



Lernzielkatalog – PASS Modul 3 / 4

Multiplikatoren- und Schichtleitungsschulung für Personenauskunftstellen in NRW

September 2013

Lernziel:	Die Seminarteilnehmer(innen) kennen die inhaltliche Aufgabenstellung einer Personenauskunftstelle (PASS) und die Aufgaben einer Schichtleitung. Sie sind in der Lage, die selbständige Schulung von Call Agents im Modul 1 vorzunehmen und die personelle Besetzung für einen reibungslosen PASS-Betrieb zu organisieren
Umfang:	6 Unterrichtseinheiten (1 Tag)
Teilnehmer:	24
Lehrsaal:	B1-102 (PASS NRW)

Inhalt	Feinlernziele/Unterrichtsinhalt	Zeit
Einführung	<i>Die Teilnehmer(innen) kennen die Kommunikationsprozesse der PASS</i>	30 min
Zuständigkeiten	<p>Kurze Darstellung der Zuständigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verpflichtung der Kommunen zur Bereitstellung einer örtlichen PASS gem. FSHG • Entscheidung zur Unterstützung der Kommunen durch Aufbau der PASS NRW als Überlauf 	



	<p>Vertiefung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alarmierungs- und Überlaufverfahren • Übersicht über beteiligte Krisenstäbe • Kommunikationsverbindungen und Berichtsverfahren 	
Organisation	<p><i>Die Teilnehmer(innen) kennen die Örtlichkeiten der PASS, die Ansprechpartner für Technik etc.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Information und Austausch über Räumlichkeiten, Ansprechpartner 	30 min
Personal	<p><i>Die Teilnehmer(innen) können das Personal belastungsgerecht einsetzen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Grundsätze des Schichtbetriebes, Berechnung der Kapazitäten • Planung und Organisation des Personaleinsatzes (Teilnehmerliste, Personalwechsel, Pausenregelung etc.) 	45 min
Presse	<p><i>Die Teilnehmer(innen) lernen Grundsätze beim Umgang mit Presse oder Externen kennen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pressefreiheit, Informationspflicht und deren Grenzen • wer informiert ggf. worüber • Wahrheit, Sachlichkeit etc. 	15 min
Telefonanlage und -gespräch	<p><i>Die Teilnehmer(innen) soll grundsätzliche Merkmale der Telefonanlage kennen und die Anlage bedienen können</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedienung der Telefone am Beispiel der PASS NRW, Vertiefung • Anforderungen an und Merkmale der örtlichen PASS (z. B. Anzahl der Plätze) • Fazit aus Modul 2 	45 min



GSL.net – Vertiefung	<p><i>Die Teilnehmer(innen) kennen die wichtigsten GSL.net-Rollen und deren Aufgaben. Sie haben vertiefte Kenntnisse der UA/Call-Rolle</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Übersicht über relevante Rollen und deren Aufgabe (insb. UA/Rettung u. UA der Polizei)• Vertiefung UA/Call-L<ul style="list-style-type: none">○ Nutzerverwaltung○ Statistik○ Aufnahme der Anrufer- u. Vermisstendaten, gefundene Beteiligte○ Internes Mail-System	90 min
Verabschiedung	<ul style="list-style-type: none">• Fragen, Diskussion• Verabschiedung	15 min