

<b>Einleitung</b>	<b>5</b>
<b>Leitfaden für Bildungsdienstleister</b>	<b>5</b>
Kundenorientierung und Flexibilität durch gezielte Personalentwicklung stärken	5
<b>Herausforderung</b>	<b>9</b>
<b>Kundenorientierung, Flexibilität und Initiative</b>	<b>9</b>
<b>Strategie</b>	<b>13</b>
<b>Aus Expertenwissen der Mitarbeiter zukunftsfähige Innovationen gestalten</b>	<b>13</b>
Neue Aufgaben verlangen zusätzliche Kompetenzen	13
Mangel an Erfahrung und Selbstvertrauen bremst die Innovationsfreudigkeit	15
Hilfestellung bei der Entwicklung neuer Ideen	16
<b>Konzept</b>	<b>17</b>
<b>Förderung der Mitarbeiter zur Entwicklung neuer Bildungsdienstleistungen</b>	<b>17</b>
Methodik	17
Eigene Arbeitssituation als Ausgangspunkt	19
Erarbeitung der Themenfelder	20
Überprüfung der Entscheidungen	21
<b>Entscheidungsfindungsprozess</b>	<b>23</b>
<b>Methodische Unterstützung in sechs Schritten</b>	<b>23</b>
1. Schritt: Stärken-Schwächen-Analyse	23
2. Schritt: Aktionsplan	27
3. Schritt: Informationsquellen und Recherchen	28
4. Schritt: Testmarkt	30
5. Schritt: Entscheidungssystematik	32
6. Schritt: Beurteilungskriterien	35
<b>Umsetzung in die Praxis</b>	<b>39</b>
<b>Vorgehensweise, Rahmenbedingungen und Voraussetzungen</b>	<b>39</b>
Pilotprojekt – ein Praxisbeispiel	39
Moderierte Sitzungen zur Reflexion und zur Weiterentwicklung	41
Kreative Prozesse brauchen adäquate Organisationsformen	42
<b>Infos zum Thema</b>	<b>45</b>
<b>Literaturtipps</b>	<b>45</b>
<b>Linkliste</b>	<b>46</b>