

## Zertifikatsprüfungsordnung und Lehrgangsbeschreibung

Diese Zertifikatsprüfungsordnung der Steinbeis+Akademie gilt für den folgenden Lehrgang auf Basis der gültigen Rahmenordnung zur Durchführung von Zertifikatslehrgängen (RZLG) in der jeweils aktuellen Fassung.

| Lehrgangsbezeichnung                           | Ausbildung zum/r Competence Trainer/in für interkulturelle Business-Etikette  |                                       |                                |                                    |                            |
|--|---|---------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|----------------------------|
| <b>Kompetenzfeld</b>                           | Management  | Persönlichkeitsentwicklung            | Bildungsmanagement             | Gesundheitswesen                   | Technologie                |
|  |   | X                                     |                                |                                    |                            |
| <b>Durchführungsort/e</b>                      | Schwäbisch Gmünd  |                                       |                                |                                    |                            |
| <b>Abschluss</b>                               | Diploma of Advanced Studies (DAS)   | Certificate of Advanced Studies (CAS) | Diploma of Basic Studies (DBS) | Certificate of Basic Studies (CBS) |                            |
|  |   | X                                     |                                |                                    |                            |
| <b>Qualifikationsziel</b>                      | <p>Teilnehmende der Ausbildung zum/r Competence Trainer/in für interkulturelle Business-Etikette werden befähigt, als Trainer/in tätig zu werden. Sie können die wesentlichen Werkzeuge interkultureller Trainings in ihren eigenen Trainings einsetzen – sie geben ihr Wissen über internationale Werte, Kulturmerkmale und Standards der einzelnen Ländergruppen an Interessierte weiter. Sie sind geschult in Methodik und Didaktik.</p> |                                       |                                |                                    |                            |
| <b>RZLG-ergänzende Zulassungsvoraussetzung</b> |   |                                       |                                |                                    |                            |
| <b>Lehrform</b>                                | Präsenz   | Präsenz/Online                        | Online                         |                                    |                            |
|  | X   |                                       |                                |                                    |                            |
| <b>Sprache</b>                                 | Deutsch   |                                       |                                |                                    |                            |
| <b>Workload in Std.</b>                        | <b>Gesamt</b>   | Seminarzeit                           | Selbstlernzeit                 | Transferzeit                       |                            |
|  | <b>152</b>  | 28                                    | 62                             | 62                                 |                            |
| <b>Art der Leistungsnachweise (LNW)</b>        | Klausur (K)   | Präsentation/mündliche Prüfung (P)    | Case (C)                       | Transferarbeit (TA)                | Projektstudienarbeit (PSA) |
|  |   | X                                     |                                | X                                  |                            |

**Inhalte**

| Modul   | Schwerpunktt Themen  | Seminarzeit/h |
|---|--|---------------|
| Die Grundlagen, eine Bestandsaufnahme   | Gesellschaftliche Normen; Protokoll, Etikette, Business-Etikette, Umgangsformen; Was ist Stil?; Althergebrachtes und Neues, historisches Hintergrundwissen; Wo stehe ich selbst – was weiß ich (noch)? Ein reger Austausch; Was hinterließ uns Adolph Freiherr (von) Knigge? Entwicklung der westlichen Business-Etikette; Wer legt heute die Regeln fest?; Worum geht es? Soziokulturelle und ethische Belange  | 2             |
| Moderne Umgangsformen – Inhalte und Bausteine – die aktuellen Höflichkeitsstandards | Die Macht des ersten Eindrucks; Body Talk – Körpersprache und Signale, Selbst- und Fremdwahrnehmung, aktuelle Erkenntnisse aus Meinungsforschung und Wissenschaft; Distanzzonen; Begrüßungsrituale und die korrekte Anrede – auf privater und beruflicher Ebene (Anreden, Anschriften, akademische Grade, Ehrentitel, Berufs- und Funktionsbezeichnungen, Adelsprädikate, Grüßen, Begrüßen, Bekannt machen ...)  | 3             |
| Professionelles Auftreten   | Duzen oder Siezen? Wer bietet wem das „Du“ an?; Floskeln vermeiden; Stilvoll Grü ße und Dank u ßermitteln, Absagen formulieren, Briefetikette; Visitenkarten tauschen; Smalltalk – die Kunst des kleinen Gesprächs; Die kleine (Tisch-) Rede; Professionelles Auftreten im Beruf; Digitale Etikette (E-Mail, Soziale Netzwerke ...); Rund um das Telefon; Gäste und Bewirtung – privat und beruflich; Im öffentlichen Raum – unterwegs mit Bahn, Flugzeug, Firmenwagen; Die Business-Kleidung für Damen und Herren; Hierarchiestufen und Statussymbole; Dresscodes auf Einladungskarten; Kleidung fu ßr Sie und Ihn – Stil- „Fettnäpfchen“ | 3             |
| Gründen, Marketing und Kundengewinnung  | Konzepte für Jugendliche (Bewerbungsgespräch, Seminarprogramme, praktische Übungen); Fragebögen, Rollenspiele, Quiz, Vorschlag Seminarprogramm verschiedene Altersgruppen, praktische Übungen; Equipment, Akquise-know-how, Checklisten fu ßr das Kunden, -Hotel, -Restaurantgespräch, eigene Vermarktung, aktuelle Honorarsätze   | 2             |

|  |  |          |
|--|--|----------|
| <p>Interkulturelle Kompetenz – Werte und Standards</p>   | <p>Interkulturelle Kompetenz, Werte und Standards; Begriffe und Definitionen; Stereotypen, Ethnozentrismus; Kulturschock; Kulturstandards und Dimensionen (Hall, Hofstede); Eigene und fremde Kultur; Ländergruppen und Kulturmerkmale (Globe Studie); Stolpersteine und kulturelle Missverständnisse; Andere Länder, andere Sitten; Benimmregeln und Tabus; Bedeutung von Symbolen, Farben und Zahlen; Interkulturelle Kommunikation; Umgang mit Konflikten; „Höfliches“ Englisch</p>   | <p>9</p> |
| <p>Interkulturelle Kompetenz – Methodik und Didaktik</p> | <p>Kernkompetenzen eines Trainers - Train the Trainer; Erwachsenenbildung (Lerntypen, Motivation); Struktur, Zeiteinteilung, Planung; Bedarfsanalyse; Ziele, Lernziele (smart)# Vorstellungsrunden, Methoden und Übungen; Trainingsmethoden (Critical incidents, Culture Assimilators, Fallbeispiele, Simulationen, Kommunikationsübungen); Präsentationsmethoden (Vorträge, Demonstrationen, One-on-one Coaching, Rollenspiele); Trainingsmaterialien, Auswahl und Entwicklung; Medien und Technik, Auswahl und Entwicklung (Flipchart, Whiteboard, OHP, Handouts, Poster, Video, PPT, Objekte, Szenarien und Situationen); Effektiver Anfang und Abschluss der einzelnen Trainingseinheiten; Trainingsevaluation; Grundlagen wissenschaftlichen Arbeitens im Rahmen der betreuten Transferarbeit</p> | <p>9</p> |