



**EHB**

EIDGENÖSSISCHE  
HOCHSCHULE FÜR  
BERUFSBILDUNG

*Schweizer Exzellenz in Berufsbildung*

## Modulbeschreibungen

### **CAS Image und Kultur einer Bildungsinstitution durch positive Kommunikation prägen**

#### **Weiterbildungslehrgang mit Zertifikat CAS**

vom 3. März 2022

*Die Direktorin der Eidgenössischen Hochschule für Berufsbildung EHB,  
gestützt auf Artikel 13 Absatz 3 der EHB-Studienverordnung vom 22. Juni 2010<sup>1</sup> (Stand am  
1. März 2022), erlässt die folgenden Module:*

### **Module**

- Modul 10 *Teamarbeit bzw. Lerngruppen wirkungsvoll und produktiv gestalten*  
5 ECTS-Kreditpunkte
- Modul 11 *Kommunikationskultur positiv prägen*  
5 ECTS-Kreditpunkte
- Modul 4 *Mit Imagebildung Kunden- und Mitarbeiterbindung stärken*  
5 ECTS-Kreditpunkte

### **Inkrafttreten**

Dieser Erlass tritt auf den 1. April 2022 in Kraft.

Dr. Barbara Fontanellaz

Direktorin

---

<sup>1</sup> SR 412.106.12

**Modul 10**

<b>Modulname</b>	<i>Teamarbeit bzw. Lerngruppen wirkungsvoll und produktiv gestalten</i>
<b>Modulniveau</b>	A Advanced level course Modul zur Förderung und Verstärkung der Fachkompetenz
<b>Modultyp</b>	C Core course Modul des Kerngebiets eines Studienprogramms
<b>Kurse</b>	Kurs 10.1: Arbeitsfähige Teams bzw. Lerngruppen bilden Kurs 10.2: Mit lernenden Teams bzw. Lerngruppen Veränderungen bewältigen
<b>Anzahl ECTS-Kreditpunkte</b>	5 ECTS-Kreditpunkte
<b>Lernstunden</b> - Präsenzstudium - Selbststudium - Prüfungsverfahren	<b>150 Lernstunden</b> - 45 Stunden Präsenzstudium - 6.5 Kurstage (39 h) - 1 Vertiefungstag (6 h) (z.B. geführte Intervention) - 75 Stunden Selbststudium (begleitet und unbegleitet) - Kursvorbereitende Lerneinheiten (6-13 h) - Arbeiten in Peergroups (6-12 h) - Individuelle Selbstlernzeit und Vorbereitungsarbeiten fürs Lernportfolio (50-63h) - 30 Stunden Modulprüfung - Schriftliche Arbeit (Lernportfolio und Fallreflexion)
<b>Präsenzpflicht</b>	Absenzen sind schriftlich im Voraus der Lehrgangleitung mitzuteilen und dürfen 15 % des Präsenzstudiums nicht überschreiten (Art. 15 EHB-Studienverordnung).
<b>Inhalte</b>	<b>Kurs 10.1: Arbeitsfähige Teams bzw. Lerngruppen bilden</b> - Chancen und Herausforderungen von Teamarbeit bzw. Lerngruppen - Entwicklungsphasen in Teams bzw. Lerngruppen begleiten - Diversität und Ressourcen in Teams bzw. Lerngruppen gewinnbringend nutzen - Potentiale von Teams bzw. Lerngruppen erkennen und fördern - Die eigene Rolle als Leitung in Teams bzw. Lerngruppen reflektieren und weiterentwickeln - Umgang mit Widerstand und Störungen in Teams bzw. Lerngruppen - Praktische Fallarbeit, herausfordernde Situationen in und mit Teams bzw. Lerngruppen bewältigen  <b>Kurs 10.2: Mit lernenden Teams bzw. Lerngruppen Veränderungen bewältigen</b> - Menschen im Spannungsfeld von Lernen und Veränderung - Sinn und Nutzen von Ängsten und Widerständen in Veränderungsprozessen



	<ul style="list-style-type: none"><li>- Vertrauen, sowie eine positive Fehler- und Feedbackkultur in Teams bzw. Lerngruppen entwickeln</li><li>- Motivation, Eigenverantwortung und Kooperationsfähigkeit in Teams bzw. Lerngruppen entwickeln und stärken</li><li>- Die eigene Rolle als Team-, bzw. Lerngruppenleitung reflektieren und weiterentwickeln</li><li>- Praktische Fallarbeit, die Weiterentwicklung und Potentialentwicklung von Teams bzw. Lerngruppen unterstützen und stärken</li></ul>
<b>Handlungskompetenzen</b>	<p><b>Kurs 10.1: Arbeitsfähige Teams bzw. Lerngruppen bilden</b></p> <p><i>Die Teilnehmenden</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- fördern mit dem Wissen um die verschiedenen Rollen in einem Team bzw. Lerngruppe die Zusammenarbeitsprozesse.</li><li>- gestalten eine tragfähige Kooperationsfähigkeit in ihren Teams bzw. Lerngruppen und nutzen Vielfalt, Ressourcen und Potentiale der Team- bzw. Lerngruppenmitglieder gewinnbringend für den Erfolg von Teamarbeit.</li><li>- reflektieren die eigene Rolle als Führungsperson eines Teams bzw. Lerngruppe und treiben so die eigene Kompetenzentwicklung voran.</li><li>- erkennen und deuten die Dynamik von Gruppenprozessen in Teams bzw. Lerngruppen.</li><li>- unterstützen die gruppendynamischen Prozesse und fördern damit die Arbeits- und Lernfähigkeit von Teams bzw. Lerngruppen.</li><li>- unterstützen Teams bzw. Lerngruppen in der Übernahme von Verantwortung.</li></ul> <p><b>Kurs 10.2: Mit lernenden Teams bzw. Lerngruppen Veränderungen bewältigen</b></p> <p><i>Die Teilnehmenden</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- bieten dem Team bzw. Lerngruppe mit dem Wissen um die psychologischen Aspekte und Modelle von Veränderungsprozessen Ruhe und Stabilität.</li><li>- vermitteln dem Team bzw. Lerngruppe durch die eigene Vorbildwirkung eine lösungsfokussierte Grundhaltung nach dem Motto: «Spracharbeit ist Haltungsarbeit».</li><li>- sind sich ihrer eigenen Führungsrolle im Spannungsfeld von Team- bzw. Lerngruppenarbeit und Veränderung bewusst, begleiten sowohl Erfolgserlebnisse als auch Stagnationen und Rückschläge ihrer Teams bzw. Lerngruppen stärkenorientiert.</li><li>- intervenieren bei Störungen und Widerständen situationsgerecht und gestalten Team- bzw. Lerngruppenarbeit als Interaktionsprozess.</li><li>- sorgen mit einer positiven Fehler- und Feedbackkultur für ein motiviertes, agiles und eigenverantwortliches Arbeitsklima innerhalb ihrer Teams bzw. Lerngruppen.</li></ul>



<p><b>Prüfungsverfahren</b></p>	<p><b>schriftliche Modulprüfung: Lernportfolio und individuelle Fallreflexion</b></p> <p><u>Umfang</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 10-20 Seiten inkl. Deckblatt, Inhaltsverzeichnis, Lern-/Führungsportfolio mit integrierter Fallreflexion</li><li>- 6'000 bis max. 12'000 Zeichen (inkl. Leerzeichen)</li></ul> <p><u>Form und Abgabe</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Arbeit wird in elektronischer Form auf die Lernplattform des EHB geladen</li><li>- Es müssen verschiedene Medien integriert werden (Informationsgrafiken, Abbildungen, Fotografien, Skizzen, audiovisuelle Medien, Animationen, Übersichten, usw.)</li></ul> <p><u>Frist für die Einreichung</u></p> <p>Die schriftliche Arbeit ist spätestens zwei Monate nach dem letzten Kurstag des Moduls einzureichen.</p> <p><u>Kriterien für die Bewertung der schriftlichen Modularbeit:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Die persönliche Ausgangslage, der eigene Praxiskontext und die Kompetenzentwicklung während des Moduls sind reflektiert.</li><li>- Wichtige theoretische Grundlagen sind adäquat berücksichtigt und verständlich dargestellt.</li><li>- Der Bezug zwischen theoretischen Grundlagen, Modellen und der Praxis ist nachvollziehbar hergestellt.</li><li>- Die schriftliche Arbeit gibt Einblick in die eigene Haltung und des persönlichen Führungsverständnisses, sowie deren Weiterentwicklung.</li><li>- Die Ergebnisse und Schlussfolgerungen der Arbeit unterstützen den individuellen Entwicklungsprozess in der Rolle als Führungsperson.</li><li>- Die Arbeit hat einen klar ersichtlichen Aufbau und ist formal sowie sprachlich korrekt und leserfreundlich verfasst</li></ul> <p>Informationen zur Modulprüfung (inhaltlicher Fokus, konkrete Form und Abgabefrist) und verbindliche Bewertungskriterien werden am ersten Kurstag in schriftlicher Form abgegeben.</p>
<p><b>Erforderliche Vorkenntnisse</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Grundlagenkenntnisse in den geläufigen digitalen Applikationen.</li><li>- Gute mündliche und schriftliche Deutschkenntnisse.</li><li>- Grundlegende Führungserfahrungen mit Teams, Berufsgruppen, Abteilungen oder Institutionen im Bereich der beruflichen Bildung.</li></ul>
<p><b>Anschlussmodule</b></p>	<p><b>Modul 11</b> Kommunikationskultur positiv prägen</p> <p><b>Modul 4</b> Mit Imagebildung Kunden- und Mitarbeiterbindung stärken</p>



## Modul 11

<b>Modulname</b>	<i>Kommunikationskultur positiv prägen</i>
<b>Modulniveau</b>	A Advanced level course Modul zur Förderung und Verstärkung der Fachkompetenz
<b>Modultyp</b>	C Core course Modul des Kerngebiets eines Studienprogramms
<b>Kurse</b>	Kurs 11.1: Wertschätzende Kommunikationskultur positiv prägen Kurs 11.2: Konflikte in Teams bzw. Lerngruppen gewinnbringend lösen
<b>Anzahl ECTS-Kreditpunkte</b>	5 ECTS-Kreditpunkte
<b>Lernstunden</b> - Präsenzstudium - Selbststudium - Prüfungsverfahren	<b>150 Lernstunden</b> - 45 Stunden Präsenzstudium - 6.5 Kurstage (39 h) - 1 Vertiefungstag (6 h) (z.B. Development Center) - 75 Stunden Selbststudium (begleitet und unbegleitet) - Kursvorbereitende Lerneinheiten (6-13 h) - Arbeiten in Peergroups (6-12 h) - Individuelle, teilweise geführte Selbstlernzeit (50-63 h) - 30 Stunden Modulprüfung - Schriftliche Arbeit (Reflexionsarbeit)
<b>Präsenzpflicht</b>	Absenzen sind schriftlich im Voraus der Lehrgangleitung mitzuteilen und dürfen 15 % des Präsenzstudiums nicht überschreiten (Art. 15 EHB-Studienverordnung).
<b>Inhalte</b>	<b>Kurs 11.1: Wertschätzende Kommunikationskultur positiv prägen</b> - Bedeutung der Kommunikation zur Zielerreichung - Wirkungsvolle Kommunikationsmodelle - Kommunikationsmittel zielfokussiert einsetzen - Auftritts- und Präsentationskompetenz - Moderationskompetenz - Lösungsorientierte Kommunikation  <b>Kurs 11.2: Konflikte in Teams bzw. Lerngruppen gewinnbringend lösen</b> - Bedeutung des Konfliktmanagements für Teams bzw. Lerngruppen - Analyse und Bewertung von Konflikten - Methoden der Konfliktbearbeitung - Konfrontationsgespräche und -moderation - Eigenes Konfliktverhalten



<p><b>Handlungskompetenzen</b></p>	<p><b>Kurs 11.1: Wertschätzende Kommunikationskultur positiv prägen</b> <i>Die Teilnehmenden</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- gestalten eine vertrauensfördernde und motivierende Kommunikationskultur in Teams bzw. Lerngruppen.</li><li>- treten sicher, präsent und überzeugend auf.</li><li>- initiieren lösungsorientierte und ziel fokussierte Sitzungen, Meetings und/oder Workshops und können Besprechungen effizient leiten.</li><li>- präsentieren Inhalte strukturiert, übersichtlich und anschaulich, nehmen dabei das Plenum mit und wecken Neugier zum Thema.</li><li>- setzen Storytelling gezielt für ihre Botschaften ein.</li></ul> <p><b>Kurs 11.2: Konflikte in Teams bzw. Lerngruppen gewinnbringend lösen</b> <i>Die Teilnehmenden</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- verstehen die Entstehung, Funktion und Wirkung von Konflikten und nutzen eine lösungsorientierte Konfliktbewältigung als Chance.</li><li>- sind sich dem eigenen Konfliktverhalten bewusst und leiten daraus Folgerungen für die persönliche Weiterentwicklung ab.</li><li>- wirken Konflikten in Teams bzw. Lerngruppen und mit Mitarbeitenden bzw. Lernenden präventiv entgegen.</li><li>- nehmen Konflikte in Teams bzw. Lerngruppen und mit Mitarbeitenden bzw. Lernenden rechtzeitig wahr, schätzen diese sorgfältig ein und übernehmen die konstruktive Bearbeitung und Moderation von tragenden Konfliktlösungen.</li><li>- analysieren Konfliktsituationen im eigenen Praxisfeld und moderieren Konfliktgespräche lösungsorientiert sowie anhand von verschiedenen Strategien des Konfliktmanagements.</li></ul>
<p><b>Prüfungsverfahren</b></p>	<p><b>schriftliche Modulprüfung: Reflexionsarbeit</b></p> <p><u>Umfang</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 8-14 Seiten inkl. Deckblatt, Inhaltsverzeichnis, individuelle Reflexion mit Bezug zur eigenen Praxis, Erläuterungen zu begleitenden angewandten Methoden der Reflexion und persönlichen Zielsetzung</li><li>- 6'000 bis max. 10'000 Zeichen (inkl. Leerzeichen)</li></ul> <p><u>Form und Abgabe</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Arbeit wird in elektronischer Form auf die Lernplattform des EHB geladen</li><li>- Es müssen verschiedene Medien integriert werden (Informationsgrafiken, Abbildungen, Fotografien, Skizzen, audiovisuelle Medien, Animationen, Übersichten, usw.)</li></ul> <p><u>Frist für die Einreichung</u></p> <p>Die schriftliche Arbeit ist spätestens zwei Monate nach dem letzten Kurstag des Moduls einzureichen.</p>



	<p><u>Kriterien für die Bewertung der schriftlichen Modularbeit</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Die persönliche Ausgangslage, der eigene Praxiskontext und die Kompetenzentwicklung während des Moduls sind reflektiert.</li><li>- Wichtige theoretische Grundlagen sind adäquat berücksichtigt und verständlich dargestellt.</li><li>- Der Bezug zwischen theoretischen Grundlagen, Modellen und der Praxis ist nachvollziehbar hergestellt.</li><li>- Die Reflexionsarbeit gibt Einblick in die eigene Haltung und des persönlichen Führungsverständnisses, sowie deren Weiterentwicklung.</li><li>- Die persönlichen Zielsetzungen unterstützen den individuellen Entwicklungsprozess in der Rolle als Führungsperson.</li><li>- Die Arbeit hat einen klar ersichtlichen Aufbau und ist formal sowie sprachlich korrekt und leserfreundlich verfasst</li></ul> <p>Informationen zur Modulprüfung (inhaltlicher Fokus, konkrete Form und Abgabefrist) und verbindliche Bewertungskriterien werden am ersten Kurstag in schriftlicher Form abgegeben.</p>
<b>Erforderliche Vorkenntnisse</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Grundlagenkenntnisse in den geläufigen digitalen Applikationen.</li><li>- Gute mündliche und schriftliche Deutschkenntnisse.</li><li>- Grundlegende Führungserfahrungen mit Teams, Berufsgruppen, Abteilungen oder Institutionen im Bereich der beruflichen Bildung.</li></ul>
<b>Anschlussmodule</b>	<p><b>Modul 10</b> Teamarbeit bzw. Lerngruppen wirkungsvoll und produktiv gestalten</p> <p><b>Modul 4</b> Mit Imagebildung Kunden- und Mitarbeiterbindung stärken</p>

## Modul 4

<b>Modulname</b>	<i>Mit Imagebildung Kunden- und Mitarbeiterbindung stärken</i>
<b>Modulniveau</b>	A Advanced level course Modul zur Förderung und Verstärkung der Fachkompetenz
<b>Modultyp</b>	C Core course Modul des Kerngebiets eines Studienprogramms
<b>Kurse</b>	Kurs 4.1: Guter Auftritt – gutes Image, positive Öffentlichkeitsarbeit gestalten Kurs 4.2: Identifikation der Mitarbeitenden durch Gespräche stärken
<b>Anzahl ECTS-Kreditpunkte</b>	5 ECTS-Kreditpunkte
<b>Lernstunden</b> - Präsenzstudium - Selbststudium - Prüfungsverfahren	<b>150 Lernstunden</b> - 45 Stunden Präsenzstudium - 6.5 Kurstage (39 h) - 1 Vertiefungstag (6 h) (z.B. «Development Center») - 75 Stunden Selbststudium (begleitet und unbegleitet) - Kursvorbereitende Lerneinheiten (6 h) - Arbeiten in Peergroups (12 h) - Individuelle, teilweise geführte Selbstlernzeit (57h) - 30 Stunden Modulprüfung - Schriftliche Arbeit (Reflexionsarbeit)
<b>Präsenzpflicht</b>	Absenzen sind schriftlich im Voraus der Lehrgangleitung mitzuteilen und dürfen 15 % des Präsenzstudiums nicht überschreiten (Art. 15 EHB-Studienverordnung).
<b>Inhalte</b>	<b>Kurs 4.1: Guter Auftritt – gutes Image, positive Öffentlichkeitsarbeit gestalten</b> - Auftrittskompetenz - Präsentationskompetenz und Rhetorik - Public Relations - Brandentwicklung CI/CD - Gestaltung von Kommunikationskonzepten - Umgang mit Medien und Medieninformationen - Krisenkommunikation  <b>Kurs 4.2: Identifikation der Mitarbeitenden durch Gespräche stärken</b> - Grundlagen des Personalmanagements - Job Design und Assignment Control (Einsatzsteuerung) - Employer Branding - Personalauswahl - Mitarbeitendengespräche



	<ul style="list-style-type: none"><li>- Vertrauen und Vertrauenswürdigkeit</li><li>- Personalbeurteilung</li></ul>
<b>Handlungskompetenzen</b>	<p><b>Kurs 4.1: Guter Auftritt – gutes Image, positive Öffentlichkeitsarbeit gestalten</b></p> <p><i>Die Teilnehmenden</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- analysieren die Öffentlichkeitsarbeit in der eigenen Institution und erarbeiten zielführende Kommunikationskonzepte</li><li>- kommunizieren zielgruppengerecht mit verschiedenen Interessens- und Anspruchsgruppen.</li><li>- setzen Formen und Mittel von Öffentlichkeitsarbeit ein.</li><li>- verstehen die Aufgaben und Bedeutung von strategischem Marketing, führen entsprechende Analysen durch und formulieren Ziele auf Grundlage der strategischen Ausrichtung der Institution.</li><li>- verstehen und gestalten Öffentlichkeitsarbeit sowie Marketing als Führungsaufgabe.</li><li>- nutzen rhetorische Grundlagenkenntnisse, um Medienanfragen zu begegnen und unterstützen eine transparente und erprobte Krisenkommunikation der Institution.</li></ul> <p><b>Kurs 4.2: Identifikation der Mitarbeitenden durch Gespräche stärken</b></p> <p><i>Die Teilnehmenden</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- verstehen die Bedeutung und Methoden des Personalmanagements und unterstützen eine nachhaltige Personalstrategie der Institution.</li><li>- binden Mitarbeitende durch eine positive und motivierende Führung und nutzen Interventionsmöglichkeiten zielführend.</li><li>- führt wertschätzende (z.B. mit Hilfe der Reframing-Methode) Mitarbeitendengespräche durch.</li><li>- erkennen einen Ressourcen- wie auch Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden als Führungsaufgabe und sprechen diese Aspekte in Gesprächen an.</li><li>- erschaffen in ihrem Team ein vertrauensvolles Klima und können somit die Mitarbeitenden mit ihren Stärken und Potential gut einschätzen können.</li><li>- analysieren die soziale Verantwortung als Führungspersönlichkeit und sind sich der eigenen Werte so auch der Vorbildwirkung bewusst.</li></ul>
<b>Prüfungsverfahren</b>	<p><b>schriftliche Modulprüfung: Reflexionsarbeit</b></p> <p><u>Umfang</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 8-14 Seiten inkl. Deckblatt, Inhaltsverzeichnis, individuelle Reflexion mit Bezug zur eigenen Praxis, Erläuterungen zu begleitenden angewandten Methoden der Reflexion und persönlichen Zielsetzung</li><li>- 6'000 bis max. 10'000 Zeichen (inkl. Leerzeichen)</li></ul>



	<p><u>Form und Abgabe</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Arbeit wird in elektronischer Form auf die Lernplattform des EHB geladen</li><li>- Es müssen verschiedene Medien integriert werden (Informationsgrafiken, Abbildungen, Fotografien, Skizzen, audiovisuelle Medien, Animationen, Übersichten, usw.)</li></ul> <p><u>Frist für die Einreichung</u></p> <p>Die schriftliche Arbeit ist spätestens zwei Monate nach dem letzten Kurstag des Moduls einzureichen.</p> <p><u>Kriterien für die Bewertung der schriftlichen Modularbeit:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Die Fragestellung, welche durch die Transferarbeit leitet, ist für die Leistungsfunktion relevant und nachvollziehbar</li><li>- Die gewählten Methoden sind für die Bearbeitung der Fragestellung zweckmässig und werden fachgerecht eingesetzt.</li><li>- Wichtige theoretische Grundlagen sind adäquat berücksichtigt und verständlich dargestellt.</li><li>- Der Bezug zwischen theoretischen Grundlagen, Modellen und der Praxis ist nachvollziehbar hergestellt.</li><li>- Im Schlusswort werden die Ergebnisse und Schlussfolgerungen des Praxistransfers und die individuelle Kompetenzerweiterung durch die Arbeit an der Fragestellung zusammengefasst.</li><li>- Die Arbeit hat einen klar ersichtlichen Aufbau und ist formal sowie sprachlich korrekt und leserfreundlich verfasst.</li></ul> <p>Informationen zur Modulprüfung (Abgabefrist) und verbindliche Bewertungskriterien werden am ersten Kurstag in schriftlicher Form abgegeben.</p>
<p><b>Erforderliche Vorkenntnisse</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Grundlagenkenntnisse in den geläufigen digitalen Applikationen.</li><li>- Gute mündliche und schriftliche Deutschkenntnisse.</li><li>- Grundlegende Führungserfahrungen mit Teams, Berufsgruppen, Abteilungen oder Institutionen im Bereich der beruflichen Bildung.</li></ul>
<p><b>Anschlussmodule</b></p>	<p><b>Modul 10</b> Teamarbeit bzw. Lerngruppen wirkungsvoll und produktiv gestalten</p> <p><b>Modul 11</b> Kommunikationskultur positiv prägen</p>