



## Dozentenhandbuch der IHK Mittlerer Niederrhein

Wir wollen zufriedene Kunden. Sie als Dozent und wir als Mitarbeiter der IHK stehen daher in der Verpflichtung, diesem Anspruch durch eine optimale Leistungserbringung gerecht zu werden. Dieses Dozentenhandbuch stellt dar, welche Anforderungen wir im Sinne unserer Kunden an Sie stellen und was Sie von uns erwarten dürfen.

Die sehr guten Rückmeldungen unserer Kunden zeigen uns, dass wir die in diesem Dozentenhandbuch genannten Aufgaben auch bisher schon gemeinsam positiv gelöst haben. Im Rahmen der Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems haben wir die bislang gut geübte Praxis in eine schriftliche Form gebracht. Bitte sehen Sie diese Regelungen als absolut verbindlich an, sie sind Bestandteil Ihres Dozentenvertrages.

### **Teil 1: Leistungen der IHK**

#### **1. Downloadservice im Internet**

Sie erhalten alle für die Vorbereitung und Durchführung der Veranstaltungen notwendigen Dokumente in unserem Downloadbereich unter:

**[www.weiterbildung-ihk.de](http://www.weiterbildung-ihk.de) => Informationen für unsere Dozenten:**

- Download: Honorarabrechnung
- Download: Dozentenprofil
- Download: Dozentenhandbuch
- Download: Unterrichtsnachweis

#### **2. Telefonnummern der Seminarbetreuer**

Neben Ihren direkten Ansprechpartnern in der Weiterbildung, können Sie in kurzfristigen Fällen an allen drei Standorten auch unsere Seminarbetreuer telefonisch erreichen. Diese übernehmen insbesondere am Abend und am Wochenende die Betreuung der Veranstaltungen. Wir empfehlen Ihnen, diese Telefonnummern auf Ihrem Handy abzuspeichern.

Krefeld (Ostwall)	02151 – 635 374	(Herr Heifelds und Herr Bongers)
Mönchengladbach	02161 – 241 103	(Frau Lindenlauf und Herr Pesch)
Neuss	02131 – 9268 506	(Herr John und Frau Delvos)

#### **3. Honorarabrechnung**

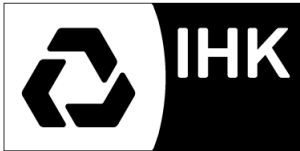
Wir werden Ihre Honorarrechnungen schnellstmöglich prüfen und anschließend Ihr Honorar überweisen lassen. Bitte beachten Sie aber, dass fehlerhafte, unvollständige oder unleserliche Rechnungen diesen Prozess deutlich verlangsamen.

#### **4. Schulungsräume und Medien**

Ein wichtiges Qualitätskriterium stellt die technische und räumliche Ausstattung der Schulungsräume dar. Wir stellen daher zielgruppengerechte, modern ausgestattete Schulungsräume mit didaktisch sinnvollen und zeitgemäßen Schulungsmedien für unsere Seminare und Lehrgänge zur Verfügung.

#### **5. Zeitnahe Kommunikation**

Betriebliche Weiterbildung ist bisweilen ein schnelllebiges und kurzfristiges Geschäft. Sollte es aufgrund außergewöhnlicher und unerwarteter Ereignisse zu Veränderungen des geplanten Veranstaltungsablaufes oder gar zu Absagen kommen, werden wir Sie unmittelbar informieren. Bitte achten Sie daher auch darauf, dass wir stets über Ihre aktuellen Kontaktdaten (Privat-, Mobil- und Dienstrufnummern sowie E-Mail) verfügen.



### **6. Bereitstellung von Unterrichtsmaterialien**

Wir sorgen dafür, dass das von Ihnen spätestens eine Woche vor Beginn der Veranstaltung digital bereitgestellte Unterrichtsskript sowie unterstützende Unterlagen rechtzeitig und in ausreichender Zahl vervielfältigt werden. Bitte beachten Sie dabei die notwendigen lizenz- und urheberrechtlichen Regelungen. Auch die für eine Veranstaltung besprochene Literatur wird von uns zentral bestellt und bereitgestellt.

### **7. Eröffnung von Weiterbildungsveranstaltungen**

Im Rahmen der Seminar- oder Lehrgangseröffnung geben wir den Teilnehmern wichtige Hinweise zum Ablauf der Veranstaltung, stellen Sie als Dozenten vor und informieren über zusätzliche IHK-Serviceleistungen. Jede Veranstaltung wird daher von einer Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter der IHK eröffnet. IHK und Dozent präsentieren sich so als Team im Dienste unserer Teilnehmer.

### **8. Anfahrtsbeschreibung und Parkplatzregelung**

Sie finden die IHK Mittlerer Niederrhein in Krefeld, Mönchengladbach und Neuss zentral in der Innenstadt gelegen. Um Ihnen die Parkplatzsuche zu erleichtern, haben wir ein Informationsblatt erstellt, das Sie auf unserer Internetseite unter den Rubriken „Wir über uns“ und dann „Anschrift und Anreise“ finden. An gleicher Stelle finden Sie übrigens auch Anfahrtskizzen für alle drei Häuser. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir auf dem Gelände unserer drei Schulungszentren keine Parkplätze für Dozenten zur reservieren können.

## **Teil 2: Was Sie als Dozenten beitragen sollten**

### **1. Skripte**

Wir haben für Sie Skriptvorlagen im MS-Word und MS-Powerpoint Format erarbeitet. Diese Vorlage stellen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Bitte beachten Sie, dass alle Skripte auf Basis dieser Dokumentenvorlage erstellt werden. Wir erreichen so, dass die Skripte der IHK-Weiterbildung in einem einheitlichen Erscheinungsbild an unsere Kunden ausgehändigt werden. Skripte, die nicht diesen Vorgaben entsprechen, können wir leider nicht akzeptieren.

### **2. Bestellung von Schulungsmedien**

In den Schulungsräumen der Industrie- und Handelskammer halten wir für Sie als Standardausstattung einen Tageslichtprojektor und ein Flip-Chart bereit. Bitte teilen Sie uns rechtzeitig, das heißt spätestens eine Woche vor Unterrichtsbeginn, mit, falls Sie zusätzliche Medien benötigen. Zu den zusätzlich verfügbaren Medien gehören beispielsweise Beamer, Pinnwände, Moderatorenkoffer, Videoanlagen (Recorder, Fernseher, Kamera) und Tonbandgeräte. Notebooks können wir Ihnen leider nicht zur Verfügung stellen. Wir werden uns zwar auch bemühen, kurzfristige Medienbestellungen (auch am Lehrgangstag) zu berücksichtigen, weisen aber ausdrücklich darauf hin, dass einzelne Medien nur begrenzt zur Verfügung stehen.

### **3. Schulungszeiten**

Die in der Seminar- oder Lehrgangsbeschreibung ausgewiesenen Unterrichtszeiten sind zwingend einzuhalten. Unsere Kunden haben das ausgeschriebene Leistungspaket in genau dieser Form gebucht und bezahlt und daher auch einen Anspruch auf eine strikte Einhaltung dieser Dienstleistung. Dies bedeutet, dass die täglichen Start- und Endzeiten sowie die insgesamt Unterrichtsstundenzahl ohne Ausnahme einzuhalten ist. Sollten Sie aus zwingenden Gründen hiervon abweichen müssen, ist Ihr zuständiger Ansprechpartner in unserem Hause vorher zu kontaktieren. Die Pausenzeiten können Sie selbstverständlich zu didaktisch günstigen Zeitpunkten durchführen.



### 4. Eintreffen am Schulungsort

Bitte stellen Sie ein rechtzeitiges Eintreffen am Schulungsort sicher und berücksichtigen dabei auch eine unter Umständen problematische Verkehrs- und Parkplatzsituation. Wir würden Sie bitten, jeweils fünfzehn Minuten (am ersten Termin eines Kurses 30 Minuten) vor dem eigentlichen Unterrichtsbeginn einzutreffen. Wir sind so in der Lage, eventuelle Rückfragen vor Unterrichtsbeginn mit Ihnen zu besprechen.

### 5. Erscheinungsbild

Es ist absolut selbstverständlich, dass alle Dozenten in einem gepflegten und zielgruppenangemessenem Erscheinungsbild in unserem Hause erscheinen. Noch selbstverständlicher ist die absolute Abstinenz von Drogen jeglicher Form. Bitte weisen Sie uns auch darauf hin, wenn Schulungsteilnehmer unter dem Einfluss von Drogen stehen. Dies stellt eine Gefährdung der übrigen Teilnehmer dar und verpflichtet uns zu einem sofortigen Eingreifen.

### 6. Werbung in eigener Sache und Neutralität

Die Schulungsveranstaltungen werden im Namen der Industrie- und Handelskammer durchgeführt. Sie als Dozenten sind dabei unsere Partner. Wir möchten Sie daher bitten, auf jegliche Werbemaßnahmen für andere Bildungsanbieter oder Ihre eigenen, außerhalb der IHK angebotenen Dienstleistungen zu verzichten. Ebenso bitten wir Sie, davon Abstand zu nehmen, Produkte oder Dienstleistungen jedweder Form (zum Beispiel selbstverfasste Bücher oder Zusatzseminare) innerhalb unseres Hauses zu verkaufen. Unsere Teilnehmer dürfen nie den Eindruck haben, dass die Schulungsangebote der IHK eine Verkaufsplattform für weitere Produkte sind. Auch die bevorzugte Darstellung eigener Produktions- und/oder Arbeitsmethoden sowie die einseitig negative Darstellung von Konkurrenzprodukten wird als Eigenwerbung in diesem Sinne angesehen, bitte verzichten Sie darauf.

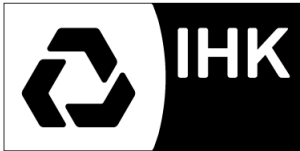
Alle Dozenten versichern, dass sie nicht nach der Lehre von L. Ron Hubbard arbeiten, sondern diese ablehnen. Weder er/sie noch etwaige Mitarbeiter/innen, Vertreter/innen oder die Leitung der Firma des/der Dozenten/in wurden oder werden nach dieser Technologie geschult. Die Dozenten versichern, dass derzeit auch nicht beabsichtigt ist, Schulungen oder Fortbildungsveranstaltungen nach dieser Lehre durchzuführen oder daran teilzunehmen. Der/die Dozent/in, seine/ihre Mitarbeiter/innen und Vertreter/innen oder die Firma, welcher der/die Dozent/-in angehört, sind nicht Mitglieder in der IAS (International Association of Scientologists).

### 7. Austeilung der Teilnehmerbefragungsbögen

Die Beurteilung unserer gemeinsamen Dienstleistung durch den Kunden ist uns sehr wichtig. Nur so können wir erfahren, ob unsere Angebote tatsächlich kundengerecht sind. Wir bitten Sie daher um Verständnis, dass das Verteilen der Teilnehmerfragebögen am Ende einer Veranstaltung absolut verpflichtend ist. Auch für Sie stellt diese Kundenrückmeldung eine gute und wichtige Möglichkeit dar, um die eigene Leistung zu reflektieren. Bitte geben Sie die ausgefüllten Bögen nach der Veranstaltung bei einem Mitarbeiter der IHK ab.

### 8. Referentenprofil

Im Downloadbereich unseres Dozenten-Informationssystems finden Sie auch eine Mustervorlage für die Erstellung eines Dozentenprofils in Form einer MS-Word Datei. Bitte nutzen Sie ausschließlich diese Vorlage, um uns die für die Ausschreibung unserer Weiterbildungsangebote notwendigen Informationen über Ihren fachlichen Werdegang zukommen zu lassen. Mit dieser einheitlichen Vorlage können wir Kundenanfragen nach zusätzlichen Informationen über den Dozenten schnell und bedarfsgerecht beantworten, ohne sensible Daten über Ihre Person nach außen geben zu müssen.



### **9. Hinweise bei Störungen**

Für Hinweise über Störungen jedweder Art innerhalb der Schulungen sind wir Ihnen sehr dankbar. Auch die Kommunikation vermeintlicher Kleinigkeiten ist für uns sehr wichtig, da diese oft als „schwache Signale“ für kommende Konflikte anzusehen sind. Bitte geben Sie diese Informationen ausschließlich an Ihren jeweiligen Ansprechpartner für den jeweiligen Lehrgang weiter.

### **10. Teilnehmerliste**

Die Teilnehmerliste ist für uns der Nachweis der erbrachten Schulungsleistungen. Deswegen bitten wir Sie, diese Liste an jedem Schultag von den Teilnehmern unterschreiben zu lassen.

### **11. Verhalten bei Krankheit und / oder Verspätungen**

Um unseren Teilnehmern frühzeitig, d.h. im Idealfall vor der Anreise, eine Information über mögliche Ausfälle oder zeitliche Verschiebungen der Kurse geben zu können, bitten wir Sie um eine schnellstmögliche Information. Im kurzfristigen Verspätungsfall finden Sie in unserem Dozenten Informationssystem eine Liste mit Telefonnummern unserer Hausmeister.

### **12. Zertifikatsprüfungen**

IHK Zertifikatslehrgänge enden mit einem Leistungsnachweis, dessen Form wir mit Ihnen in der Planungsphase verabreden. Bitte lassen Sie uns die Testfragen spätestens bis zum vorletzten Unterrichtstermin zukommen. Nachdem der Test von Ihnen durchgeführt und ausgewertet wurde, lassen Sie uns bitte die Tests und Ihre Notenvorschläge (Schulnotenprinzip) aller Teilnehmer zukommen. Wir werden dann die Zertifikate erstellen und versenden.

### **13. Persönliche Weiterbildung**

Die Seminare und Lehrgänge der IHK dienen der beruflichen Weiterbildung unserer Teilnehmer. Um dies glaubhaft gewährleisten zu können, werden auch die Mitarbeiter der IHK-Weiterbildung kontinuierlich weitergebildet, um den steigenden Anforderungen unserer Kunden gerecht zu werden. Wir gehen daher selbstverständlich auch davon aus, dass Sie als unsere Fachreferenten ebenfalls einem Prozess der kontinuierlichen Weiterbildung unterliegen. Denn: Nichts ist unglaublicher als die Vermittlung veralteten Wissens oder die Verwendung veralteter Unterrichtsmethoden.

### **14. Umweltgedanke im „Integrierten Managementsystem“ der IHK**

Der Schutz der Umwelt geht uns alle an. Bitte ermuntern Sie daher die Teilnehmer Ihres Kurses zu einem so weit wie möglich gehenden Schutz unserer natürlichen Ressourcen. Dazu zählen insbesondere die Trennung von Müll, die Bildung von Fahrgemeinschaften sowie der Verzicht auf nicht notwendige Kopien.

### **15. Die Sicherheit hat bei uns oberste Priorität**

Bitte informieren Sie sich am Schulungsort über die Flucht- und Rettungswege. Sie finden hierzu die Flucht- und Rettungspläne auf allen Etagen unserer IHK-Gebäude. Gerne geben Ihnen unsere Seminarbetreuer und Hausmeister zusätzliche Informationen und Hilfen zu diesem Thema. Wir stellen so gemeinsam sicher, dass im unwahrscheinlichen Fall eines Brandes oder anderen Ereignisses alle Besucher unsere Gebäude sicher und unversehrt verlassen können.