Präsentations- und Moderationstechniken (PMT)

WS 2025-26

Mittwoch 09:45 Uhr bis 11:15 Uhr

Raum 4.156

Prüfungselemente & Organisatorische Hinweise

Stand: 16.07.2025

1. Allgemeine Informationen

- Bei **Gruppenleistungen** erhalten alle Gruppenmitglieder für das Ergebnis **dieselbe** Punktzahl.
- Es besteht grundsätzlich **Anwesenheitspflicht**, denn für das Seminar ist die **aktive gegenseitige** Beteiligung durch die Studierenden elementar. Sie können maximal einmal Mal fehlen (in diesem Fall erwarten wir vor der versäumten Seminareinheit eine Benachrichtigung). **Dies gilt jedoch nicht an den Terminen Ihrer eigenen Präsentation und Moderation!** Hierfür und für weitere Fehltag benötigen Sie eine ärztliche Bescheinigung.
- **Bitte bringen Sie uns und sich nicht in Verlegenheit! Täuschungsversuche werden geahndet.** Posten Sie Ihre Arbeiten daher z. B. **nicht** in **Internetforen**.

2. Die Prüfungselemente in der Gesamtübersicht

Prüfungsnummer	Prüfungselemente	Punkte / Modus
25021 (Start ab WS 2022/2023)	Präsentation, Feedback & Handout (P1)	Bestanden/ Nicht bestanden (Das Ablegen ist Zulassungs- voraussetzung für Prüfung P 4 / Hausarbeit)
	Einzelpräsentation (P2)	
25003 und 25004 (Start vor WS22/23)	Moderation, Moderationsplan, Feedback & Fotoprotokoll (P3)	0 – 100 Pkt. (Drittelnoten)
	Hausarbeit (P4)	

- **Wichtig: Prüfungsanmeldung!**
Denken Sie bitte selbständig daran, sich auf „campo“ für PMT zur Prüfung **anzumelden** (Prüfungsnummer 25021, ab WS 22/23 oder Prüfungsnummer 25003 und 25004 vor WS 22/23). Ohne eine Anmeldung auf „campo“ kann Ihnen für das Modul keine Note verbucht werden!

- Die Modulnote besteht zu 100 % aus der abschließenden Hausarbeit P4.
Die Prüfungselemente P1, P2 und P3 müssen allerdings abgelegt und bestanden werden, sie sind **Zulassungsvoraussetzung für die Prüfung P 4**.
- Bei **durchgängig sehr guten und formal einwandfreien Leistungen in allen Prüfungselementen P1, P2 und P3** ist die **Verbesserung der Modulnote** des Seminars PMT **um bis zu einen Notenschritt (-0,3) möglich** (z. B.: Benotung der Hausarbeit mit 2,3. Unter Einbezug der Leistung aus den Prüfungselementen P1, P2 und P3 kann die Note – Voraussetzung ist die durchgängig sehr hohe Qualität der Gruppen- und Einzelarbeiten – auf 2,0 verbessert werden.)
- **Wichtig:** Die Verbesserung um mehr als einen Notenschritt über die eingereichten Gruppenarbeiten – also das Erreichen einer 1,7, 1,3 oder 1,0 in unserem Beispiel – ist nicht möglich.

3. Die Prüfungselemente im Detail

P1 | Präsentation, Feedback und Handout | 2er-Gruppe

a. Präsentation

- Sie finden sich in **Gruppen zu 2 Studierenden** zusammen (die 2er-Gruppe besteht weiter für P3 | Moderation und P4 | Hausarbeit).
- Sie bereiten **selbständig** eine **Präsentation** vor und halten diese gemeinsam. Die Redeanteile sollten ausgewogen sein (ansonsten keine Punktvergütung möglich).
- **Themen** und Termine für die Präsentationen werden in der ersten Präsenzveranstaltung vergeben.
- **Zeitvorgabe:** 15 Minuten (+/- 10 Prozent).
- **Medien:** Power Point, Open Office oder alternative Medien (Flipchart, Tafel, Visualizer, Pinnwand etc.).
- Geben Sie **alle verwendeten Quellen** auf der letzten Folie bzw. den letzten Folien **Ihrer Präsentation** im DGPs/APA-Zitationsstil an. Bei Verwendung eines Flipcharts können Sie die Quellen auch ausgedruckt auf die letzte Flipchart-Seite im DIN A4-Format aufkleben. Detaillierte Angaben finden Sie in den „**Hinweisen zur Erstellung wissenschaftlicher Arbeiten**“ unter „Studium“ auf der Lehrstuhlhomepage (*Link zum Leitfaden:* <https://www.institut-wipaed.rw.fau.de/studium/bachelorstudium-wirtschaftswissenschaften/leitfaden-fuer-wissenschaftliches-arbeiten/>). Achten Sie auf eine verständliche und selbsterklärende Darstellung.
- **Bitte beachten Sie: Das reine Auflisten von Internetlinks entspricht nicht den Anforderungen an ein Literaturverzeichnisverzeichnis!**
- Für Powerpoint/Open Office/Prezi Präsentationen:
 - o Laden Sie ihre Präsentation **spätestens am Vortag ihres Präsentationstermins** in den entsprechenden Ordner auf StudOn hoch. Verwenden Sie als **Datei-Format das Standardformat der verwendeten Software**. Benennen Sie die Datei mit dem Namen „**P1 Nachname1Nachname2 Thema Präsentation**“.
- Für Präsentationen mit anderen Medien:
 - o Erstellen Sie von ihrer Präsentation ein **kommentiertes Fotoprotokoll** im PDF-Format. Benennen Sie Datei mit dem Namen „**P1 Nachname1Nachname2 Thema Präsentation**“. Laden Sie die PDF-Datei innerhalb der **Woche nach Ihrer Präsentation** in den entsprechenden Ordner auf StudOn hoch.

b. Feedback

- Sie wählen **drei Beobachungskriterien** aus, über die Sie sich von Ihren Mitstudierenden Feedback wünschen. Geben Sie diese Beobachungskriterien mit einer kurzen **Begründung auf der ersten Präsentationsfolie** (bzw. Flipchart-Papier, ...) an und stellen Sie diese zu Beginn Ihrer Präsentation vor. Sie können Ihre Mitstudierenden auch in Feedback-Gruppen einteilen.

- Im Anschluss an jede Präsentation findet eine **Feedbackrunde** statt, an der **alle** Mitstudierenden **aktiv** teilnehmen.

c. Handout

- Fassen Sie die **wichtigsten Inhalte** Ihrer Präsentation auf einer DIN-A4-Seite zusammen.
- Weisen Sie zudem die **drei wichtigsten Quellen**, welche Sie zu Ihrem Thema besonders empfehlen in Form eines Quellenverzeichnisses am Ende des Handouts (DGPs/APA) zu Ihrem Thema aus.
- Exportieren Sie Ihr Handout als **PDF-Datei** mit dem Namen „**P1 Nachname1Nachname2 Thema Handout**“. Laden Sie die PDF-Datei **vor Ihrer Präsentation** in den entsprechenden Ordner auf StudOn hoch **und**
- Bringen Sie **ein** Exemplar des Handouts für Ihre/n Seminarleiter/in zu Ihrer Präsentation **ausgedruckt** mit.

Es handelt sich um eine **Gruppenleistung**, welche bei Berücksichtigung der Vorgaben und bei sorgfältiger Vorbereitung zu einer bestandenen Prüfungsleistung führt.

➔ **Wichtig:** Nur, wenn sämtliche Kriterien der Arbeitsanweisung P 1 umgesetzt sind, ist die hier erbrachte Leistung auf den Notenbonus anrechenbar!

Checkliste zu P 1:

Kriterium	✓ Erledigt
Thema im Seminar erhalten und Präsentationstermin notiert?	
Fundierte Quellenrecherche erledigt: - Vortragsinhalte anhand der Quellen fundiert aufbereitet?	
Fundierte Quellenrecherche erledigt: - Quellenverzeichnis nach APA erstellt?	
Präsentation mit PPT, Prezi oder anderen Medien erstellt?	
Drei Beobachungskriterien formuliert und als erste Präsentationsfolie oder als Flipchart entworfen?	
Bei PPT, Prezi: Präsentation am Tag vor dem Vortrag auf StudOn hochgeladen?	
Handout im Format A 4 (inkl. drei wichtigste Quellen im Format APA) erstellt?	
Handout am Tag vor dem Vortrag auf StudOn hochgeladen?	
Handout ausgedruckt und am Tag des Vortrags für die Seminarleitung dabei?	
USB Stick mit Präsentation oder andere Materialien für Vortrag eingepackt?	
Bei Präsentation mit Flipchart o. ä.: Fotoprotokoll des Vortrags direkt nach Präsentation auf StudOn hochgeladen?	

P2 | Stegreifrede

Präsentation

- Sie halten eine Stegreifrede.
- Auf diese Rede müssen Sie sich **thematisch nicht weiter vorbereiten**, denn der Ablauf sieht vor, dass Sie erst direkt vor Beginn Ihrer Rede ein **Stichwort** erhalten, zu dem Sie sich äußern sollen. Nach einer kurzen Vorbereitungsphase (ca. 1 Minute), während der Sie sich sammeln bzw. sich auch Notizen machen dürfen, beginnen Sie Ihre Rede. **Die Rede dauert 3 Minuten.**
- Ihre Aufgabe besteht darin, sich zum Thema Stegreifrede **umfassend** zu informieren: Welche Techniken gibt es, wie geht man mit einem Thema um, welches einem zunächst wenig sagt, wie ist ein sinnvoller Aufbau einer solchen Rede, etc.
- **Auf Grundlage Ihrer Recherche zum Thema Stegreifrede und Ihren Antworten zu den oben aufgeworfenen Fragen** (Welche Techniken gibt es? Wie geht man mit einem Thema um, welches einem zunächst wenig sagt? Wie ist ein sinnvoller Aufbau einer solchen Rede? etc.) **bereiten Sie ein aussagekräftiges Informationsblatt (DIN A 4) vor**, das die wichtigsten Punkte zum Thema Stegreifrede übersichtlich zusammenfasst. Dieses Blatt bringen Sie zu Ihrem Präsentationstermin von P 2 mit und reichen es bei Ihrer Seminarleitung ein.
- **Beachten Sie bitte:** Ohne Einreichen des Informationsblatts ist das Ablegen der Stegreifrede nicht möglich.
- **Beachten Sie bitte unbedingt, dass auch eine Stegreifrede Ernstcharakter haben muss!** Sie üben damit das spontane Vortragen, welches Ihnen auch in anderen beruflichen Situationen wie selbstverständlich begegnen wird. Gehen Sie an diese Vortragsvariante deshalb mit der notwendigen Ernsthaftigkeit heran. Stegreifreden, die dem Kriterium der Ernsthaftigkeit nicht genügen, müssen wiederholt werden.
 - ➔ **Wichtig:** Nur, wenn sämtliche Kriterien der Arbeitsanweisung P 2 umgesetzt sind, ist die hier erbrachte Leistung auf den Notenbonus anrechenbar!

Checkliste zu P 2:

Kriterium	✓ Erledigt
Fundierte Quellenrecherche zum Thema Stegreifrede erledigt? <ul style="list-style-type: none"> - Welche Techniken gibt es? Wie geht man mit einem Thema um, welches einem zunächst wenig sagt? Wie ist ein sinnvoller Aufbau einer solchen Rede? etc. 	
Informationsblatt DIN A4 zur Stegreifrede erstellt? <ul style="list-style-type: none"> - Sinnvolle Gliederung der Inhalte anhand aussagekräftiger Überschriften? - Quellenangaben nach APA auf Infoblatt erfasst? 	
Informationsblatt zur Stegreifrede ausgedruckt und eingepackt?	

P3 | Moderation, Moderationsplan, Feedback & Fotoprotokoll | 2er-Gruppe

a. Moderation

- Finden Sie sich in **Gruppen zu 2 Studierenden** zusammen (siehe auch P1 | Präsentation und P4 | Hausarbeit).
- **Zeitvorgabe:** 30 Minuten. Berücksichtigen Sie in Ihren Planungen Puffer-Elemente, um die Zeitvorgabe bei Abweichungen einhalten zu können.
- Die Zuteilung einer **Fragestellung** und einer verbindlichen Moderationsmethode für Ihre Moderation erfolgt bereits nach Abschluss des Portfolioelements P1 | Präsentation.
- **Materialien:** Ihre Seminarleitung stellt Ihnen die benötigten üblichen Moderationsmaterialien zur Verfügung. Zu einer sorgfältigen Vorbereitung gehört eine **rechtzeitige Bedarfsanmeldung** sowie **ein frühzeitiges Abholen** und **Beschriften der Materialien in Absprache** mit dem Seminarleiter bzw. der Seminarleiterin. Teilen Sie Ihrer Seminarleitung spätestens **eine Woche vor** Ihrer Moderation die benötigten Materialien (Art und Anzahl) mit.
- **Jedes Gruppenmitglied** übernimmt während der Moderation einen möglichst **gleichberechtigten** aktiven Part (anderenfalls steht das Bestehen der Prüfungsleistung in Gefahr).

b. Feedback

- Im Anschluss an jede Moderation findet eine **Feedbackrunde** statt, an der **alle** Mitstudierenden **aktiv** teilnehmen.

c. Moderationsplan

- Entwerfen und halten Sie **selbstorganisiert** eine Moderation mit Hilfe eines Moderationsplans. Geben Sie **ein ausgedrucktes Exemplar** davon **vor Ihrer Moderation** an Ihre Seminarleitung.

d. Fotoprotokoll

- **Fotografieren** Sie die einzelnen Schritte bzw. Ergebnisse Ihrer Moderation mit einem eigenen Smartphone (nach Ihrer Moderation).
- Fügen Sie die Fotos in ein mit **aussagekräftiger Überschrift** und **ergänzenden Erläuterungen** versehenes Text-/ Präsentationsdokument ein und exportieren Sie dieses in das **PDF-Format** mit dem Namen „**P3 Nachname1 Nachname2 Thema**“. Laden Sie die PDF-Datei innerhalb der **Woche nach Ihrer Moderation** auf **StudOn** in den entsprechenden Ordner hoch.

Es handelt sich um eine Gruppenleistung, welche bei Berücksichtigung der Vorgaben und bei sorgfältiger Vorbereitung zu einer bestandenen Prüfungsleistung führt.

Checkliste zu P 3:

Kriterium	✓ Erledigt
Fragestellung und Moderationsmethode im Seminar erhalten?	
Vorabspache mit Seminarleitung: -Materialbedarf? -Abholen wann möglich?	
Moderationsplan entworfen? - Hat jedes Mitglied des Moderationsteams einen gleichberechtigten Anteil am Moderationsprozess?	
Moderationsplan für die Seminarleitung ausgedruckt und eingepackt?	
Absprache im Moderationsteam: Wer kümmert sich um Fotos fürs Fotoprotokoll ?	
Unmittelbar nach der Moderation: Fotoprotokoll mit aussagekräftigen Fotos und Überschriften zu den einzelnen Schritten erstellt?	
Unmittelbar nach der Moderation: Upload des Fotoprotokolls auf StudOn (<i>nicht später als 7 Tage nach der Moderation!</i>)	

P4 | Hausarbeit | 2er-Gruppe

- Erstellen Sie in Ihrer **bereits für P1 und P3** gebildeten 2er-Gruppe eine Hausarbeit mit einem detaillierten **Moderationsplan** und eine ausformulierte Beschreibung des **Moderationsablaufs**. Die ausführliche Beschreibung der Praxissituation mit dem Thema, der Beschreibung, der Zielsetzungen und den Teilnehmenden finden Sie weiter unten.
- Sie entwickeln einen **Moderationsplan** (tabellarisch) für die gesamte Moderation. Achten Sie bitte besonders darauf, dass die von Ihnen ausgewählten Moderationstechniken/-methoden zielführend sind und dass sie die unten genannten Ziele erreichen!
- **Beschreiben Sie den Ablauf Ihrer Moderation detailliert**, begründen Sie Ihre Entscheidungen (literaturbasiert) und gehen Sie auf das Verhalten der Moderatorinnen bzw. Moderatoren ein (strukturierter freier Text).
- Bitte sehen Sie von **fiktiven Vorannahmen** während des Moderationsablaufes **ab**. Eine gute Moderation ist flexibel geplant und ergebnisoffen.
- Der **Inhalt** der Hausarbeit sollte **10 Seiten umfassen** (+/- 10 %, ohne Moderationsplan). Die formalen Richtlinien sowie die Zitierrichtlinien in den „**Hinweisen zur Erstellung wissenschaftlicher Arbeiten**“ sind **verbindlich** einzuhalten (zu finden auf der Homepage des Instituts Wirtschaftspädagogik unter „Studium“).
- Der **Moderationsplan** wird als **Anhang** beigelegt und zählt **nicht** zum Umfang der Hausarbeit.
- Die **Titelseite der Hausarbeit** soll folgende Daten enthalten: Titel, PMT WS 2025-26, Namen der Gruppen-Mitglieder, Matrikelnummern, Datum der Abgabe und Name Ihrer Seminarleitung.
Exportieren Sie Ihre Hausarbeit als **PDF-Datei** mit dem Namen „**P4 Nachname1 Nachname2**“.
Laden Sie die PDF-Datei **bis Sonntag 01.02.2026, 23:55 h** auf **StudOn** in den Ordner „Einreichen Ihrer Portfolioelemente“ hoch.

Es handelt sich um eine **Gruppenleistung**, welche nach der Güte des Ergebnisses bepunktet wird.

Thema/Fragestellung

Implementierung von Künstlicher Intelligenz in der Kundenkommunikation – Wie kann die FAUBank Nordbayern AG Chatbots und KI-gestützte Systeme einführen, um einerseits die Servicequalität für Kundinnen und Kunden zu steigern und gleichzeitig die Arbeitsbelastung der Mitarbeitenden zu reduzieren, ohne dass die persönliche Beratungskompetenz verloren geht?

Situation

Sie sind ein aus zwei Personen bestehendes, externes Moderatorenteam und sind von der FAUBank Nordbayern AG für eine ganztägige Moderation beauftragt worden. Diese wird am Freitag, den

17.01.2026, von 09:00 bis 18:00 Uhr stattfinden. Ihre Aufgabe ist es, ein stimmiges Konzept für die Moderation zu entwickeln.

In einem Gespräch mit dem Vorstandsvorsitzenden erhalten Sie folgende Informationen zur Thematik:

Die FAUBank Nordbayern AG plant, ihre Prozesse im Kundenservice zu digitalisieren und Künstliche Intelligenz einzusetzen. Insbesondere sollen Chatbots auf der Website und in der Banking-App implementiert werden, um Standardanfragen (z.B. Kartensperrung, Adressänderung, Kontostandabfragen) automatisiert zu beantworten und so die Erreichbarkeit und Bearbeitungsgeschwindigkeit zu erhöhen. Außerdem wird über den Einsatz von KI-basierten Systemen zur Vorqualifizierung von Kundenanliegen nachgedacht, um Anfragen besser an zuständige Sachbearbeitende weiterleiten zu können.

In den letzten Wochen ist jedoch erhebliche Kritik aufgekommen. Viele Mitarbeitende äußern die Sorge, dass ihr Aufgabenfeld durch KI entwertet oder sogar Stellen wegfallen könnten. Auch Kundinnen und Kunden reagierten gemischt: Während jüngere Kundengruppen Chatbots begrüßen, legen ältere Stammkunden hohen Wert auf persönliche Ansprechpartner. Verbraucherschützer warnen zudem vor unklarer Haftung bei Fehlberatungen durch Chatbots.

Der Vorstand der FAUBank Nordbayern AG möchte daher sicherstellen, dass die Implementierung von KI-Systemen nicht nur technologisch, sondern auch kulturell und strategisch erfolgreich verläuft. Insbesondere soll eine Lösung gefunden werden, die Kundenzufriedenheit, Effizienz und Akzeptanz bei Mitarbeitenden gleichermaßen berücksichtigt.

Zielsetzung

Folgende Zielsetzungen werden Ihnen vom Vorstandsvorsitzenden für die Moderation vorgegeben:

- Es soll geklärt werden, welche **Chancen und Risiken** der Einsatz von KI in der Kundenkommunikation birgt und an welchen Stellen er sinnvoll ist.
- Anschließend gilt es, einen **Implementierungsplan** zu erarbeiten, der sowohl den Kundenbedürfnissen als auch den Interessen der Mitarbeitenden gerecht wird.
- Zusätzlich soll ein **Konzept** entwickelt werden, wie Mitarbeitende auf den Wandel vorbereitet und qualifiziert werden können, um weiterhin einen hohen Service- und Beratungsstandard zu gewährleisten.
- Abschließend soll eine **Kommunikationsstrategie** erarbeitet werden, mit der die FAUBank Nordbayern AG ihre Kundinnen und Kunden transparent und vertrauensbildend über den Einsatz von KI informiert.

Weitere Informationen oder Vorgaben wurden Ihnen seitens des Vorstands nicht mitgeteilt.

Teilnehmende

Um eine möglichst breite Meinung der Angestellten einzufangen, sind aus jeder der fünf Filialen zwei Mitarbeitende aus dem Kundenservice anwesend. Weitere Teilnehmende sind ein Vertreter des Vorstands, der Personalratsvorsitzende, der Leiter der IT-Abteilung, der Leiter der Marketingabteilung sowie die Personalleitung. Insgesamt besteht der Workshop aus **14 Personen**.