



Lehrplan

für die

Verwaltungslehrgänge II (VL II)

**Neufassung entsprechend dem Beschluss
der Mitgliederversammlung der Leitstelle der
Studieninstitute für kommunale Verwaltung
und der Sparkassenakademie
in Nordrhein-Westfalen
vom 13.03.2020**

Lehrplan Verwaltungslehrgang II (Modulübersichten)

Ziffer	Modul	Präsenz- stunden ^{1) 2)}	Leistungsnachweise ³⁾	Erläuterungen
Rechtliche Kompetenzen				
1	Staats- und Europarecht	48	1 Klausur (120 Min)	
2	Allgemeines Verwaltungsrecht, Prozessrecht, juristische Methodik	88	1 Klausur (240 Min)	
3	Kommunalrecht	48	1 Klausur (120 Min)	
4	Recht der Gefahrenabwehr	64	1 Klausur (180 Min)	
5	Sozialrecht	72	1 Klausur (180 Min)	
6	Personalrecht	64	1 Klausur (180 Min)	
7	Bürgerliches Recht	48	1 Klausur (120 Min)	
	Vertiefung in einem der o.g. Rechtsbereiche (außer AVR)	16		240-Min-Klausur ersetzt eine kürzere Klausur
	Summe	448		
Betriebs-/Finanzwirtschaftliche Kompetenzen				
8	Verwaltungsmanagement und Grundlagen der öBWL inkl. E-Government/ Digitalisierung	72	1 Klausur (180 Min)	
9	Kommunales Finanzmanagement inkl. Buchführung und Abgabenrecht	88	1 Klausur (180 Min)	
10	Kosten- und Leistungsrechnung inkl. Investitionsrechnung und Controlling	96	1 Klausur (240 Min)	
	Summe	256		
Methoden- und Sozialkompetenzen				
11	Selbstlernkompetenz inkl. Grundlagen wissenschaftlichen Arbeitens	24	-	
12	Projektmanagement	16	-	
13	Vortrags/Präsentationstechniken	32	-	
14	Kommunikation und Kooperation	24	-	
15	Interkulturelle Kompetenzen, Diversity	16	-	
	Summe	112		
	Summe insgesamt	816	10	

1) à 45 Minuten

2) *Örtliche Umsetzung*: Regionale Abweichungen bis zu maximal 10% des Stundenvolumens sind möglich.

3) Der für das Schreiben der Klausuren anfallende Zeitaufwand ist nicht in den 816 Präsenzstunden enthalten. Über die 10 Klausuren hinaus ist eine Hausarbeit anzufertigen. Das Thema bezieht sich auf eines der Module 1 - 15.

Kompetenzbereich: Rechtliche Kompetenzen		
Modul 1	Staats- und Europarecht	
Präsenzstunden	48	
Leistungsnachweise	1 Klausur (120 Minuten)	
Kompetenzziele	<p>Die Lehrgangsteilnehmenden können die Verfassungsgrundsätze im Rahmen des Verwaltungshandelns berücksichtigen, grundlegende politische Prozesse auf europäischer und nationaler Ebene erfassen und gemessen an den Verfassungsgrundsätzen der Bundesrepublik Deutschland bewerten. Sie verstehen die Funktionsweise repräsentativer und direkter Demokratie. Sie kennen die Rolle der Parteien, der Gewerkschaften und Verbände sowie von Bürgerinitiativen. Die Lehrgangsteilnehmenden kennen die besondere Stellung und Aufgabe der öffentlichen Verwaltung in einem dem Frieden verpflichteten, demokratischen, republikanischen, auf Volkssouveränität und Gewaltenteilung basierenden Rechtsstaat, der als Bundesstaat gegliedert ist und kommunale Selbstverwaltung vorsieht. Sie setzen sich mit der Verantwortung der Verwaltung zum Schutz der verfassungsmäßigen Ordnung auseinander. Die Lehrgangsteilnehmenden wenden die Grundrechte im Rahmen des konkreten Verwaltungshandelns an. Sie kennen die Bedeutung der Grundrechte für die Rechtsordnung in Deutschland, ihres Bundeslandes und der europäischen Union.</p>	
		Präsenzstunden
Lehrinhalte	1. Staatsorganisation	8
	2. Grundrechte	24
	3. Europarecht	16

Kompetenzbereich: Rechtliche Kompetenzen		
Modul 2	Allgemeines Verwaltungsrecht, Prozessrecht, juristische Methodik	
Präsenzstunden	88	
Leistungsnachweise	1 Klausur (240 Minuten)	
Kompetenzziele	<p>Die Lehrgangsteilnehmenden beherrschen die Technik der juristischen Fallbearbeitung und können Rechtsgutachten erstellen sowie Bescheide fertigen. Sie kennen die unterschiedlichen Rechtsquellen und können die Unterschiede zwischen ihnen beschreiben.</p> <p>Sie können Verwaltungsakte auf ihre formelle und materielle Rechtmäßigkeit hin überprüfen und dabei etwaige Fehlerfolgen beurteilen. Sie können die Regeln des Allgemeinen Verwaltungsrechts auf praktische Fälle anwenden und dabei zu fehlerfreien Entscheidungen kommen. Sie können das Vollstreckungsrecht, insbesondere die Regeln zum Verwaltungszwang, anwenden und damit Verwaltungsakte durchsetzen. Sie können förmliche und formlose Rechtsbehelfe beschreiben und die förmlichen Rechtsbehelfe auf ihre Zulässigkeit und Begründetheit hin prüfen.</p>	
		Präsenzstunden
Lehrinhalte	<ol style="list-style-type: none"> 1. Juristische Methodik 2. Allgemeines Verwaltungsrecht <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Überblick über das Verwaltungshandeln 2.2 Verwaltungsakt <ul style="list-style-type: none"> - Ausgewählte Probleme zum Begriff und zur gesetzlichen Grundlage - Nebenbestimmungen - Formelle und materielle Rechtmäßigkeit - Fehlerhafte Verwaltungsakte - Aufhebung von Verwaltungsakten - Durchsetzung von Verwaltungsakten 3. Prozessrecht 	<p>16</p> <p>56</p> <p>16</p>

Kompetenzbereich: Rechtliche Kompetenzen		
Modul 3	Kommunalrecht	
Präsenzstunden	48	
Leistungsnachweise	1 Klausur (120 Minuten)	
Kompetenzziele	<p>Die Lehrgangsteilnehmenden kennen die Arten kommunaler Körperschaften und die Formen kommunaler Zusammenarbeit sowie kommunale Unternehmen. Sie können komplexe Fragen der Kommunalverfassung vor dem Hintergrund rechtlicher Rahmenbedingungen analysieren und Lösungsansätze erarbeiten. Sie erkennen die Rechte und Pflichten der Bürger*innen und können sie in Bezug auf partnerschaftlichen Umgang in konkreten Situationen einordnen und in Handlungsoptionen für die praktische Umsetzung berücksichtigen. Sie verstehen Ansätze und Aktivitäten zu Verwaltungsreformen auf dem Hintergrund kommunalrechtlicher Rahmenbedingungen und können Möglichkeiten und Grenzen verschiedener Strategien beurteilen.</p>	
		Präsenzstunden
Lehrinhalte	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selbstverwaltung 2. Satzungsrecht 3. Beteiligungsrechte 4. Organe und deren Kompetenzen 5. Staatsaufsicht und interkommunale Zusammenarbeit 	<p>4</p> <p>8</p> <p>8</p> <p>20</p> <p>8</p>

Kompetenzbereich: Rechtliche Kompetenzen		
Modul 4	Recht der Gefahrenabwehr	
Präsenzstunden	64	
Leistungsnachweise	1 Klausur (180 Minuten)	
Kompetenzziele	<p>Die Lehrgangsteilnehmenden können im allgemeinen Gefahrenabwehrrecht sowie in ausgewählten Bereichen des besonderen Ordnungsrechts Eingriffsgrundlagen ermitteln. Sie verstehen es, diese Rechtsgrundlagen voneinander sowie von Eingriffsmöglichkeiten im Rahmen des Ordnungswidrigkeitenrechts abzugrenzen.</p> <p>Sie sind in der Lage, auch schwierige Situationen im Gefahrenabwehrrecht rechtlich zu erfassen, komplexe Rechtsprobleme zu lösen und Ordnungsverfügungen zu formulieren. Insbesondere erkennen und erläutern sie fallbezogen die Verantwortlichkeit für eine Gefahrensituation und beachten die Grundsätze einer ermessensgerechten Entscheidung unter Berücksichtigung von verfassungsrechtlichen Wertungen.</p> <p>Im Rahmen der Verwaltungsvollstreckung kennen die Lehrgangsteilnehmenden die verschiedenen Anwendungsmöglichkeiten von Zwangsmitteln und können diese fallbezogen, praxisnah und sachgerecht einsetzen.</p> <p>Sie verstehen die Funktion des Leistungsbescheides und können diesen auch in problematischen Fällen rechtlich überprüfen.</p>	
		Präsenzstunden
Lehrinhalte	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rechtliche Rahmenbedingungen der Gefahrenabwehr 2. Ordnungsbehördliche Maßnahmen <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Handlungsformen 2.2 Formelle und materielle Voraussetzungen 3. Ordnungsverfügung und Durchsetzungsmöglichkeiten 4. Leistungsbescheid 5. Ordnungswidrigkeiten 	<p>12</p> <p>24</p> <p>16</p> <p>8</p> <p>4</p>

Kompetenzbereich: Rechtliche Kompetenzen		
Modul 5	Sozialrecht	
Präsenzstunden	72	
Leistungsnachweise	1 Klausur (180 Minuten)	
Kompetenzziele	Die Lehrgangsteilnehmenden kennen die maßgebenden sozialrechtlichen Leistungsgesetze und können auch in schwierigen Einzelfällen Ansprüche und Rechtsfragen klären. Sie beherrschen das Verwaltungsverfahren nach dem Sozialgesetzbuch X und kennen den sozialgerichtlichen Rechtsschutz nach dem Sozialgerichtsgesetz. Sie kennen die Voraussetzungen, um bestandskräftige Verwaltungsakte zu ändern oder aufzuheben und können Rückabwicklungsansprüche klären.	
		Präsenzstunden
Lehrinhalte	<ol style="list-style-type: none"> 1. SGB II und SGB XII als kommunalspezifische Leistungsgesetze (Einordnung ins System der sozialen Sicherung, Abgrenzung der leistungsberechtigten Personengruppen) 2. Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts (Vertiefung) * <p>* je nach örtlichen Gegebenheiten schwerpunktmäßig anhand der Normen des SGB II oder des SGB XII</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Verwaltungsverfahren nach dem SGB X, Aufhebung von Verwaltungsakten im Sozialrecht 4. Rückabwicklungsansprüche der kommunalen Leistungsträger 	<p>8</p> <p>24</p> <p>16</p> <p>24</p>

Kompetenzbereich: Rechtliche Kompetenzen		
Modul 6	Personalrecht	
Präsenzstunden	64	
Leistungsnachweise	1 Klausur (180 Minuten)	
Kompetenzziele	Die Lehrgangsteilnehmenden können komplexe Probleme in Arbeits- und Beamtenverhältnissen in der täglichen Behördenpraxis erkennen, bewerten und unter Beachtung der einschlägigen Normen lösen. Sie können Verhandlungen über Interessen und Positionen mit Personen oder Gruppen nach formalisierten Verfahrensregeln lösungsorientiert führen. Sie beherrschen das betriebsverfassungs- / personalvertretungsrechtliche Beteiligungsverfahren sowie in Grundzügen das arbeitsgerichtliche Verfahren.	
		Präsenzstunden
Lehrinhalte*	<ol style="list-style-type: none"> 1. Grundlagen des Personalrechts (Abgrenzung Beamtenrecht - Arbeitsrecht, Rechtsquellen, Rechtsschutz,...) 2. Rechtssichere Personalauswahl, Begründung von Beschäftigungsverhältnissen (diskriminierungsfreie Auswahlverfahren, Rechtsprobleme bei der Begründung, befristete Verträge) 3. Rechtsfragen beim Personaleinsatz (Möglichkeiten und Grenzen des Direktionsrechtes, Umsetzung, Versetzung, Abordnung, Schutzrechte) 4. Reaktion auf Leistungsstörungen und Minderleistung 5. Kollektives Arbeitsrecht, Beteiligungsrechte <p>* Je nach örtlichen Gegebenheiten oder aktuellen Ereignissen werden die Themen schwerpunktmäßig im Bereich des Arbeits- und Tarifrechts oder im Bereich des Beamtenrechts behandelt.</p>	<p>8</p> <p>20</p> <p>12</p> <p>16</p> <p>8</p>

Kompetenzbereich: Rechtliche Kompetenzen		
Modul 7	Bürgerliches Recht	
Präsenzstunden	48	
Leistungsnachweise	1 Klausur (120 Minuten)	
Kompetenzziele	Die Teilnehmenden können komplexe vertragliche Ansprüche insbesondere bei Leistungsstörungen rechtssicher lösen und die der Verwaltung zustehenden Ansprüche ermitteln Sie beherrschen die Regelungen über den Eigentumsübergang und die sich daraus ergebenden Ansprüche. Sie erkennen Ansprüche aus unerlaubter Handlung und ungerechtfertigter Bereicherung.	
		Präsenzstunden
Lehrinhalte	1. Schuldrecht	36
	2. Sachenrecht	12

Kompetenzbereich: Betriebs-/ Finanzwirtschaftliche Kompetenzen		
Modul 8	Verwaltungsmanagement und Grundlagen der öBWL inkl. E-Government / Digitalisierung	
Präsenzstunden	72	
Leistungsnachweise	1 Klausur (180 Minuten)	
Kompetenzziele	<p>Die Lehrgangsteilnehmenden können die Anforderungen an eine moderne Verwaltung sowie deren Aufgaben und Ziele beschreiben und die Bedeutung der Organisationsarbeit als Instrument des Verwaltungsmanagements ableiten. Sie können die Besonderheiten der betriebswirtschaftlichen Betrachtung der Verwaltung darlegen und die Forderungen einer bürgerorientierten Verwaltung aus Marketingsicht analysieren. Die Lehrgangsteilnehmenden kennen die Organisationsstruktur eines Verwaltungsbetriebes; sie können verschiedene Organisationsmodelle darstellen und beurteilen, welches Modell für welche betrieblichen Aufgaben geeignet ist. Sie kennen die Bedeutung des Prozessmanagements für eine effiziente und effektive Aufgabewahrnehmung und sind in der Lage, ausgewählte Geschäftsprozesse kritisch zu bewerten sowie Verbesserungsvorschläge zu entwickeln. Sie kennen unterschiedliche Techniken der Organisationsgestaltung und können sachgerechte Lösungen für verwaltungsorganisatorische Probleme entwickeln. Die Lehrgangsteilnehmenden kennen wesentliche Steuerungsinstrumente des Verwaltungsmanagements und können diese sachgerecht und aufgabenbezogen anwenden. Sie kennen die Bedeutung der Digitalisierung für die Weiterentwicklung der Verwaltung und können ausgewählte E-Government-Verfahren beschreiben sowie deren Umsetzung bewerten. Sie sind in der Lage, das Spannungsfeld zwischen E-Government-Anwendungen und notwendigen Maßnahmen des Datenschutzes und der Informationssicherheit einzuschätzen. Sie können ausgewählte Handlungsfelder des Personalmanagements beschreiben und deren Instrumente exemplarisch aufzeigen sowie ihren Einsatz abwägen. Sie sind in der Lage, die Besonderheiten der praktischen Personalarbeit in öffentlichen Institutionen sowie künftige Herausforderungen aufzuzeigen und zu bewerten.</p>	

		Präsenzstunden
Lehrinhalte	1. Modernes Verwaltungsmanagement und Grundlagen der öffentlichen Betriebswirtschaftslehre (Aufgaben und Ziele der Kommunalverwaltung, Unterschiede zwischen Privatwirtschaft und öffentlicher Verwaltung, Besonderheiten öffentlicher Güter, bürgerorientierte Verwaltung aus Marketingsicht, Grundbegriffe und Bedeutung der Organisationsarbeit)	12
	2. Prozessmanagement und Aufbauorganisation	16
	3. Techniken der Organisationsgestaltung (Organisationsuntersuchungen)	8
	4. Steuerungsinstrumente des Verwaltungsmanagements wie Change Management, Wissensmanagement, Qualitätsmanagement	12
	5. Digitalisierung, E-Government, Informationssicherheit	12
	6. Bedeutung und Handlungsfelder des Personalmanagements (insb. Personalbeschaffung, Personalentwicklung, Personalführung)	12

Kompetenzbereich: Betriebs-/ Finanzwirtschaftliche Kompetenzen		
Modul 9	Kommunales Finanzmanagement (KFM)	
Präsenzstunden	88	
Leistungsnachweise	1 Klausur (180 Minuten)	
Kompetenzziele	<p>Die Lehrgangsteilnehmenden kennen die Aufgaben/Ziele, Strukturen, rechtlichen Grundlagen und Wertbegriffe der kommunalen Haushaltswirtschaft nach KFM NRW, können diese erläutern und auf komplexe haushaltswirtschaftliche sowie ausgewählte abgabenrechtliche Vorgänge anwenden. Sie sind in der Lage, anspruchsvolle haushaltswirtschaftliche Vorgänge einzuordnen und deren finanzwirtschaftliche Auswirkungen zu beurteilen und zu gestalten. Hierbei können sie wesentliche Steuerungsinstrumente des Haushaltsmanagements sachgerecht und aufgabenbezogen anwenden.</p> <p>Auf der Basis der kommunalen Doppik verstehen die Lehrgangsteilnehmenden komplexe Buchungsvorgänge, können diese bearbeiten und ihre Auswirkungen auf den Jahresabschluss einschätzen.</p>	
		Präsenzstunden
Lehrinhalte	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buchführung und Jahresabschluss unter Berücksichtigung kommunaler Besonderheiten 2. Die doppelte Buchführung im KFM 3. Haushaltsgrundsätze und Haushaltskreislauf (Planung des Haushalts, Haushaltsausgleich und -sicherung, Haushaltsausführung, Jahresabschluss) 4. Kommunales Abgabenrecht 	<p>8</p> <p>24</p> <p>40</p> <p>16</p>

Kompetenzbereich: Betriebs-/ Finanzwirtschaftliche Kompetenzen		
Modul 10	Kosten- und Leitungsrechnung (KLR) inkl. Investitionsrechnung und Controlling	
Präsenzstunden	96	
Leistungsnachweise	1 Klausur (240 Minuten)	
Kompetenzziele	<p>Die Lehrgangsteilnehmenden können das interne Rechnungswesen als eine Methode zur Steuerungsunterstützung (Controlling) anwenden.</p> <p>Sie sind in der Lage, die konzeptionellen Grundlagen, Inhalte und Grundbegriffe der Kosten- und Leistungsrechnung für die Kommunalverwaltung differenziert zu erläutern und zweckorientiert praktisch umzusetzen. Sie können unterschiedliche Verfahren im Rahmen der Kostenarten-, Kostenstellen- und Kostenträgerrechnung kritisch beurteilen und Grundzüge spezieller Kostenrechnungssysteme, wie Plan- und Teilkostenrechnungen, erläutern.</p> <p>Sie kennen die verschiedenen statischen und dynamischen Verfahren der Investitionsrechnung und können fallbezogen das passende Verfahren für eine Wirtschaftlichkeitsuntersuchung auswählen. Sie sind in der Lage, die unterschiedlichen Verfahren durchzuführen und unter Beachtung ihrer Anwendungsvoraussetzungen auszuwerten.</p> <p>Sie können das Controlling im System der betriebswirtschaftlichen Verwaltungssteuerung inhaltlich und organisatorisch darstellen, die wichtigsten Instrumente des strategischen und des operativen Controllings erläutern und in ausgewählten Schwerpunkten anwenden.</p>	
		Präsenzstunden
Lehrinhalte	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bedeutung und Begrifflichkeiten der KLR in der Kommunalverwaltung 2. Kostenarten-, Kostenstellen- und Kostenträgerrechnung 3. Kostenrechnungssysteme 4. Investitionsrechnung 5. Controlling 	<p>8</p> <p>24</p> <p>8</p> <p>32</p> <p>24</p>

Kompetenzbereich: Methoden- und Sozialkompetenzen		
Modul 11	Selbstlernkompetenz inkl. Grundlagen wissenschaftlichen Arbeitens	
Präsenzstunden	24	
Leistungsnachweise	-	
Kompetenzziele	<p>Die Teilnehmenden erkennen die Bedeutung, insbesondere die berufliche Notwendigkeit lebenslangen Lernens. Sie sind in der Lage, Präsenzveranstaltungen effektiv vor- und nachzubereiten. Darüber hinaus verfügen sie über Kenntnisse und Fähigkeiten, um abgegrenzte Lerninhalte selbstorganisiert zu erarbeiten. Dabei wenden die Lehrgangsteilnehmenden zielgerichtet passgenaue Methoden an</p> <p>Die Lehrgangsteilnehmenden können eigene Lernprozesse reflektieren und optimieren.</p> <p>Die Lehrgangsteilnehmenden verfügen über die methodische Kompetenz, die sie für das Erstellen, Verfassen und Präsentieren einer wissenschaftlichen Arbeit (Hausarbeit) benötigen.</p> <p>Die Lehrgangsteilnehmenden kennen die jeweiligen Anforderungen an eine wissenschaftliche Arbeit. Sie können sich dementsprechend Inhalte in Literatur, Internet und Praxis erschließen, Texte schlüssig durchstrukturieren und gliedern, verwendete Literatur korrekt zitieren und auch in der Arbeit nachweisen.</p>	
		Präsenzstunden
Lehrinhalte	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lerntheoretische Ansätze 2. Lerntechniken 3. Selbstorganisiertes Lernen (wie Skriptbearbeitung, Fallbearbeitung, Literatur- und Internetrecherche, E-Learning) 4. Bedeutung des wissenschaftlichen Arbeitens 5. Themenbezogene Quellensuche im Internet, in Datenbanken und in Fachbibliotheken und Literaturlauswertung 6. Form und Aufbau einer wissenschaftlichen Arbeit 7. Mediengestützte Präsentation wissenschaftlicher Informationen 	24

Kompetenzbereich: Methoden- und Sozialkompetenzen		
Modul 12	Projektmanagement	
Präsenzstunden	16	
Leistungsnachweise	-	
Kompetenzziele	Die Lehrgangsteilnehmenden kennen die Grundlagen des Projektmanagements. Sie sind in der Lage, Projekte zu planen, können Methoden und Werkzeuge einer systematischen Projektdurchführung anwenden und ein Projekt dokumentieren und evaluieren. Die Lehrgangsteilnehmenden entwickeln Lösungsansätze zur Überwindung von Planabweichungen	
		Präsenzstunden
Lehrinhalte	<ol style="list-style-type: none"> 1. Begriff und Phasen des Projektmanagements 2. Methoden des Projektmanagements 3. Agiles Projektmanagement (Überblick) 	16

Kompetenzbereich: Methoden- und Sozialkompetenzen		
Modul 13	Präsentation und Rhetorik, Moderation	
Präsenzstunden	32	
Leistungsnachweise	-	
Kompetenzziele	<p>Die Lehrgangsteilnehmenden verfügen über Kenntnisse und Fähigkeiten zur Gestaltung mündlicher Präsentationen und können Präsentationen wirkungsvoll durchführen.</p> <p>Sie verfügen über einen sicheren Vortragsstil und setzen Sprache, Mimik und Gestik im Rahmen von Kurzvorträgen/-präsentationen wirkungsvoll und zielgruppengerecht ein. Dazu gehört auch der Umgang mit Störungen.</p> <p>Die Lehrgangsteilnehmenden können die Moderationstechniken zielorientiert anwenden, verstehen die Grundsätze der Visualisierung bei der Moderation und können ausgehend von Kommunikationsregeln die wichtigsten Spielregeln der Moderation anwenden. Die grundsätzlichen Aufgaben eines Moderators/einer Moderatorin sind klar.</p>	
		Präsenzstunden
Lehrinhalte	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planung, Durchführung sowie Ergebnis-sicherung moderierter Veranstaltungen, Aufgabe der Moderatorin/ des Moderators 2. Moderationstechniken 3. Aufbau von Vorträgen 4. Einsatz von Medien, Rhetorik und Körpersprache in Präsentationen 5. Umgang mit nicht planbaren Situationen 6. Vorbereitung auf die praktische Prüfung 	32

Kompetenzbereich: Methoden- und Sozialkompetenzen		
Modul 14	Kommunikation und Kooperation	
Präsenzstunden	24	
Leistungsnachweise	-	
Kompetenzziele	<p>Die Lehrgangsteilnehmenden kennen Kommunikations- und Feedbackregeln und können diese im Verwaltungsalltag anwenden. Sie besitzen ein Bewusstsein für die Wirkung von Körpersprache und für verständliche Verwaltungssprache. Sie kennen die grundlegenden Gesprächstechniken und können strukturierte Fachgespräche führen und Feedback geben. Sie kennen und reflektieren die Besonderheiten der digitalen Kommunikation.</p> <p>Die Lehrgangsteilnehmenden können Konflikte erkennen und einschätzen. Sie kennen effektive Konfliktlösungstechniken und setzen diese ein. Sie können Konfliktgespräche führen und mit Beschwerden umgehen, schlechte Nachrichten übermitteln und auf Bürgeraffekte angemessen reagieren.</p> <p>Sie reflektieren die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger in deren verschiedenen Rollen. Sie nehmen eigene und fremde Erwartungen wahr, unterscheiden diese und ordnen sie ein. Sie fühlen sich in andere Positionen ein und gehen effektiv mit Beschwerden und Einwänden um. Die Lehrgangsteilnehmenden kennen Strategien zur Bewältigung der täglichen Belastungssituationen.</p> <p>Die Lehrgangsteilnehmenden reflektieren Probleme und Grenzen teamorientierter Arbeitsformen. Sie verfügen über grundlegende soziale und methodische Kompetenzen für die Mitarbeit in teamorientierten Arbeitsformen und können teamorientierte Arbeitsstrukturen mitgestalten.</p>	
		Präsenzstunden
Lehrinhalte	<ol style="list-style-type: none"> 1. Grundlagen der Kommunikation 2. Gesprächstechniken 3. Gesprächsführung mit Bürgerinnen/Bürgern, Kolleginnen/Kollegen und Vorgesetzten 4. Konfliktmanagement 5. Wahrnehmung von Konfliktsituationen und Konfliktgespräche führen 6. Teamarbeit 7. Techniken zur Stressbewältigung 	24

Kompetenzbereich: Methoden- und Sozialkompetenzen		
Modul 15	Interkulturelle Kompetenzen, Diversity	
Präsenzstunden	16	
Leistungsnachweise	-	
Kompetenzziele	<p>Die Lehrgangsteilnehmenden verfügen über grundlegende Kenntnisse von Kulturbegriffen und Kulturtheorien. Sie kennen die wichtigsten Fakten zu Ursachen und Folgen von Migration und zur deutschen Migrations- und Asylpolitik. Sie verstehen die Zusammenhänge zwischen gesellschaftlichen Veränderungsprozessen und der interkulturellen Öffnung von Verwaltung. Die Lehrgangsteilnehmenden verstehen die Kulturgebundenheit menschlichen Verhaltens und reflektieren die eigene Kultur. Sie setzen sich mit eigenen und fremden Vorurteilen und Verhaltensweisen im Kontext interkultureller Kommunikation auseinander. Sie verfügen über Verhaltenssicherheit bei der erfolgreichen Bewältigung interkultureller Überschneidungssituationen.</p> <p>Die Lehrgangsteilnehmenden sind in der Lage, die Diversität sowohl der Bürgerinnen und Bürger als auch der Beschäftigten der Verwaltung zu erkennen und angemessen in ihr Handeln einzubeziehen. Dazu gehört die Berücksichtigung der gesellschaftlichen Vielfalt im Hinblick auf Geschlecht, Nationalität, ethnische Herkunft, Religion und Weltanschauung, Behinderung, Alter und sexuelle Orientierung. Die Lehrgangsteilnehmenden haben ein Grundverständnis für die Zusammenhänge und Notwendigkeiten des Verwaltungshandelns in Konstellationen, die von einer Vielfalt an Lebenssituationen, Lebensstilen und Kulturen geprägt sind. Sie akzeptieren respektvoll Sichtweisen, die von der eigenen Perspektive abweichen. In diesem Kontext sind sie in der Lage, sich in den unterschiedlichen Situationen angemessen zu verhalten und erfolgreich zu kommunizieren.</p>	
		Präsenzstunden
Lehrinhalte	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kulturbegriffe, Kulturtheorien und Kulturgebundenheit menschlichen Verhaltens 2. Voraussetzungen und Bestandteile interkultureller Kompetenz 3. Merkmale, Chancen und Herausforderungen von Vielfalt 4. Kultursensible, die gesellschaftliche Vielfalt berücksichtigende Verhaltens- und Kommunikationstechniken 	16