



Qualitative Dienstleistungen auf lokaler Ebene für Auswanderer und Flüchtlinge

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

Arbeitsergebnis IO3

Das Impact Circular Model: Schritt 6

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/>

Versionshistorie

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

Inhaltsverzeichnis

1. WIEDERVERWENDUNG DES IO3 – MODELS ÜBERTRAGBARKEITSRICHTLINIEN	8
2. EMPFOHLENE NÜTZLICHE TOOLS.....	9

1. WIEDERVERWENDUNG DES IO3 – MODELS ÜBERTRAGBARKEITSRICHTLINIEN

Das übergeordnete Ziel des IO3 Impact Circular Model ist es, sowohl eine Wirkung zu erzielen als auch einen zirkulären Ansatz zu verfolgen, nämlich die Wiederverwendung und Neuverwendung innerhalb einer Organisation. Nachdem alle vorherigen Schritte durchgeführt wurden, ist eine Organisation nun in der Lage, die IO3-Ergebnisse in jeder Abteilung wiederzuverwenden. Für jeden Schritt hat die Organisation nun eine Strategie, die notwendigen Vorlagen und Werkzeuge entwickelt, die notwendigen Kooperations- und Netzwerkstrukturen aufgebaut, aber auch eine Liste / Datenbank der Mitarbeiter und Trainer erstellt, mit denen sie zusammenarbeiten kann. Nachdem sie das Impact Circular Model erfolgreich entwickelt haben, sind sie nun in der Lage, strategische Veränderungen und motivationale Einstellungsänderungen ihrer Mitarbeiter umzusetzen.

Vorbereitung durch die Organisation:

1. Recycling des Modells zu anderen Abteilungen
2. Anweisungen zur Übertragbarkeit
3. Vorlage für bewährte Verfahren und Identifizierungsrichtlinien für die Auswahl von Fallstudien

2. EMPFOHLENE NÜTZLICHE TOOLS

TEIL 1: VERSTEHEN, WORUM ES BEI DEM PROJEKT Q-SER GEHT

Das Q-SER-Projekt konzentriert sich auf die interkulturelle Ausbildung von Gemeindebeschäftigten in verschiedenen Sektoren, um die Fähigkeiten und Kenntnisse zu erwerben, die sie benötigen, um auf höchstem Niveau zu arbeiten und die Einwanderer je nach Bedarf gleichermaßen zu betreuen. Das Projekt wird zwei Modelle erstellen, die in ein Online-System integriert sind, das es der Zielgruppe ermöglicht, zu interagieren und zu lernen.

IO3: Das Impact Circular Model - Training und iterative Leistungserbringung und

IO4: Das Circular Cycle Mentoring Model, das Multiplikator-Mentoren und E-Mentoren schafft, die eine Interaktion auf Basis der Basis ermöglichen.

Im Laufe der beiden Modelle und ihres kreisförmigen Aspekts ist es unerlässlich, dass die in den Sitzungen identifizierten und aufgezeichneten Good Practices wiederverwendet und in das Q-SER-System zurückgeführt werden. Das folgende Dokument enthält Beiträge zu den Prinzipien, die bei der Identifizierung von Good Practices und Fallstudien zu berücksichtigen sind, sowie eine Vorlage, die von den Trainern und Mentoren selbst verwendet werden soll.

Prinzip 1:

Optimierung der Kommunikationsfähigkeiten der Mitarbeiter der Organisation im Umgang mit bestimmten Zielgruppen, in diesem Fall Q-SERs, Einwanderern und Flüchtlingen.

Prinzip 2:

Förderung der Effektivität der Organisation durch Reduzierung von Reklamationen, Bereitstellung von Kundenservice, Minimierung der Bearbeitungszeit und wiederkehrende Dienstleistungen.

TEIL 2: FINDEN RELEVANTER FALLSTUDIEN

1. Jeder Mentor sollte in der Lage sein, gute Praktiken und Fallstudien zu identifizieren, die als Arbeitsszenarien für ihn und die zukünftigen Mentoren dienen können.
2. Fallstudien können innerhalb ihrer Organisationen, Abteilungen oder durch Interviews mit Kunden und Zielgruppenmitgliedern gefunden werden.
3. Beantworten Sie für jede identifizierte Fallstudie die folgenden Fragen
4. Wie hoch ist die Summe der obigen "Ja"-Antworten?
 - **4 oder größer** – - Fallstudie ist angemessen - fahren Sie mit Schritt 5 unten fort
 - **Kleiner als 4** – finden Sie eine weitere Fallstudie, die den Prinzipien des Q- SER- Projekts besser entspricht und beantworten die Fragen erneut.

	Ja	Nein	Kommentare
a. Ist dies ein immer wieder auftretendes Problem innerhalb der Abteilung?			
b. Ist dieses Problem aufgezeichnet und eine schriftliche Lösung bereitgestellt / verteilt werden?			
c. Wird dieses Problem in anderen Abteilungen identifiziert?			
d. Wenn dieses Problem gelöst wird, wird es zu einer Änderung der Art und Weise führen, wie Kundenservice angeboten wird?			
e. Bringt die Fallstudie Vorteile sowohl für den Mitarbeiter als auch für das Unternehmen?			
Total			

Füllen Sie die **einseitige Vorlage für die Zusammenfassung der Fallstudie aus** (Teil 3).

TEIL 3: VORLAGE FÜR DIE ZUSAMMENFASSUNG VON FALLSTUDIEN

Name	Nummer der Fallstudie
Titel der Fallstudie / Problem identifiziert	
Sektor/Abteilung	
Problem-Hintergrund	
Wie wurde es angegangen?	
Daraus resultierender Nutzen	
Quelle/Referenz/ Kommentare	