     | geplante Maßnahme   | Erfahrung sein. Sie sind oft nicht daran gewöhnt und so werden ganz natürlich Bedenken aufkommen. Der Trainer muss sie so informieren, dass sie ihre Sorgen überwinden, anstatt sie zu erschrecken.               |
| Betriebszeiten      | Zeiten, die der Trainer im Unternehmen verbringt, z.B. bei der Begleitung oder bei Feedbackgesprächen |   |
| Ausbildungsdauer    | Zeitraum für ein Training   | Das QSER-Projekt ist ein kurzfristiges Training. Deshalb kann ein QSER-Projekt mehrere Wochen dauern.   |
| Personenzertifikate | Alle Trainingsteilnehmer erhalten ein Zertifikat für ihre erfolgreiche Teilnahme am QSER-Projekt.     | Die Trainingsteilnehmer erhalten ihr Zertifikat beim Abschlussworkshop.   |
| Optimierungspunkte  | bedeutet z.B. Aspekte der Arbeitseinstellung, die die Mitarbeiter verbessern wollen oder sollten.     | Im Feedbackgespräch erfahren die Mitarbeiter nicht nur ihre Fähigkeiten, sondern auch einzelne Optimierungspunkte.  |
| Selbstlernsequenzen | Zeiten, in denen die Mitarbeiter das Gelernte ohne Trainer umsetzen.                                  |   |
| Kleinunternehmen    | ein Unternehmen mit weniger als 50 Mitarbeitern   |   |
| QSER-Projektprozess | Vorgehensweise, Reaktionen und Ergebnisse während des QSER-Projekttrainings                           |   |
| Schritt für Schritt | etwas Schritt für Schritt zu tun bedeutet, eine Sache nach der anderen zu tun.                        | Die Mitarbeiter konzentrieren sich nacheinander auf ihre Optimierungspunkte. Durch eine ausgewogene Mischung aus Begleitung und Selbstlernfolgen verbessern die Mitarbeiter ihre Fähigkeiten Schritt für Schritt. |

| Begriff                            | Definition   | Zusätzlicher Kommentar   |
|------------------------------------|--|--|
| Team, Mitarbeiter                  | Mitarbeiter, die in einem Unternehmen oder einer Abteilung zusammenarbeiten.                                 | Die Begriffe "Team" und "Mitarbeiter" werden austauschbar verwendet.   |
| zugeschnitten auf                  | um für etwas angepasst zu werden.  | Das QSER-Projekt ist auf die Bedürfnisse von Kleinst- und Kleinunternehmen zugeschnitten. Die Begriffe " zu adaptieren " und " anzupassen " werden beide austauschbar verwendet. |
| Vertrauen zu gewinnen              | Vertrauen der Mitarbeiter in den Trainer und das QSER-Projektkonzept zu schaffen.                            | Der Begriff "Vertrauen aufbauen" wird austauschbar verwendet.  |
| sich mit etwas vertraut zu machen. | Die Teilnehmer kennen die Methode gut genug, um die QSER-Projektmethode selbst anwenden zu können.           |  |
| sprechen und lehren auf Augenhöhe  | Sprechen und Lernen von Mensch zu Mensch   | Beim QSER-Projekt hat der Trainer keine höhere Position als der Mitarbeiter, will aber auf Augenhöhe unterstützen und beraten.   |
| Trainerin                          | Person, die das QSER-Projekt durchführt und die Mitarbeiter schult.  |  |
| Trainingsziele                     | Ergebnisse, die durch ein Training erreicht werden sollen  |  |
| Trainingsbedarf                    | beschreibt, welche Fähigkeiten ein Unternehmen oder ein Mitarbeiter benötigt.                                | Beim QSER-Projekt muss der Trainingsbedarf zunächst geklärt werden.  |
| Ausbildungsweg                     | enthält alle wichtigen Informationen für das Training, wie z.B. die erforderlichen Trainingsfähigkeiten, den |  |

| Begriff              | Definition   | Zusätzlicher Kommentar   |
|----------------------|--|--|
|                      | Projektstart etc.  |  |
| Trainingsteilnehmer  | Personen, die an der QSER-Projekt-schulung teilnehmen.   | Die Trainingsteilnehmer nehmen an allen Workshops teil und werden an ihren Arbeitsplätzen begleitet.   |
| Trainingskompetenzen | Fähigkeiten, die von Trainern vermittelt werden können.  | Die Begriffe "Trainingsfähigkeit" und " Trainingsthema " werden beide austauschbar verwendet. Unter Training Skills verstehen wir die unterschiedlichen Fähigkeiten von Trainern und was sie den Mitarbeitern individuell beibringen können. |
| Arbeitsplan          | schriftlicher Plan der Aufgaben und notwendigen Maßnahmen, die vor, während und nach einem QSER-Projekt zu ergreifen sind. | Der Arbeitsplan für einen QSER-Projektprozess besteht aus 20 Schritten und ist im Handbuch enthalten.  |
| Arbeitsablauf        | Fortschritt oder Geschwindigkeit des Fortschritts bei der Ausführung der Arbeiten  |  |
| Arbeitsplatz         | ist der Ort in dem Unternehmen, an dem der Arbeitnehmer von dem Trainer begleitet wird.                                    |  |
| Workshop-Teilnehmer  | Personen, die an einem Workshop teilnehmen   | z.B. im Kick-Off-Workshop oder im Abschlussworkshop  |