

Anlage 1 Leistungsbeschreibung

Los 3: „Kommunikation, Präsentation, Kollaboration & Konflikte“

zum Vertrag Nummer _____ zwischen der NRW.BANK, Kavalleriestraße 22, 40213 Düsseldorf und _____

Bitte tragen Sie die fehlenden Informationen in den grau schraffierten Feldern ein!

Leistungsverzeichnis / Vertragsgegenstand:

1. Ausgangslage	Als Förderbank für Nordrhein-Westfalen unterstützt die NRW.BANK das Land bei seinen struktur- und wirtschaftspolitischen Aufgaben. Sie agiert dabei im öffentlichen Auftrag, wettbewerbsneutral und setzt das gesamte Spektrum kreditwirtschaftlicher Förderprodukte ein – vom klassischen Kredit bis zur maßgeschneiderten Beratung. Ihre drei Förderfelder sind „Wirtschaft“, „Wohnraum“ sowie „Infrastruktur/Kommunen“. Für die NRW.BANK ist es zur Erfüllung des Förderauftrages unerlässlich, ihre Mitarbeitenden (Führungs- wie Fachpersonal) kontinuierlich fort- und weiterzubilden. Erwerb und Erhalt der für eine optimale Aufgabenerfüllung erforderlichen Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten setzen dabei die Einbeziehung externer Bildungsdienstleister im Rahmen der Fort- und Weiterbildung voraus.
2. Aufgabenstellung	Die im Rahmen des Loses „Kommunikation, Präsentation, Kollaboration & Konflikte“ angefragten Leistungen enthalten die folgenden Aufgabenstellungen: Konzeption / Design von Trainingsmaßnahmen - ggf. Durchführung von spezifischen Bedarfsanalysen/ Workshops und Evaluation der Ausgangssituation/des Handlungsbedarfes für entsprechende Maßnahmen - Erstellung von Grobkonzeption/Design für Trainingsmaßnahmen basierend auf den spezifischen Anforderungen der NRW.BANK:

	- Definition der Lernziele - Festlegung von Inhalt, Methodik- und Didaktik inkl. Trainingsart/-format sowie der Gruppengröße (min/max. optimal) und Dauer des/der Trainings - Festlegung von Präsenz-/Digitalanteilen der Maßnahme - Definition der Anforderungen an die Hard-/Software-Infrastruktur und Raumausstattung sowie Festlegung zusätzlich erforderlichen Equipments - Festlegung von Maßnahmen und Messkriterien für Qualitätssicherung und Lernerfolg inkl. der nachhaltigen Transfersicherung - Berücksichtigung moderner digitaler und KI-gestützter Arbeitsweisen in Kommunikations-, Präsentations- und Kollaborationskontexten - ggf. Integration von Microlearning-Elementen sowie digitalen Lernimpulsen zwischen Trainingsmodulen, ggf. Entwicklung transferunterstützender Lernarchitekturen (z. B. Lernreisen, Transferaufgaben, Reflexionsformate, Peer-Learning-Ansätze) - Review von Grobkonzeption/Design mit der NRW.BANK und Erarbeitung der Feinkonzeption/ weiteren Iterationen basierend auf Feedback - Entwicklung von Konzepten für die Pilotierung von Trainingsmaßnahmen - Analyse von Informationen/Dokumenten/Prozessen/Tools und Entwicklung von praktischen Fallbeispielen/Fallstudien/Übungsaufgaben
--	--

	- ggf. Anpassung bestehender, bereits vorliegender Konzepte für Trainingsmaßnahmen seitens des Trainers/der Trainerin und/oder der NRW.BANK Vorbereitung von Trainingsmaßnahmen - Organisatorische Abstimmung mit der Personalentwicklung - Bereitstellung von Teilnehmendenunterlagen sowie zusätzlich erforderlicher lernbegleitender Inhalte - Bereitstellung von notwendigen Texten/Inhalten für das interne Marketing sowie Teilnehmereinladungen und zur Information sowie Vorbereitung durch die Teilnehmende, vorab zum Trainingsbeginn - ggf. Versand von Trainingseinladungen aus digitalen Tools sowie Freischaltung von Teilnehmenden für digitale Angebote/Plattformen sowie Bereitstellung von Informationen zu deren Nutzung Durchführung von Trainingsmaßnahmen - Durchführung von Trainingsmaßnahmen basierend auf individuell erstellter Konzeption - Durchführung von Trainingsmaßnahmen basierend auf bereits vorliegender Konzeption des Trainers/der Trainerin Nachbereitung von Trainingsmaßnahmen - Erstellung von Fotoprotokollen für die Teilnehmer sowie ggf. zusätzlich erforderlicher Dokumentation wie Trainingsvideos/Mitschnitte o. Ä. (unter Berücksichtigung der DSGVO und den datenschutzrechtlichen Vorgaben der NRW.BANK) - Dokumentation der Anwesenheit der Teilnehmenden sowie ggf. Aushändigung von Teilnahmebescheinigungen und -zertifikaten - ggf. Erstellung von Literaturlisten - ggf. Einholung von Teilnehmendenfeedback
--	---

	- Regelmäßiges Review von Trainings zur Identifikation von Anpassungsbedarfen - Bedarfsbezogene Weiterentwicklung der Trainingsmaßnahmen in Abstimmung mit der NRW.BANK Konzeption, Vor-/Nachbereitung sowie Durchführung von trainingsähnlichen Veranstaltungen wie Workshops und themenbezogenen Coachings sowie Beratung nach Bedarf Die Personalentwicklungsmaßnahmen werden sich während der Laufzeit der Rahmenvereinbarung weiterentwickeln. Diese Weiterentwicklung inkludiert eine Erweiterung von Inhalten, Umfang und Anzahl der Themenfelder sowie eine mögliche Ergänzung oder Verlagerung von Leistungsschwerpunkten. Neue, der vorliegenden Kategorie zuzuordnende Themen werden im Rahmen der Miniwettbewerbe für Einzelaufträge in das Bedarfsportfolio aufgenommen.
3. Typisierung und Inhalte der Aufgabe	Vor diesem Hintergrund ergeben sich für die zu erbringenden Leistungen zurzeit folgende grundsätzlich möglichen Maßnahmentypen: • Basis- und Aufbautrainings für alle Mitarbeitenden sowie Auszubildende und Führungskräfte im Themenkontext von Kommunikation, Präsentation, Kollaboration & Konflikten <u>Potenzielle Themen/Inhalte</u> (je nach Schwerpunkt / Leistungsangebot des Trainers/der Trainerin zu erfüllen): • Vermittlung und Training von Modellen & Techniken der Kommunikation und Gesprächsführung in Präsenz, am Telefon, virtuell sowie hybrid mit Kunden, Auftraggebenden/Gremien, Kollegen und Kolleginnen • Vermittlung und Training von Haltung und Techniken der Präsentationsgestaltung/-durchführung

- Stärkung von rhetorischen Kompetenzen
- Vermittlung von Techniken zur adressatengerechten Aufbereitung und Visualisierung komplexer Inhalte
- Vermittlung von Storytelling-Ansätzen in Präsentations- und Kommunikationssituationen
- Training von Körpersprache und Stimme
- Vermittlung von Haltung/Mindset und wesentlichen Kompetenzen für die Zusammenarbeit/Kollaboration in Gruppen, insb. auch in cross-funktionalen, divers aufgestellten und/oder lokal getrennten Teams
- Vermittlung und Training von Modellen & Techniken im Erkennen von/Umgang mit Konflikten und Widerständen in der Zusammenarbeit
- Umgang mit Spannungen und Konflikten in hybriden, cross-funktionalen und agilen Arbeitskontexten
- Vermittlung von Methoden und Techniken der Kommunikation in virtuellen Teams und Meetings
- Vermittlung von Methoden und Techniken für die Zusammenarbeit in hybriden und virtuellen Teams
- Reflexion und Nutzung digitaler sowie KI-gestützter Werkzeuge im Kommunikations- und Kollaborationskontext unter Berücksichtigung datenschutzrechtlicher Anforderungen
- Vermittlung von Methoden zur effektiven Vorbereitung, Gestaltung und Nachbereitung von Meetings in Präsenz und virtuell/hybrid

Aktuelle Trainingsbeispiele in der NRW.BANK:

	• Basistraining Kommunikation, Kooperation & Konflikte: Erarbeiten und Erleben relevanter Grundlagen und Kompetenzen zum Thema „Kommunikation“ sowie aufbauend „Kooperation & Konflikte“ • Basistraining „Sicher und souveräner in Gesprächs- und Präsentationssituationen“: Impulse zur Erhöhung von Selbstsicherheit, Lebendigkeit und Überzeugungskraft im Dialog mit anderen • Feedback- und Konfliktkompetenz – Themen ansprechen, Lösungen gestalten: Praxisnahe Theorien zum Konfliktverhalten werden mit dem Erfahrungswissen der Teilnehmenden verknüpft und analysiert. Konfliktszenarien werden erarbeitet, simuliert und reflektiert – zur Stärkung der Zusammenarbeit und der eigenen emotionalen Stabilität • Gesprächsführung für Auszubildende: Training zu kommunikationspsychologischen Grundlagen und Modellen, Gesprächsführungs- und Fragetechniken sowie dem Umgang mit schwierigen Gesprächen und Widerständen
4. Anforderungen an die Leistungserbringung	Die NRW.BANK erwartet eine stets qualifizierte und zuverlässige Vermittlung aktuellster Informationen, Verfahren, Fertigkeiten und Fähigkeiten auf der Grundlage jeweils aktuellster methodischer, didaktischer und technischer Lern- und Lehrformen. Dazu gehört in Abhängigkeit des Themas auch der zielgerichtete Einsatz von digitalen Formaten & Inhalten in Ergänzung zu bzw. in Kombination mit Präsenzformaten, um die Wissens-/Kompetenzvermittlung sowie den Transfer zu bestmöglich zu gestalten. Besonderer Fokus liegt zudem auf einem nachhaltigen Transfer des vermittelten Wissens sowie der Fertigkeiten und Fähigkeiten in den individuellen Arbeitskontext der Teilnehmenden. Die

	Trainingsmaßnahmen sollen dabei einen hohen Anteil aktivierender, praxisnaher und transferorientierter Lernmethoden enthalten. Praxisübungen, Simulationen, Fallarbeiten und Reflexionsformate sollen wesentliche Bestandteile der Maßnahmen sein. Die Leistungserbringung muss vor diesem Hintergrund flexibel gestaltet und am spezifischen Bedarf sowie den Verfügbarkeitsforderungen der NRW.BANK orientiert sein. Der/Die Auftragnehmende führt die beauftragten Trainingsmaßnahmen durch qualifiziertes Personal sowie mit größtmöglicher Sorgfalt durch, Trainingsmaßnahmen erfolgen grundsätzlich in deutscher Sprache. Typ, Inhalt, Dauer und weitere Einzelheiten der jeweiligen Trainingsmaßnahmen werden für den jeweiligen Einzelauftrag im Rahmen der Miniwettbewerbe konkretisiert. Für Trainingsmaßnahmen, deren Durchführung mehrere sequenzielle oder parallele Trainingstermine (d. h. eine Trainingsreihe) beinhaltet, hat der Trainer/die Trainerin jeweils denselben Trainer/dieselbe Trainerin bzw. einen fest zugeordneten Trainerpool einzusetzen, damit die konzeptionelle, didaktische und methodische Kontinuität während der gesamten Maßnahme gewahrt bleibt.
5. Abstimmung mit der NRW.BANK	Der Trainer/Die Trainerin passt die Konzeption, Durchführung sowie Vor-/Nachbereitung der Trainingsmaßnahmen den Zielen und Anforderungen der NRW.BANK sowie den Vorkenntnissen der Teilnehmenden an, vertieft gezielt die für die NRW.BANK wesentlichen Themenbereiche und bezieht relevante Praxisbeispiele in die Trainingsinhalte ein.
6. Ort des Trainings (Virtuell / Präsenzveranstaltung)	Die Personalentwicklungsmaßnahmen finden nach näherer Maßgabe der NRW.BANK im jeweiligen Einzelauftrag in den Geschäftsräumen der NRW.BANK in Düsseldorf bzw. Münster, an externen Veranstaltungsorten und/oder virtuell statt, je nach Ausrichtung des Leistungsangebotes des Trainers/der Trainerin.

	Eine rein virtuelle Trainingsdurchführung ist möglich, wenn der Trainer/die Trainerin nur virtuelle Trainings anbietet. In diesem Falle wird die NRW.BANK keine Präsenztrainings verlangen.
7. Unverbindliche Mengenprognose	Themen, Anzahl und Umfang der Schulungsmaßnahmen können derzeit nicht valide prognostiziert werden. Die tatsächliche Themenauswahl, Anzahl sowie Umfang richten sich nach den aktuellen internen Bedarfen und Projekten. Für das vorliegende Thema „Kommunikation, Präsentation, Kollaboration & Konflikte“ kann beispielhaft folgende unverbindliche Mengenprognose für einzelne Trainingsformate angesetzt werden: - 2-3 Termine/Durchführungen im Jahr mit je 2-4 Schulungstagen - 6-12 Teilnehmende je Schulung Hinzu können einzelne unternehmensweite Trainings oder auf unterschiedliche Abteilungen/Mitarbeitendengruppen der NRW.BANK zugeschnittene Maßnahmen aus dem zugrundeliegenden Themenfeld kommen. Themen mit grundsätzlicher Bedeutung für alle Mitarbeitende können die oben angegebene Mengenprognose deutlich überschreiten, z. B.: - 8-10 Termine/Durchführungen im Jahr mit je 2 Schulungstagen - 10-12 Teilnehmende je Schulung
8. Anforderung an die Qualifikation der Trainer	Der eingesetzte Trainer/Die eingesetzte Trainerin muss folgende Anforderungen erfüllen/Qualifikation und Erfahrungen vorweisen, z. B. persönliche Referenzen, nachweisen: • Nachgewiesene Erfahrung in der Konzeption und Durchführung virtueller und hybrider Trainingsformate

	• Sicherer Umgang mit digitalen Kollaborations- und Lernplattformen • Erfahrung in der Gestaltung nachhaltiger Lern- und Transferprozesse • Erfahrung in der Moderation heterogener Gruppen sowie konfliktbehafteter Gesprächs- und Arbeitssituationen • Grundlegende Kenntnisse zu Auswirkungen digitaler und KI-gestützter Arbeitsweisen auf Kommunikation, Zusammenarbeit und Lernen • Kenntnisse der deutschen Sprache mit dem Niveau C1 gemäß dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen • Praxiserfahrung in den betroffenen Themengebieten je nach fachlichem Schwerpunkt • Ausgeprägte methodische und didaktische Kompetenz • Praxiserfahrungen mit der selbständigen Analyse, Konzeption und Präsentation komplexer Sachverhalte • Ausgeprägte Fähigkeit zum selbständigen, proaktiven Arbeiten • Sehr gute kommunikative Fähigkeiten Ist für die Durchführung einer Trainingsmaßnahme eine weitere, spezielle Qualifikation notwendig, gibt die NRW.BANK diese Qualifikation im Rahmen des jeweiligen Mini-Wettbewerbs an.
9. Ansprechpartner:	Für die NRW.BANK: Für den/die Auftragnehmende: