

Leistungsbeschreibung

1390-0426

**Beschaffung von digitalen Lernmedien für die Ausbildung
im Beruf Kaufleute im Gesundheitswesen**



**Kaufmännische Krankenkasse - KKH
Karl-Wiechert-Allee 61
30625 Hannover**

Inhaltsverzeichnis

I. Leistungsbeschreibung	3
1. Ausgangslage	3
2. Ziel der Beschaffung	3
3. Gegenstand der Ausschreibung.....	3
4. Inhaltlicher Fokus der Lernmodule	4
5. Zielgruppe.....	5
6. Didaktisches Konzept der Lernmodule	6
7. Technische Voraussetzungen der Lernmodule und Datenschutz	6
8. Wartung/ Support/ Service	7
9. Qualitätssicherung	7

I. Leistungsbeschreibung

1. Ausgangslage

Um eine zeitgemäße und für die Zielgruppe attraktive und bedarfsgerechte Berufsausbildung durchzuführen, integriert die KKH verschiedene digitale Lernangebote in die Ausbildung der Kaufleute im Gesundheitswesen. Eine tragende Rolle spielt der Einbezug von digitalen Lernvideos und -medien in die fachliche und prüfungsrelevante Vermittlung von Wissen. Derzeit werden im Unternehmen bereits digitale Lernmedien eines externen Anbieters zur Ausbildung unserer Auszubildenden eingesetzt. Diese Lerninhalte sowie Wiederholungs- und Prüfungsmöglichkeiten sind vollständig etabliert und in die Ausbildungsprozesse integriert.

Technisch erfolgt die Nutzung derzeit über die Einbindung in das hauseigene Learning Management System (LMS).

2. Ziel der Beschaffung

Ziel der Beschaffung ist es, die Ausbildung der Kaufleute im Gesundheitswesen durch ein einheitliches, digitales und jederzeit verfügbares Lernangebot qualitativ zu stabilisieren und weiterzuentwickeln. Durch strukturierte Lernmodule mit Übungs- und Wiederholungsformaten sowie integrierter Prüfungsvorbereitung sollen Lernlücken reduziert, der Prüfungserfolg nachhaltig unterstützt und das zeit- und ortsunabhängige Lernen im Ausbildungsalltag verlässlich ermöglicht werden. Gleichzeitig führt die Standardisierung der Inhalte inkl. fachlicher Supportmöglichkeiten zu einer spürbaren Entlastung der Ausbilder:innen und damit zu Effizienzgewinnen in Betreuung und Prüfungsvorbereitung.

3. Gegenstand der Ausschreibung

Gegenstand der Beschaffung ist die Bereitstellung digitaler Lernmedien zur Unterstützung der Ausbildung im Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau im Gesundheitswesen (KiG).

Die Inhalte sollten sowohl namentlich als auch inhaltlich auf die Bezeichnung des Ausbildungsberufs „Kaufleute im Gesundheitswesen“ abgestimmt sein.

Ziel ist eine durchgängig verfügbare, berufsbezogene und prüfungsrelevante Lernunterstützung, die den Auszubildenden ein zeit- und ortsunabhängiges Lernen ermöglicht.

Die Leistung muss strukturierte, interaktive Lerninhalte in Form von Lernvideos, Web Based Trainings oder textlichen Zusammenfassungen, aufgebaut in einem didaktisch zielführenden Konzept sowie auf die Inhalte abgestimmte Übungs-, Wiederholungs- und Überprüfungsformate umfassen. Zudem ist eine systematische Prüfungsvorbereitung inklusive Prüfungssimulationen Teil der Leistung. Zur Sicherstellung der Lernkontinuität ist ein fachlicher bzw. inhaltlicher Support vorzusehen, der Auszubildende bei Verständnisfragen zeitnah durch qualifizierte Fachexpert:innen, durch die schriftliche Beantwortung von Fragen innerhalb definierter Service- und Reaktionszeiten (Servicezeiten innerhalb der üblichen Arbeitszeit von Montag bis Freitag in der Zeit von 10 bis 17 Uhr, Antwort mindestens innerhalb von 48 Stunden) unterstützt.

Die Module zielen darüber hinaus einerseits auf eine nachhaltige und erfolgreiche Erstvermittlung für berufsschulbefreite KiG-Auszubildende im obligatorischen Selbststudium ab, andererseits sollen berufsschulpflichtige KiG-Auszubildende, das in der Berufsschule äquivalent vermittelte Wissen mithilfe der Module im Selbststudium vertiefen und wiederholen.

Die Leistung muss während der gesamten Vertragslaufzeit dauerhaft und uneingeschränkt für den Auftraggeber zugänglich sein, damit insbesondere in Selbstlern- und Prüfungsphasen jederzeit auf Lerninhalte und Übungen zugegriffen werden kann.

4. Inhaltlicher Fokus der Lernmodule

Die Lernmodule müssen sich am Ausbildungsrahmen und den prüfungsrelevanten Anforderungen des Berufsbildes KiG orientieren. Inhaltlich ist eine Abdeckung der zentralen Themenfelder sicherzustellen.

Dies umfasst insbesondere:

- Wirtschafts- und Sozialkunde
- Rechnungswesen & Buchführung
- kaufmännische Grundlagen
- Grundlagen im Rechnen, Statistik und Kalkulation

Die Inhalte sind didaktisch so aufzubereiten, dass sie den Kompetenzaufbau systematisch unterstützen und die Auszubildenden schrittweise von der Wissensvermittlung über das Üben hin zur prüfungsnahen Anwendung führen.

Zu jedem Themenfeld sind passende Wiederholungs- und Überprüfmöglichkeiten über digitale Quizformate (randomisiert), Aufgabenpools sowie Lösungsvorschläge und unmittelbares Feedback zur Selbstkontrolle bereitzustellen. Je Themenfeld ist mindestens ein Übungs- bzw. Testformat mit mindestens zehn Aufgaben oder Kontrollfragen vorzusehen. Die Aufgaben müssen thematisch auf die jeweiligen Lerninhalte abgestimmt sein und eine selbstständige Überprüfung des Lernstands ermöglichen. Unmittelbares Feedback zur Selbstkontrolle bedeutet in dem Falle, dass der/die Auszubildende direkt nach Angabe einer Antwort oder einer Antwortserie eine Rückmeldung erhält, ob die Lösung korrekt ist – inklusive kurzer Erläuterung, sodass der Lernfortschritt ohne Zeitverzug überprüft und korrigiert werden kann. Konkret heißt das zum Beispiel: Nach einer Aufgabe oder Aufgabenserie wird sofort „richtig/falsch“ angezeigt und es wird eine Musterlösung bereitgestellt, damit Fehler nachvollzogen und unmittelbar behoben werden können.

Darüber hinaus muss eine Prüfungsvorbereitung integriert sein, die einen realistischen Prüfungsmodus und prüfungsnahen Aufgabenformate für die schriftliche Prüfung beinhaltet. Eine Abbildung bzw. Einbindung von Aufgabenformaten aus IHK-Kontexten ist wünschenswert, soweit dies lizenz- und urheberrechtlich zulässig ist.

Wirtschafts- und Sozialkunde

Im Bereich Wirtschafts- und Sozialkunde sind prüfungsrelevante Grundlagen zu wirtschaftlichen Zusammenhängen und sozialkundlichen Themen abzudecken. Die Lerninhalte sollen in Form von Lernvideos, Web Based Trainings oder textlichen Zusammenfassungen bereitgestellt und durch mindestens ein thematisch abgestimmtes Übungs- bzw. Testformat mit

mindestens zehn Aufgaben oder Kontrollfragen ergänzt werden, damit zentrale Begriffe, Zusammenhänge und typische Prüfungsaufgaben sicher beherrscht werden.

Rechnungswesen & Buchführung

Im Rechnungswesen sind die grundlegenden Inhalte der Buchführung und des Rechnungswesens abzubilden. Der Schwerpunkt liegt auf verständlicher, prüfungsorientierter Vermittlung. Die Lerninhalte in Form von Lernvideos, Web Based Trainings oder textlichen Zusammenfassungen, aufgebaut in einem didaktisch zielführenden Konzept, sollen durch Übungen und Tests ergänzt werden, damit zentrale Begriffe, Zusammenhänge und typische Prüfungsaufgaben sicher beherrscht werden. Die Lerninhalte sollen durch mindestens ein thematisch abgestimmtes Übungs- bzw. Testformat mit mindestens zehn Aufgaben oder Kontrollfragen ergänzt werden, damit zentrale Rechenwege, Buchungslogiken und typische Prüfungsaufgaben nachvollzogen und geübt werden können.

Kaufmännische Grundlagen

Die kaufmännischen Grundlagen sollen typische betriebliche Abläufe und Grundprinzipien abdecken. Die Inhalte müssen anwendungsorientiert gestaltet sein und durch geeignete Aufgabenformate die Übertragung in prüfungsnahe Situationen unterstützen. Die Lerninhalte in Form von Lernvideos, Web Based Trainings oder textlichen Zusammenfassungen, aufgebaut in einem didaktisch zielführenden Konzept, sollen durch Übungen und Tests ergänzt werden, damit zentrale Begriffe, Zusammenhänge und typische Prüfungsaufgaben sicher beherrscht werden. Hierzu ist mindestens ein thematisch abgestimmtes Übungs- bzw. Testformat mit mindestens zehn Aufgaben oder Kontrollfragen bereitzustellen.

Grundlagen im Rechnen, Statistik und Kalkulation

Dieser Bereich umfasst die mathematischen Grundlagen für kaufmännische Anwendungen sowie Grundlagen in Statistik und Kalkulation. Die Lerninhalte in Form von Lernvideos, Web Based Trainings oder textlichen Zusammenfassungen, aufgebaut in einem didaktisch zielführenden Konzept, sollen durch Übungen und Tests ergänzt werden, damit zentrale Begriffe, Zusammenhänge und typische Prüfungsaufgaben sicher beherrscht werden. Zur Festigung ist mindestens ein thematisch abgestimmtes Übungs- bzw. Testformat mit mindestens zehn Aufgaben oder Kontrollfragen vorzusehen, das die regelmäßige Wiederholung und sichere Anwendung unterstützt.

5. Zielgruppe

Primäre Zielgruppe sind die Auszubildenden der KKH im Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau im Gesundheitswesen über alle Ausbildungsjahre hinweg, mit besonderem Fokus auf Selbstlern- und Prüfungsvorbereitungsphasen. Sekundär richtet sich die Leistung an Ausbilder:innen bzw. ausbildungsbeauftragte Personen, die Lernprozesse begleiten und Auszubildende bei Bedarf gezielt unterstützen.

Für die Vermittlung der berufsspezifischen und prüfungsrelevanten Inhalte besuchen die berufsschulpflichtigen Auszubildenden die regionale Berufsschule, berufsschulbefreite Auszubildende erlangen ihr Wissen über äquivalente und qualitätsgesicherte Kompaktseminare. Das

zu beschaffende Kursportfolio dient als digitale Grundlage und Ergänzung für beide Gruppen in ihrer Ausbildungszeit. Darauf aufbauend wird das vermittelte Wissen für berufsschulbefreite Auszubildende in den folgenden bereits angesprochenen Kompaktseminaren aufgegriffen und integriert. Berufsschulpflichtige Auszubildende nutzen die digitalen Lernmodule zur Vertiefung und Wiederholung sowie Prüfungsvorbereitung im Selbststudium

6. Didaktisches Konzept der Lernmodule

Die Lernmedien müssen ein strukturiertes, lernförderliches Selbstlernen ermöglichen und gleichzeitig eine wirksame Unterstützung im Ausbildungsalltag darstellen.

Das didaktische Konzept soll auf einem modularen Aufbau basieren, der Wissen vermittelt, Anwendung ermöglicht und Lernfortschritt überprüfbar macht. Auch ermöglicht die Modularisierung des Wissens eine gezielte Integration von Teilaspekten in Lernpfade und individuelle Lernszenarien seitens der Auszubildenden.

Die einzelnen Lernmedien sollten abwechslungsreich durch zielgruppenspezifische Videos, Web Based Trainings, dazugehörige Übungen und Unterlagen, randomisierte Quizzes und Praxisbeispiele gestaltet sein (hierbei ist ausreichend, wenn ein Themenfeld oder ein Teilthema durch ein Format abgebildet wird.).

Interaktive Elemente (Übungsaufgaben, Quiz, Wiederholung) sind verbindlicher Bestandteil und müssen sich direkt auf die unter Ziff. 4. genannten Themenfelder beziehen, damit Lernlücken früh erkannt und geschlossen werden können.

Zusätzlich muss zur fachlichen und technischen Unterstützung, Fragenklärung und autonomen Lösungssuche die Möglichkeit seitens des Auftragnehmers bestehen, dass die Anwender bzw. Auszubildenden Ansprechpartner beim Auftragnehmer direkt kontaktieren können. Hierfür ist ein inhaltlicher Support vorzusehen, der Auszubildende bei Verständnisfragen zeitnah durch intern qualifizierte Fachexpert:innen durch die schriftliche Beantwortung von Fragen innerhalb definierter Service- und Reaktionszeiten unterstützt. Dies muss über eine zur üblichen Arbeitszeit (Montag bis Freitag in der Zeit von 10 bis 17 Uhr, Antwort mindestens innerhalb von 48 Stunden) erreichbare Supportmöglichkeit, beispielsweise per Chat, erfolgen. Ein Fachexperte in diesem Rahmen ist eine qualifizierte, fachlich aussagefähige Ansprechperson, die über Kenntnisse der durch den Anbieter vermittelten Inhalte verfügt und fachliche Rückfragen der Auszubildenden kompetent beantworten kann.

Die Prüfungsvorbereitung ist als integraler Bestandteil des didaktischen Konzepts vorzusehen, damit Auszubildende durch Simulationen und prüfungsnahe Formate systematisch an die Abschlussprüfung herangeführt werden.

7. Technische Voraussetzungen der Lernmodule und Datenschutz

Der Bieter muss zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe über eine gültige Zertifizierung nach ISO/IEC 27001 verfügen und einen entsprechenden Nachweis mit dem Angebot einreichen. Sofern eine solche Zertifizierung nicht vorliegt, hat der Bieter im Falle der Zuschlagserteilung verbindlich seine Bereitschaft zu erklären, an einem durch den Auftraggeber durchzuführenden Audit zur Überprüfung des Informationssicherheitsmanagements teilzunehmen und hierbei die Einhaltung gleichwertiger Sicherheitsanforderungen nachzuweisen.

Die digitalen Lernmedien müssen in der KKH-Lernwelt nutzbar sein, entweder durch eine geeignete LMS-Integration (z. B. SCORM) oder durch den Zugriff auf die Anbieterplattform über eine geeignete Schnittstelle (z. B. Single-Sign-On).

Für das mobile, zeit- und ortsunabhängige Lernen ist wünschenswerterweise eine App-Lösung für Auszubildende bereitzustellen.

Zusätzlich muss der Anbieter für Ausbilder:innen ein Dashboard bereitstellen, das die Lernaktivität und Lernstände der Auszubildenden in geeigneter Form abbildet, insbesondere den Bearbeitungs- und Abschlussstatus der Module/Einheiten sowie den jeweiligen Fortschritt (z. B. „begonnen“, „in Bearbeitung“, „abgeschlossen“).

Die Leistung ist für die gesamte Vertragslaufzeit dauerhaft und uneingeschränkt bereitzustellen, damit insbesondere in Selbstlern- und Prüfungsphasen jederzeit ein stabiler Zugriff auf Inhalte und Übungen möglich ist; die direkten fachlichen Unterstützungsangebote sind dabei mit klaren Servicezeiten und Reaktionszeiten (Servicezeiten innerhalb der üblichen Arbeitszeit von Montag bis Freitag in der Zeit von 10 bis 17 Uhr, Antwort mindestens innerhalb von 48 Stunden) zu gewährleisten.

8. Wartung/ Support/ Service

Der Auftragnehmer stellt über die gesamte Vertragslaufzeit einen verlässlichen Servicebetrieb sicher. Hierzu gehören ein geregelter Support für Auszubildende bei inhaltlichen Fragen zu den Lernmedien (durch qualifizierte Ansprechpersonen, z. B. über eine schriftliche Supportfunktion) sowie ein Ansprechpartner für die zuständigen Mitarbeitenden der Ausbildungsabteilung der KKH für Rückfragen, Störungen und Klärfälle. Service- und Reaktionszeiten für inhaltliche bzw. fachliche Anliegen müssen innerhalb der üblichen Arbeitszeit von Montag bis Freitag in der Zeit von 10 bis 17 Uhr liegen; Service- und Reaktionszeiten für Fragen der Ausbildungsabteilung des Auftraggebers innerhalb der üblichen Arbeitszeit von Montag bis Freitag in der Zeit von 08 bis 16 Uhr. Eine Antwort muss mindestens innerhalb von 48 Stunden erfolgen. Darüber hinaus umfasst der Service die laufende Pflege und Wartung des Produkts, insbesondere die Sicherstellung der kontinuierlichen Nutzbarkeit und die Fehlerbehebung, ohne den Lernbetrieb – insbesondere in Prüfungsphasen (Frühjahr und Herbst/ Winter eines jeden Jahres) – zu beeinträchtigen.

Bei wesentlichen Störungen, die die Nutzung der Lernmedien für die Auszubildenden erheblich einschränken oder verhindern, ist die Nutzbarkeit spätestens innerhalb von 72 Stunden bzw. drei Arbeitstagen nach Eingang der Störungsmeldung wiederherzustellen. Ist eine vollständige Wiederherstellung innerhalb dieses Zeitraums nicht möglich, ist durch den Auftragnehmer eine geeignete Zwischenlösung bereitzustellen und der Auftraggeber über Ursache, Bearbeitungsstand und voraussichtliche Behebung zu informieren.

9. Qualitätssicherung

Der Auftragnehmer stellt eine systematische Qualitätssicherung der bereitgestellten Lerninhalte sicher. Die Inhalte müssen fachlich geprüft, didaktisch aufbereitet, prüfungsrelevant und für den Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau im Gesundheitswesen geeignet sein. Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die Lernmedien während der Vertragslaufzeit regelmäßig auf Aktualität, fachliche Richtigkeit und Prüfungsrelevanz überprüft und bei Bedarf angepasst werden.

Vor produktiver Bereitstellung bzw. Freischaltung der Lerninhalte erhält der Auftraggeber die Möglichkeit, die vorgesehenen Inhalte in geeigneter Form einzusehen und hinsichtlich ihrer grundsätzlichen Eignung für den Einsatz in der Ausbildung zu prüfen. Dies gilt insbesondere

für neue, wesentlich geänderte oder ergänzte Lernmodule. Die Freischaltung bzw. Nutzung im Ausbildungskontext erfolgt in Abstimmung mit dem Auftraggeber.

Als geeignete Nachweise zur Qualitätssicherung gelten insbesondere Modul- und Inhaltsübersichten, Beispielmateriale, Testzugänge/Demoansichten, Screenshots, Zuordnungen zu prüfungsrelevanten Themenfeldern, Angaben zu Redaktions- und Freigabeprozessen, Updatezyklen sowie Änderungshinweise oder Versionierungen. Die Nachweise müssen so ausgestaltet sein, dass der Auftraggeber die fachliche, didaktische und prüfungsbezogene Eignung der Lernmedien nachvollziehen kann.

Änderungen an wesentlichen Lerninhalten sind transparent zu dokumentieren. Der Auftraggeber ist über relevante Aktualisierungen rechtzeitig zu informieren, insbesondere wenn diese Auswirkungen auf die Nutzung in Selbstlern- oder Prüfungsvorbereitungsphasen haben.