



Internettel kapcsolatos szolgáltatói szakmák képzéseinek kidolgozására vonatkozó irányelvek



Tartalomjegyzék

1. Hogyan használjuk a jelen dokumentumot	4
1.1. Cél.....	4
1.1.1. Az európai munkakör profilok háttere.....	5
1.1.2. A képzések és a kreditrendszer európai keretrendszere.....	6
1.1.3. Az Európai Képesítési Keretrendszer.....	6
1.1.4. Az Európai e-Kompetencia Keretrendszer (eCF).....	6
1.1.5. Az Európai Szakoktatási és Szakképzési Kreditrendszer (ECVET).....	6
1.1.6. Hogyan lehet e dokumentumot a legjobban használni.....	7
2. Az internettel kapcsolatos szolgáltatási szakmák képzésének sikertényezői... 8	8
2.1. "Szoft" készségek: Az összes iServe szakma esetében közös általános tanulási eredmények.....	8
2.2. Hogyan oktassuk az internettel kapcsolatos szolgáltatási szakmák viselkedési készségeit.....	10
2.2.1. B01 Kreatív, rendelkezik képzelőerővel, művészi:.....	10
2.2.2. B02 Etikus.....	11
2.2.3. B03 Pontos és tisztában van a részletekkel.....	11
2.2.4. B04 Vásárló orientált.....	12
2.2.5. B05 A vállalati stratégia mellett elkötelezett és tisztában van a vállalati kultúrával.....	13
2.2.6. B06 Jó kapcsolatteremtő készségekkel / interperszonális készségekkel / rendelkezik.....	14
2.2.7. B07 Rendelkezik előadói/moderálási készségekkel.....	15
2.2.8. B08 Képes kommunikálni (beleértve a külföldi nyelveket, ha az hasznos).....	16
2.2.9. B09 Képes munkacsoportban dolgozni.....	16
2.2.10. B10 Képes keresni, szervezni és szintetizálni.....	17
2.2.11. B11 Képes elemezni (felmérni, értékelni, kritizálni, tesztelni).....	18
2.2.12. B12 Képes megmagyarázni (védeni, érvelni, indokolni).....	18
2.3. Javasolt képzési megközelítések.....	19
2.3.1. Tanulási eredmények.....	19
2.3.2. Alternatív módszertanok.....	22
3. Javasolt szerepkör specifikus tanulási egységek és súlyuk az általános munkakör vonatkozásában (ECVET).....	25
3.1. Internet Hotline Operátor.....	25
3.1.1. Munkakör profil leírása.....	25
3.1.2. Kompetenciák.....	26
3.2. Online Közösség Menedzser.....	28
3.2.1. Munkakör profil leírása.....	28
3.2.2. Kompetenciák.....	29
3.2.3. eCF és EQF szintek.....	34
3.3. Használhatósági Szakértő.....	35
3.3.1. Funkcionális profil leírás.....	35
3.3.2. Kompetenciák.....	36
3.3.3. eCF és EQF szintek.....	46
3.4. Web Marketing Szakértő.....	47
3.4.1. Funkcionális profil leírás.....	47
3.4.2. Kompetenciák.....	47
3.4.3. eCF és EQF szintek.....	62
3.5. Web Értékesítő.....	63
3.5.1. Funkcionális profil leírás.....	63
3.5.2. Kompetenciák.....	63
3.5.3. eCF és EQF szintek.....	70





4. EQF szintek leírása.....70

5. Szószedet.....72





1. Hogyan használjuk a jelen dokumentumot

Az OECD Foglalkoztatási Kilátások 2011 keretében közétett utolsó “ Megfelel a munkára: túlképesített, illetve nem rendelkezik elegendő készséggel”¹ című munkaanyag, amelyet alátámaszt egy Szakértői Csoport által az Európai Bizottság számára készített “Új készségek az új munkákhoz: most kell lépni”² című új foglalkozásokhoz szükséges új készségekkel foglalkozó jelentés kimutatta, hogy a képzés, illetve a készség nem megfelelő párosításai hogyan befolyásolják a béreket, a munkával kapcsolatos elégedettségeket és a munkakeresés ösztönzését (azaz, hogy valaki munka közben új állást keressen). Az “Európai Digitális Menetrend” szintén utal a szakmunkások terén fennálló hiányra, és arra, hogy az EU gazdaságát milyen módon hátráltatja az IKT készségekkel rendelkező szakemberek hiánya, ami 2015-re 700 ezer betöltetlen informatikai álláshoz vezethet.

A jelen dokumentum a Leonardo Da Vinci Program Európa által finanszírozott EQF-iServe projekt eredményeinek egy része, melynek az a célja, hogy több európai országban (például Németországban, Magyarországon és Svájcban) az Internet szolgáltatásokkal kapcsolatos munkakörök terén növekvő készség hiány problémáját rendezze. Az EQF-iServe Partnership társulást az internet iparban és a képzési szektorban kifejezetten érdekelt, a következő országokban létező hét partnerből állt: Németország, Spanyolország, Magyarország, Franciaország, Ausztria, Egyesült Királyság és Svájc.

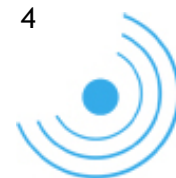
1.1. Cél

A jelen képzési útmutató elsősorban az olyan Szakoktatási és Szakképzési /Vocational, Education and Training (VET)/ szervezeteknek szól, amelyek érdekeltek abban, hogy képzési kínálatukat javítsák, hogy ki tudják elégíteni európai szinten az “Internet Ipar” által támasztott, képesített emberek iránti állandó és növekvő igényt, különösen az “internettel kapcsolatos szolgáltatások” terén, valamint azért, hogy versenyképesebbek legyenek a piacon. Ezen útmutató hasznosnak bizonyulhat a személyzeti igazgatók számára a szervezeten belüli képzési modulok kidolgozása terén, illetve a munkavállalókat toborzó szakemberek, illetve azon munkáltatók számára, akik a gazdaságban dolgoznak. A potenciális munkavállalók számára is hasznos lehet az útmutató tartalma, mivel az útmutatón keresztül tájékozódhatnak arról, hogy konkrét munkakörük terén milyen készségekre van szükség és beazonosíthatják személyes képzési igényeiket. Általánosságban az útmutató hasznos információkat tartalmaz az összes olyan fél számára, aki szeretné megtudni, hogy milyen tudásra, készségekre és kompetenciákra van szükség ahhoz, hogy sikeresek legyenek az európai munkaerő piacon az internettel kapcsolatos szolgáltatások terén.

A jelen útmutató fő célja az, hogy érthető és praktikus módon bemutassa a tanulási egységeknek egy olyan struktúráját, amelyet a szakképzési szervezeteknek oktatnia kellene az Európai Képesítési Keretrendszerhez /European Qualification Framework (EQF)/ kapcsolódó “internettel kapcsolatos szolgáltatási szakmák” terén, olyan “tanulási eredmények” alapján, amelyet a résztvevő országok projekt partnerei előzetesen meghatároztak. E célból a dokumentum felépítése az alábbi:

¹ <http://www.oecd.org/dataoecd/47/15/48650012.pdf>

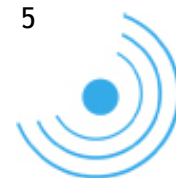
² <http://www.oecd.org/dataoecd/47/15/48650012.pdf>



- ❖ **Internettel kapcsolatos szolgáltatási szakmák képzéseinek sikertényezői:** Az EQF-iServe munkacsoport az internet szektor nemzeti kutatásain keresztül meghatározta, hogy melyek azok a “kulcsfontosságú tényezők”, amelyeket figyelembe kell venni abban a pillanatban, amikor embereket készítünk fel/képezünk ki az internettel kapcsolatos szolgáltatási szakmák terén betöltendő munkakörökre. E kulcsfontosságú tényezőket a jelen dokumentum 2. fejezete mutatja be.
- ❖ **Képzési modulokra vonatkozó ajánlások:** A képzési modulokat eredmény orientált szempontból strukturáltuk, ami azt jelenti, hogy meghatároztuk a tanulási eredményeket az Európai Képesítési Keretrendszer által ajánlott módon; tehát minden egyes tanulási modul javaslatokat tesz azokra a tanulási eredményekre és képzési célkitűzésekre, amelyet el kell érnie egy személynek, annak érdekében, hogy képesítést szerezzen az európai munkaerőpiacon internet szolgáltatásokkal kapcsolatos állások betöltéséhez. A modulok útmutatóul szolgálnak arra vonatkozóan, hogy hogyan lehet megszerezni az egyes internet szolgáltatásokkal kapcsolatos szakmákhoz szükséges tudást, készségeket és kompetenciákat, valamint egy módszert is javasol a tanuló által elért tanulási eredmények felmérésére és érvényesítésére.
- ❖ **Az összes iServe szakma esetében közösen elérendő általános tanulási eredmények leírása:** E fejezet az összes internet szolgáltatással kapcsolatos szakma esetében közös tanulási eredmények definícióit tartalmazza, tudás, készségek és kompetenciák szempontjai alapján.
- ❖ **Javasolt munkakör-specifikustanulási egységek és súlyuk az általános munkakörhöz viszonyítva (ECVET):** Az 5. fejezet Európai Szakoktatási és Szakképzési Kreditrendszer /European Credit system for Vocational Education and Training (ECVET)/ azon javaslatait tartalmazza, amelyeket alkalmazni kell a vonatkozó szakmák minden egyes tanulási egysége esetében.
- ❖ **EQF szintű leírás:** Ezen útmutatások az internet szolgáltatással kapcsolatos szakmák számára meghatározott tanulási eredményeket összekapcsolják az Európai Képesítési Keretrendszerrel /European Qualification Framework (EQF)/ jobb összehasonlíthatóságuk és egy áttekinthetőbb Európa érdekében.
- ❖ **Szöszedet:** A dokumentum végén a jelen dokumentumban használt legfontosabb technikai kifejezések definíciói találhatóak.

1.1.1. Az európai munkakör profilok háttere

Az e-Munkakörök /e-Jobs/ terén fennálló jelenlegi gondokra való tekintettel az EQF iServe projekt konzorciuma széles körű kutatást végzett több EU országban az internet szolgáltatással kapcsolatos szakmák terén annak érdekében, hogy megértsék ezen szektor munkaerőpiacának konkrét igényeit, meghatározzák azok tendenciáit, és a problémára lehetséges megoldásokat biztosítsanak. Ennek érdekében a munkacsoport szorosan együttműködött az internet iparban közvetlenül, illetve közvetve érdekelt felekkel, például az informatikai cégekkel, elsősorban azokkal, amelyek internet szolgáltatásokat nyújtanak, illetve fejlesztenek, a szakképzési intézményekkel, a szakpolitika kidolgozóival, a munkaadói és munkavállalói szervezetekkel (szociális partnerek), és többek között munkavállalókkal. E kutatás eredményeképpen meg lehetett határozni “5 európai szakmai munkakör profilt” (*Internet Hotline Operátor, Online Közösség Menedzser,*



Használhatósági Szakértő, Web Marketing Szakember, Web Értékesítő), amelyek tanulási eredményeket testesítenek meg. E területek internet szolgáltatásokkal kapcsolatos szakmák azon tudások, készségek és kompetenciák formájában fejezhetők ki, amelyekkel egy potenciális alkalmazottnak rendelkeznie kell ahhoz, hogy egy állásra sikeresen pályázzon, illetve hogy egy állást sikeresen betöltsön.

1.1.2. A képesítések és a kreditrendszer európai keretrendszere

A projekt európai hatóköre és a meghatározott szakmák jellege miatt az EQF-iServe projekt a képesítések EQF, eCF európai keretrendszereire épül, és kapcsolatban áll az ECVET-tel.

1.1.3. Az Európai Képesítési Keretrendszer

Az Európai Képesítési Keretrendszer /European Qualifications Framework (EQF)/ fordító eszközként működik és értelmezhetőbbé teszi a nemzeti képesítéseket Európa szerte, elősegítve a munka vállalatok és a tanulók országok közti mobilitását és megkönnyíti az egész életen át tartó tanulást³.

Az EQF magja nyolc referencia szintből áll, amelyek leírják azt, hogy egy tanuló mit tud, mit ért és mit képes tenni - azaz a munkaerő piacion sikeres munkavállalói jelenléthez milyen 'tanulási eredményeket' kell biztosítani a képző intézményeknek. Az egyes nemzeti képesítési szinteket elhelyezi a központi referencia szintek egyikén. A központi referencia szintek tartománya az alapvető szinttől (1. szint) a haladó szintig (8. szint) terjed. Ez könnyebb összehasonlítást tesz lehetővé a különböző nemzetek képesítései között és egyben azt is eredményezik, hogy az embereknek nem kell tanulmányaikat megismételniük, ha az egyik országból átköltöznek egy másikban.⁴

Az EQF az oktatás, képzés és végzettségek minden típusára vonatkozik, az iskolai oktatástól kezdve az akadémiai, szakmai oktatásokkal és szakképzésekkel bezárólag. Ez a megközelítés áthelyezi a súlypontot a hagyományos rendszerekről, amelyek a 'tanulási inputokat' hangsúlyozzák, vagyis a tanulási tapasztalat hosszát, illetve az intézmény típusát. Ösztönzi az élethossziglan tartó tanulást is azáltal, hogy szorgalmazza a nem formális és az informális tanulás eredmények értékelését/validálását.⁵

1.1.4. Az Európai e-Kompetencia Keretrendszer (eCF)

Az Európai e-Kompetencia Keretrendszer /European e-Competence Framework (e-CF)/ 36 IKT kompetenciából álló referencia keretrendszer, amelyet az IKT felhasználók és beszállító vállalatok, az állami szektor, az oktatási és társadalmi partnerek használni és értelmezni tudnak Európa szerte.⁶

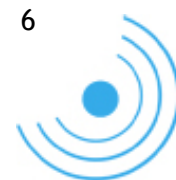
1.1.5. Az Európai Szakoktatási és Szakképzési Kreditrendszer (ECVET)

³ http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-policy/doc44_en.htm

⁴ ugyanaz

⁵ ugyanaz

⁶ <http://www.ecompetences.eu/>





Az Európai Szakoktatási és Szakképzési Kreditrendszernek /European Credit system for Vocational Education and Training (ECVET)/ az a célja, hogy lehetővé tegye, hogy az egyének saját maguk irányíthassák egyéni tanulmányaikat, és vonzóbbá tegyék a különböző országok és a különböző tanulási környezetek közti mozgást.⁷

A rendszernek az a célja, hogy megkönnyítse az egy másik országban, illetve különböző szituációkban elsajátított munkával kapcsolatos készségek és tudás érvényesítését, elismerését és felhalmozását. Biztosítani kell, hogy e tapasztalatok hozzájáruljanak a szakképzési képesítésekhez.

Az ECVET célja az, hogy jobb kompatibilitás valósuljon meg az Európa szertelevező különböző szakoktatási és szakképzési (VET) rendszerek és az általuk biztosított képesítések között.

1.1.6. Hogyan lehet e dokumentumot a legjobban használni

Az útmutató felépítését úgy alakítottuk ki, hogy a különböző szektorok felhasználói könnyen és praktikus módon meg tudják találni a saját céljaiknak megfelelő információkat.

Ebben az értelemben a szakképzési intézményeknek lehetőségük lesz arra, hogy a javasolt modulokat beépítsék saját pillanatnyi tanrendjükbe, illetve hogy létrehozzanak új modulokat, figyelembe véve hallgatóik által elérendő tanulási eredményeket. Ezt támogatja a tanulási eredmények leírása, amelyet szintén megadtunk az említett szakmákra vonatkozóan.

Fontos tény, hogy a szakképzési intézményeknek azt is figyelembe kell venniük, hogy az útmutató az egyértelműen meghatározott, közelmúltbeli ipari igényekre épül. Amennyiben képzés kínálatukat erre az információra építik az ajánlatuk számára többlet értéket fog biztosítani.

Ezen útmutatás előnyt fog jelenteni mind a munkáltatók, mind a munkavállalók számára, különösen annak 2. és 4. fejezetei ("Az internettel kapcsolatos szolgáltatási szakmák képzésének sikertényezői" és "Az összes iServe szakma terén elérendő közös általános tanulmányi eredmények leírása), amelyek egyértelműen az internet ipari igényeit tartalmazzák az európai munkaerő-piaci versenyképesség érdekében.

A szakképzés fejlesztési politika művelői ezen útmutatóból megtudhatják a piac tényleges igényeit a képesítések terén, valamint a kormány oldal célját, az új képzési kínálatot a tanulmányi eredmények alapján annak érdekében, hogy teljesüljenek az Európai Unió célkitűzései e területen.

⁷ http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-policy/doc50_en.htm





2. Az internettel kapcsolatos szolgáltatási szakmák képzésének sikertényezői

2.1. “Szoft” készségek: Az összes iServe szakma esetében közös általános tanulási eredmények



Az EQF iServe konzorcium által, az internettel kapcsolatos munkakörök terén végzett széleskörű kutatás meghatározta, az összes elvárással szemben, hogy azokat a készség hiányokat, amelyekről az internettel kapcsolatos szolgáltatási szektor legjobban szenved, a technikai készségek hiánya csak részben fedi le. Valójában a tanulmányok felfedték, hogy az e területen foglalkoztatott alkalmazottaknál hiány van az ezen munkakörökhöz szükséges szoft készségek terén. Azonban az un. puha/szoft készségek modern képzése az e-munkakörök terén jelenleg rendelkezésre álló képesítést adó programokban csak kisebb szerepet játszanak. Következésképpen a munkaerőpiac igényeire épülő képzésnek ezt figyelembe kell vennie és lehetőségeket kell keresnie arra, hogy hogyan lehet a szoft készségeket beépíteni a képzési tantervbe.

A szoft készségek - azaz a rejtett kompetenciák, illetve viselkedési készségek - a személyi, pozitív hozzáállásoknak és kompetenciáknak a gyűjteménye, amelyek elősegítik a kapcsolatokat, a jobb munkavégzést és értéket jelentenek a piac számára. Amikor a szoft készségekről van szó, akkor az olyan készségek jutnak eszünkbe, mint például a hallgatni tudás, a hatásos kommunikáció készsége, a pozitív hozzáállás, a konfliktusok kezelésének készsége és a környezet iránti bizalom, stb.

Az internet iparban foglalkoztatottaktól kapott visszacsatolás alapján az EQF-iServe munkacsoport 12 készséget azonosított be legáltalánosabb/legfontosabb szoft készségekként, amelyek az e-munkakör beosztásokban történő sikeres teljesítés kulcstényezői.

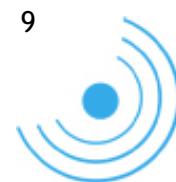
A jelen útmutatóban “Viselkedési Készségekként” hivatkozunk az általában “szoft készségekként” ismert készségekre, amelyek kapcsolódnak a technikai és az üzleti készségekhez. A készségek e három kategóriájának kiválasztása és kombinálása meghatározza egy internettel kapcsolatos szolgáltatói szakma konkrét szerepkör profilját. (Behavioral/Viselkedési készségek elnevezés miatt B betűvel jelöltük az egyes készségeket)





B01	Kreatív, rendelkezik képzelőerővel, művészi
B02	Etikus
B03	Pontos és tisztában van a részletekkel
B04	Vásárló orientált
B05	A vállalati stratégia mellett elkötelezett és tisztában van a vállalati kultúrával
B06	Jó kapcsolatteremtő készségekkel rendelkezik
B07	Rendelkezik előadói/moderálási készségekkel
B08	Képes kommunikálni (beleértve a külföldi nyelveket, ha az hasznos)
B09	Képes munkacsoportban dolgozni
B10	Képes keresni, szervezni és szintetizálni
B11	Képes elemezni (felmérni, értékelni, kritizálni, tesztelni)
B12	Képes megmagyarázni (védeni, érvelni, indokolni)

1 táblázat - Internettel kapcsolatos szolgáltatási szakmákra vonatkozó viselkedési készségek



2.2. Hogyan oktassuk az internettel kapcsolatos szolgáltatási szakmák viselkedési készségeit

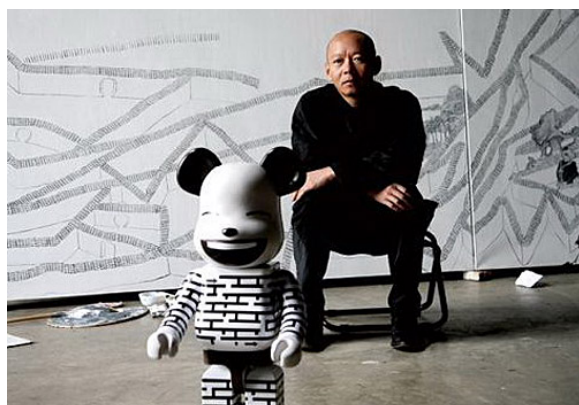
Amikor egy tréner, illetve képző őszintén meg van győződve a viselkedési készségek kulcsfontosságú tényezőként betöltött fontos szerepéről hallgatójának munkaerő-piaci sikerét illetően és ugyanakkor kész arra, hogy megerősítse a képzés e területét, akkor máris elértünk a viselkedési készségek képzésének optimális fejlesztésének első mérföldkövéhez.

David S. Murphy, az Informatikai Oktatók Nemzetközi Szövetsége /International Association of Information Technology Trainers/ tagsági igazgatója és okleveles oktatója szerint az oktatónak értékelnie kell a tanulók szociális készségeit és megfontolt visszacsatolást kell nyújtaniuk a tanuló által tanúsított erősségekről és potenciális gyengeségekről. Szerinte a oktatóknak egy bizonyos ponton, kockáztatnia kell azt, hogy emocionálisan a tanuló „lelkivilágába gázol” azáltal, hogy kritizálja a tanuló bizonyos viselkedéseit, például egy szerepjátszó gyakorlat során. De a képzőnek fel kell készülnie arra is, hogy felkínáljon egy alternatívát és a tanulóknak esélyt adjon arra, hogy végrehajtsa a gyakorlatot ismét, hogy bemutathassa továbbfejlesztett készségeit.

Igen általános gyakorlat, hogy a képzők nem értékelik hallgatóikat e téren, azonban amennyiben magas minőségű oktató programot szeretnénk készíteni a résztvevőknek, akkor ezt meg kell tenni. A képzőknek meg kell mondaniuk a hallgatóknak, hogy mi az ami rossz, illetve hiányzik, mit és milyen módon kell tenniük annak érdekében, hogy a szükséges szociális képességük fejlődjön.

Az alábbiakban ismertetni fogjuk, hogy hogyan lehet oktatni és a napi képzési rendbe beépíteni az internettel kapcsolatos szolgáltatási munkakörökhöz szükséges konkrét szoftv. készségek fejlesztését.

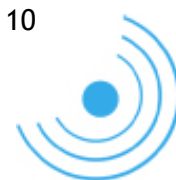
2.2.1. B01 Kreatív, rendelkezik képzelőerővel, művészi:



Ned Herrmann a kreatív gondolkodás terén végzett kutatásairól ismert. Kimutatta, hogy az agyunknak minél több területét használjuk és minél közelebb vagyunk a „teljes agyat igénybe vevő gondolkodáshoz”, annál jobban tudjuk KREATÍVAN szintetizálni az információkat termelékeny eredményekbe.

A kutatás azt is kimutatta, hogy az agy mindkét féltékéjét, a jobb oldalt (kreatív) és a bal oldalt (lineáris) teljes mértékben aktivizálni kell a kreativitás legmagasabb szintjének eléréséhez. E tekintetben a legtanácsosabb olyan gyakorlatokat végezni, amelyek fokozzák a teljes agyat igénybe vevő gondolkodást.

A teljes agyat igénybe vevő gondolkodás javítását szolgáló gyakorlatok közé tartozik az „elképzelés”, azaz amikor a tanulóknak az a feladata, hogy képzelőerőt, rajzolást, illetve színjátékot alkalmazzon az új ötletek kidolgozásához. Például az oktató úgy is megtaníthat egy új szó/fogalom készletet, hogy létrehoz egy történetet az új szó/fogalom készlet adott



kontextusban történő felhasználásával, de nem definiálja az egyes szavakat, mindaddig, amíg a tanulók nem jönnek rá a szó/fogalom pontos jelentésére.

2.2.2. B02 Etikus



A jövőbeli alkalmazottaknak különféle problémákkal kell majd szembenéznük, melyekkel kapcsolatosan nehéz döntéseket kell hozniuk; egyes döntések meghozatala esetében az etika a fő szempont. A kutatás kimutatta, hogy az „etika” képzésének legjobb módja az, ha a hallgatóknak bemutatunk kritikus társasági helyzeteket, amelyeket vagy csoportosan, vagy egyénileg kell megoldaniuk. Az oktatónak nyitottnak kell lennie a hallgatóságnak megfelelő gyakorlat típusok alkalmazása tekintetében.

Az ilyen jellegű gyakorlatokra példák az alábbiak:

1. Egy népszerű étteremben Ön az ebéd szervezője. A várakozási lista 30 perc hosszú. Egy vásárló felajánl Önnek 20 dollárt, hogy partnere mellette ülhessen. Etikus lenne ezen ajánlat elfogadása? Magyarozza meg választát.

2. Honnét tudjuk, hogy valami etikus vagy sem? Mit jelent az, hogy “etikus”?

3. Állítson össze egy listát öt olyan üzleti szituációról, melyek esetében a résztvevőknek etikai döntéseket kell hozniuk, és hozza el ezt a listát a következő foglalkozásra. A példákat meríthetik az otthoni életből, az iskolából, a munkahelyről, a TV előadásokból, illetve filmekből. Minden egyes szituáció esetében írja le az alábbiakat:

- 1) Milyen etikai kérdés merült fel?
- 2) Ön szerint a válasz egyszerű vagy nehéz volt?
- 3) Hogyan oldották meg a kérdést?
- 4) Hogyan oldotta volna meg Ön a kérdést?”

Az előző példák egy „Nem képezi értékesítés tárgyát: etika a munkahelyen” című videofelvételből származik, amely egy erre a témára vonatkozó tanulási program és egy tanári útmutató is.

2.2.3. B03 Pontos és tisztában van a részletekkel



Amikor egy személyt úgy írunk le, hogy precíz, akkor azon tulajdonságaira utalunk, hogy az illető pontos, határozott, rendszerető, illetve tisztában van a határokkal.

Egy precíz személy képes arra, hogy a tevékenységek kidolgozása során nagy figyelmet szenteljen a részleteknek.

Ekészség típus határait a képzés területének megfelelően kell meghatározni, figyelembe véve azt, hogy egyes személyek képesek arra, hogy nagyon pontosak legyenek és tisztában legyenek a részletekkel egyes területeken, de más területeken erre nem képesek. Vegyünk egy példát: egy speciális hallgatóságnak szóló szövegek megfogalmazásával megbízott szakembernek pontosan kell tudnia az alkalmazott szavak jelentését, hogy pontosan alkalmazni tudja az adott szavakat nagyfokú pontossággal abból a célból, hogy az olvasóknak pontosan át tudja adni mondanivalóját. Folytatva példánkat, a szakemberünk számára fontos, hogy megjegyezze a szavakat pontos konkrét és átfogó jelentésükkel egyetemben annak érdekében, hogy elkerülje a félrevezető tájékoztatást és a félreértéseket. E tekintetben jobb lehet, ha kevesebb szót oktat nagyobb precizitással, mintha több szót oktatna kevesebb precizitással. E képzési területen Mark Pennington, (olvasási és írási) oktatási szakértő „Szókincs létra és szemantikus spektrum” stratégiák alkalmazását ajánlja.

2.2.4. B04 Vásárló orientált



Az internet ipar KKV-i tisztában vannak azzal, hogy hogyan tudnak üzleti tevékenységeiken javítani, amennyiben stratégiáik „vásárló orientáltak”. Teljesítményük könnyen fokozható, ha termékeik, weboldaluk és marketing tevékenységük középpontjába a vásárlót helyezik. Ez azt jelenti, hogy az összes alkalmazottnak vásárló orientálnak kell lennie annak érdekében, hogy hozzá tudjanak járulni a vállalat sikeréhez.

Először is egy “vásárló orientált személynek” tisztában kell lennie a vásárló problémáival, igényeivel és elvárásaival, másodsorban pedig egy vásárló orientált személynek hozzá kell járulnia olyan termékek, illetve szolgáltatások kifejlesztéséhez és nyújtásához, amelyek megfelelnek a vásárló igényeinek.

A vásárló orientáció oktatásának tartalmaznia kell az alábbi lépéseket:

- A vásárlókkal történő interakció különböző módozatainak és szituációinak definíciója: szemtől szembe, telefonos kapcsolat, emailezés, értékesítés stb.
- Azon lehetséges vásárlói igények, kívánságok, illetve elvárások definíciója, amelyek felmerülhetnek egy konkrét ügyfél esetében.
- A vásárlói igények meghatározási módjainak gyakorlása: az egyik hatásos módszer az, hogy mentálisan, illetve fizikailag a hallgatóknak fel kell vállalniuk a vásárlók szerepkörét és fel kell tenniük maguknak azt a kérdést, hogy mit várnának el, illetve mit igényelnének a vállalatától.

2.2.5. B05 A vállalati stratégia mellett elkötelezett és tisztában van a vállalati kultúrával



Az az alkalmazott, aki tökéletesen tisztában van a vállalat stratégiájával és kultúrájával, és tudja, hogy mennyire alapvetők ezek a szempontok a vállalat összteljesítmények javítása érdekében, az egyben el is kötelezi magát ezen szempontok mellett. E tekintetben a vállalatnak hatásosan szorgalmaznia kell a vállalati kultúrát munkacsoportján belül, mivel az erősíti a csapatszellemet, értelmesebbé teszi az alkalmazottak munkáját és pozitív hatást gyakorol teljesítményükre.

A „Gazdaság, pénzügyi és adminisztrációs tudományok” /European Journal of Economics, Finance and Administrative Science/ európai folyóirata közzétett egy 2009-ben végzett kutatást, amely leírja a vállalati kultúra azon kulcsfontosságú tényezőit, amelyek befolyásolják a szervezeti elkötelezettséget:

1. **csapatmunka:** az alkalmazottak - egy feladat során tanúsított - együttműködési képességének fejlesztése fontos;
2. **képzés és fejlesztés:** magasabb szintű munkaköri elégedettséghez és szervezet melletti elkötelezettséghez vezet;
3. **kommunikáció:** Belső kommunikáció - a vezetőség és az alkalmazottak között fontos tényező az alkalmazottak vállalati elkötelezettségének fokozása terén; és
4. **juttalmazás és elismerés:** mindkét elem motiválja az egyéneket munkájuk terén.⁸

Érthető, hogy a vállalat vezetőségének fontos szerepe van alkalmazottai vállalati stratégia és kultúra melletti elkötelezettségének fejlesztésében; azonban a jövőbeli alkalmazottak tisztában lesznek a szervezet kultúrájában és stratégiájában történő részvételük jelentőségével, mivel a vállalat sikeres működése az ő teljesítményüktől fog függni.

Az oktatók útmutatást adhatnak a tanulóknak, hogy gyakoroljanak önértékelést egy internet iparágon belüli potenciális munkakörre vonatkozó jövőbeli elkötelezettségüket illetően oly módon, hogy olyan kérdőívek kitöltését kérik tőlük, amelyek olyan leírásokat tartalmaznak, mint az alábbiak:

- Írja le, hogy mit szeretne elérni azáltal, hogy az internet iparban dolgozik. Állapítsa meg, hogy milyen motivációja van arra, hogy e területhez tartozzon.
- Írja le, hogy mire van szükség ahhoz, hogy internettel kapcsolatos munkakörök terén dolgozzon. Kérjük, kérdezze meg ennek a területnek, illetve egy hasonló területnek a szakembereit.
- Írja le, hogy milyen előnyökkel és hátrányokkal jár az internet iparhoz történő tartozás egy másik munkaterületekhez képest.
- Az Ön véleménye szerint az Ön céljai teljesülhetnek az internet ipar által kínáltak alapján?
- Írja le, hogy milyen százalékos arányban kötelezte el magát saját céljai mellett:
- Lelkes híve lesz jövőbeli munkájának?

⁸ http://www.eurojournals.com/ejefas_17_02.pdf



- Írja le, hogy mire van szükség ahhoz, hogy valaki sikeres legyen e területen és hogy Ön rendelkezik ezekkel az ezen elemekkel:

A hallgatóktól származó információkat elemezni kell, hogy összképünk legyen a csoport hozzáállásáról, és hogy képesek-e megfelelni a piac igényeinek vagy sem. Ezt követően fontos a csoporttal is ismertetni az eredményeket.

2.2.6. B06 Jó kapcsolatteremtő készségekkel / interperszonális készségekkel / rendelkezik



A kapcsolatteremtő készségek azok a készségek, melyek segítségével egy személy kommunikálni és interakcióba tud lépni személyes, illetve szakmai szinten más emberekkel. Az ilyen jellegű készségek közé tartozik többek között a magabiztosság, a hallgatás és a megértés képessége. A kapcsolatteremtő készségek közé tartoznak többek között a következő képességek is: problémamegoldás, döntéshozatal és személyes stressz kezelés. Azok a személyek, akik magas szintű kapcsolatteremtő

készségekkel rendelkeznek, nagy valószínűséggel sikeresek lesznek a munkaerőpiacon. A hallgatónak tisztában kell lenniük azzal, hogy milyen hatása lesz más személyek (vásárlók és kollégák) iránt tanúsított viselkedésüknek.

Egy olyan képzési egységnek, amelynek az a célja, hogy fokozza a hallgatók kapcsolatteremtő készségeit, ki kell térnie az alábbi témakörökre: **Hallgatási készségek, kommunikációs készségek, stressz kezelése, szóbeli és nem szóbeli kommunikációk, magabiztosság, döntéshozatal, problémamegoldás.**

A „problémamegoldás” fejlesztésére egy jó módszer az, ha találós kérdések megoldásain dologozunk. Miért éppen találós kérdésekkel foglalkozunk? A találós kérdések motiválják az embereket arra, hogy a tőlük telhető maximális szintet nyújtsák a megoldások megtalálása érdekében, miközben gyakorolják problémamegoldó készségeiket. Amennyiben a találós kérdések megoldása csoportokban történik, akkor az emberek egyéb olyan készségeket is gyakorolhatnak, mint például a kommunikációs, a döntéshozatali, stressz menedzselési készségek (amennyiben az idő nyomása alatt kell dolgozniuk).

Példa egy találós kérdésre:

BŰNÖZŐ POHÁRNOKOK

Egy gonosz királynak 1000 üveg bora van. Az egyik szomszédos királynő összeesküvést szervez a rossz király megölésére, és megbíz egy szolgát azzal, hogy mérgezze meg a bort. A király örei elkapják a szolgát azt követően, hogy a szolga csak egyetlen üveg bort mérgezett meg. Az örök nem tudják, hogy melyik üvegben van mérgezett bor, de tudják,



hogy a méreg olyan hatásos, hogy ha 1 milliószorosan is felhígítják, akkor is végzetes. Továbbá a méreg hatása csak egy hónap elteltével észlelhető. A király úgy dönt, hogy hatalmas várbörtönének foglyai közül néhánnyal megitatja a bort. Ahelyett, hogy 1000 fogoly mindegyikét egy adott üveghez használná fel, ez a király tudja, hogy nem kell 10-nél több foglyot megölnie ahhoz, hogy rájöjjön, hogy melyik bor van megmérgezve, és így is képes lesz arra, hogy a maradék bort megigya 5 hét elteltével. Hogyan lehetséges ez?⁹

Létezik szakirodalom, amely segítséget nyújthat a kapcsolatteremtő készségekkel kapcsolatos képzési egységek kidolgozásában. Erre példák a következő tanulmányok: Kapcsolatteremtő készségek képzése, Stephen P. Robbins and Phillip L. Hunsake; Kapcsolatteremtő készségek oktatási gyakorlatai, Terry Gillen és még további tanulmányok találhatóak a könyvesboltokban és könyvtárakban.

2.2.7. B07 Rendelkezik előadói/moderálási készségekkel



Az előadói és moderációs készségeknek nagy szerepe van az üzleti világban. Egy potenciális alkalmazottnak, függetlenül várható beosztásától, képesnek kell lennie arra, hogy különböző hallgatóságokkal kommunikáljon és különféle tárgyalásokat bonyolítsa le vállalata számára, különböző szinteken (vállalat-vásárlók, vállalat-beszállítók között, illetve a vállalaton belül). Ezért fontos az, hogy ki legyen képezve arra, hogy hogyan mutassa be az eredményeket, hogyan tárgyaljon, hogyan moderálja a

megbeszéléseket, hogyan foglalja össze a kulcsfontosságú szempontokat és a megoldásokat stb.

Javasolt, hogy a képző intézetek fejlesszék hallgatóik ezen készségeit. Az előadói és moderáló készségek gyakorlása terén a műhelyfoglalkozások hatásosnak bizonyultak. A műhelyfoglalkozásoknak ki kell térniük a különböző hallgatóságok megértésére és kiszolgálására. A hallgatóknak meg kell tanulniuk, hogy hogyan moderáljanak kis csoportokat, hogyan adják elő az eredményeket és képesnek kell lenniük arra, hogy olyan összetett témákat/problémákat struktúrába szervezzenek és megoldjanak, amelyek felmerülhetnek egy találkozón, a tárgyalások alkalmával, illetve az ügyfélpultnál.

⁹ <http://www.ocf.berkeley.edu/~wwu/riddles/hard.shtml>

megoldás: http://www.gyakorikerdesek.hu/kozoktatas-tanfolyamok_hazifeladat-kerdesek__2763696-egy-kiraly-nak-van-1000-ueveg-bora-ebbol-1-mergezett-a-kiraly-nem-tudja-hogy-me

2.2.8. B08 Képes kommunikálni (beleértve a külföldi nyelveket, ha az hasznos)



Függetlenül a szervezet típusától, illetve a beosztástól, ahol valaki dolgozik, a kommunikációs készségek létfontosságúak a munkahelyen történő jó teljesítés szempontjából. A kommunikációs készségekbe tartozik az a mód, ahogyan a személy interakcióba lép másokkal szóban, a testbeszéd, a gesztikuláció, az arckifejezések, a hang tónus, valamint az írásos kommunikáció. Világos, hogy az üzleti siker a kommunikációtól függ; ezért a legnagyobb fontossággal bír, hogy az alkalmazottak jó

kommunikátorok legyenek, ami azt jelenti, hogy meggyőző előadónak és egyben türelmes hallgatónak kell lenniük.

Amellett, hogy fontos, hogy az egyének jó kommunikációs készségekkel rendelkezzenek anyanyelvükön, jelentős többlet értéket képvisel, ha idegen nyelveken is tudnak kommunikálni, ami lehetővé teszi, hogy nemzetközi szinten is kommunikáljanak és nehézség nélkül külföldön is dolgozni tudjanak.

A kommunikációs készségek oktatásának azzal kell kezdődnie, hogy hatásosan fel kell mérni a hallgatókat kérdőívek, illetve szóbeli előadások révén, meghatározva e készséggel kapcsolatos erősségeiket és gyengeségeiket. A oktatóknak útmutatást kell adniuk arra vonatkozóan, hogy hogyan javíthatnak gyenge területeiken és hogyan fokozhatják erősségeiket, mely során a testbeszédre kiemelt hangsúlyt kell fektetni. A kommunikációnak több mint 50 százalékát a test pozíciója, a szemkontaktus és a kézmozdulatok teszik ki. A hallgatók gyakorolhatnak oly módon, hogy letükrözik annak a személynek a testbeszédét, akivel kommunikálnak és folyamatosan szemkontaktusban vannak az illetővel. E képzési egység a hallgatók új szóbeli előadásával zárulhat fejlődésük értékelése céljából.

A hallgatóknak tudniuk kell, hogy az alacsony szintű kommunikációs készségek néha abból erednek, hogy nincs igazán mit mondaniuk, illetve nem képesek arra, hogy szabályosan összegyűjtsék gondolataikat ahhoz, hogy gyors és hatásos válaszokat tudjanak adni, ezért fontos az, hogy jól ismerjék azt a témakört, amiről éppen beszélgetnek.

2.2.9. B09 Képes munkacsoportban dolgozni



Nap mint nap egyre több munkaadó olyan embereket keres, akik együtt tudnak működni, és jól tudnak dolgozni munkacsoportokban. A hierarchikus felépítéssel rendelkező szervezetek projekt munkacsoportos, önállóan menedzselte munkacsoportos és vezetőségi munkacsoportos felépítésre állnak át, ezért a „munkacsoportban történő munkavégzés” kifejezetten fontossá válik.

A Kenti Egyetem Karrier Tanácsadó Szolgálat

szerint a munkacsoportban történő munkavégzés fő jellemzői a következők: magabiztos munkavégzés egy munkacsoporton belül, saját ötletekkel történő hozzájárulás hatásos módon, részleges felelősségvállalás, inkább magabiztos hozzáállás, mint passzív, illetve agresszív megközelítés, a konstruktív kritika elfogadása és a konstruktív kritikából történő tanulás, és pozitív, konstruktív visszacsatolások biztosítása mások számára.

Sokféleképpen lehet tanítani a munkacsoportokkal kapcsolatos készségeket. Az alábbiakban ismertetünk egy példát arra vonatkozóan, hogy milyen gyakorlatokat lehet végezni a képzések során:

1. Hallgatás: megkérjük a hallgatókat, hogy hallgassák meg egymás ötleteit.
2. Kérdések feltevése: a munkacsoport hallgatói kérdéseket intéznek egymáshoz.
3. Meggyőzés: a hallgatók ötleteket cserélnek, megvédik ötleteiket, illetve újragondolják azokat.
4. Tisztelet tanúsítása: a hallgatóknak tiszteletben kell tartaniuk munkatársaik véleményeit.
5. Segítségnyújtás: a hallgatóknak segíteniük kell egymást, fel kell ajánlaniuk segítségüket.
6. Megosztás: a hallgatóknak meg kell osztaniuk ötleteiket és tapasztalataikat egymással.
7. Részvétel: minden egyes hallgatónak hozzá kell járulnia a projekthez.

2.2.10. B10 Képes keresni, szervezni és szintetizálni



Az információs technológiák az információk széles köréhez biztosítanak hozzáférést interneten keresztül. E helyzet rengeteg előnyt jelent mindennapi munkánk és életünk terén. Ettől függetlenül a felkínált információmennyiség olyan hatalmas, hogy fontossá válik annak ismerete, hogy *hogyan találjunk meg* konkrét információkat, hogy képesek legyünk arra, hogy meghatározzuk ezen *információk struktúrába szervezésének* kritériumait saját igényeinknek megfelelően és ami a legfontosabb, hogy

következtetéseket tudjunk levonni. Azoknak, akik az internettel kapcsolatos szolgáltatások terén dolgoznak szükségük van ezen három készségre, hogy munkájukat hatékonyan tudják végezni.

E területen a képzésnek az alábbi tanulási eredmények elérését kell megcéloznia:

- A konkrét információ igényekkel kapcsolatosan a lehetséges (fizikai, illetve digitális) információforrások beazonosításának képessége
- Azon források felmérésének, meghatározásának és rangsorolásának képessége, amelyek pontos és érvényes információkat tudnak biztosítani
- A jelentőséggel bíró információk kiválasztásának képessége a kiválasztott forrásokból (olvasás, hallás, megtekintés alapján).
- A kiválasztott információk értékelésének és szervezésének képessége.
- A kiválasztott információk felhasználásával kapcsolatos etikai és jogi kérdések mérlegelésének képessége.



- A kiválasztott információkból következtetések levonásának képessége konkrét célok számára konkrét információk biztosítása céljából.

2.2.11. B11 Képes elemezni (felmérni, értékelni, kritizálni, tesztelni)



Az információs forradalom korai évtizedeiben élünk. A korábbiakban még soha nem volt ilyen sok információ elérhető ilyen sok témakörrel kapcsolatosan. Bizonyos információk kiválasztása és szintetizálása után az információkat fel kell használnunk, ami azt jelenti, hogy rá kell jönnünk arra, hogy az adott információ mit is jelent számunkra. Az információ magában nem fog elvezetni minket a döntéshozatalhoz. A különböző helyzetekben a döntéshozatalhoz

azt a tudást használjuk fel, amelyre szert tettünk az információk segítségével. Az információ a döntéshozatal nyersanyaga, ezért olyan fontos az információ elemzése.

Az alábbi struktúra egy javasolt módszert ismertet ezen elemző készségek kifejlesztésére:

- Határozza meg a kutatás célkitűzéseit, ez segíteni fog az információ rendezésében és az elemzés céltudatosságában.
- „Mennyiségi” információk elemzése: például rangsorolások, osztályozások és statisztikák. Az információk szétválasztása, táblázatokba foglalása és kategorizálása.
- „Minőségi” információk elemzése: ebben a fázisban az eredményeket össze kell hasonlítani a kutatási célkitűzések figyelembevételével és az információkat a meghatározott szabványok szerint sorrendbe kell szedni.
- A következtetéseknek és ajánlásoknak megfogalmazása egy jelentésben.
- Az eredmények jelentése: az eredmények jelentése többféleképpen történhet, a kutatási célkitűzések igényei szerint. Azaz a jelentés lehet egy szóbeli beszámoló, egy nyilvános prezentáció stb.

2.2.12. B12 Képes megmagyarázni (védeni, érvelni, indokolni)



Egy bizonyos szempont, illetve álláspont elmagyarázásának, megvédésének, alátámasztásának és igazolásának képessége kulcsfontosságú készség. A magyarázatnak az a célja, hogy megértessünk másokkal egy bizonyos ötletet, az ismertből az ismeretlenbe vezet és segíti a tanulót abban, hogy magáévá tegye és befogadja az új információkat, illetve tapasztalatokat. A magyarázatoknak két célja van: (1) az új témakörök bevezetése oly módon, hogy hasznosságának és alkalmazásának hátterét bizonyos mélységig ismertetjük, és (2) a témakört egyszerű, teljes körű és érthető



módon leírjuk. E készség megfelelő elsajátítása jobb kommunikációt fog eredményezni az illető saját munkacsoportján, illetve vállalatán belül és a vásárlók vonatkozásában.

Annak a szakembernek, aki egy bizonyos témakörre vonatkozóan képes megfelelő magyarázatokkal szolgálni, biztosnak kell lennie abban, hogy a magyarázat világos, folyamatos felépítésű. Annak érdekében, hogy a magyarázat tartalma megfelelő legyen, a magyarázatnak rendelkeznie kell szabályos indító és lezáró nyilatkozatokkal, amelyek az alapvető pontokat egyszerűen lefedik, a hallgatóságnak megfelelően.

A Floridai Egyetem Tracy Irani professzora szerint az, hogy valaki jó legyen a magyarázat terén csak gyakorláson keresztül sajátítható el, mint minden más készség. Számára az osztályterem rengeteg lehetőséget jelent arra, hogy a hallgatókat az éppen tanultakkal kapcsolatosan előadások megtartására, vitákra, versenyekre, jelenségek és események képviselőire és leírására ösztönözze. Ezen tevékenységek mindegyike kapcsolódik a jó oktatási pedagógiához, és a hallgatók általában úgy érzik, hogy tanulnak magyarázat orientált feladatokkal kapcsolatosan végrehajtott gyakorlatokból.¹⁰ A magyarázat készségének tanítása beépíthető egyéb, a korábbiakban leírt viselkedési készség oktatási gyakorlatokba.

2.3. Javasolt képzési megközelítések

A bármely internettel kapcsolatos munkakör profil képzése során kifejlesztendő tudás, készségek és kompetenciák egyszerre széles körű és átfogó. Az ilyen jellegű képzés időtartama és módszere terén fennálló változatosság következtében legtöbbször nincs arra mód, hogy minden egyes előírt területtel foglalkozzunk. Azonban, ennek ellenére, a fentiekben leírt követelmények alapos elemzése alapján ki lett dolgozva számos olyan megközelítés és módszer, amely hasznosnak bizonyulhat az oktató számára, amikor egy adott munkaköri profil konkrét képzésének kidolgozása a feladat.

2.3.1. Tanulási eredmények

A tanulási eredmények kerültek a tanterv kidolgozása középpontjába az elmúlt évek során. A EU Bizottság szorgalmazza a tanulási eredmények használatát, különösen az EQF bevezetésén, valamint azon a felhíváson keresztül, amely a nemzeti képesítési keretrendszerek kidolgozására szólít fel annak melléktermékeként. Az eCF, amely fontos szerepet tölt be az iServe projektben az internet munkakörökkel kapcsolatos profilok meghatározásában is a kívánt készségeket és kompetenciákat tanulási eredmények formájában írja le.

A fentiek következtében alapvető az, hogy elmozduljunk a képzés és a személyzet fejlesztés terén az input orientált, tartalom-középpontú megközelítéstől a tanulási eredmény alapú megközelítés irányába. Ennek a megközelítésnek a kulcsfontosságú jellemzője az, hogy elmozdulunk az úgynevezett „tanár központú” megközelítéstől a „tanuló központú” orientáció felé. A tanár-középpontú megközelítés esetében csak az oktató személyzet volt a felelős a tanítandó tartalomért és az alkalmazott tanulási stratégiáért. A modulok leírása elsősorban abból a tartalomból állt, amelyet le kellett fednie a képzésnek. Természetesen a felmérés arra összpontosított, hogy a tanulók hogyan sajátították el ezt a tartalmat. A tanuló-középpontú megközelítés „eredmény-alapú” és arra összpontosít, hogy a

¹⁰ <http://aec.ifas.ufl.edu/abrams/step/explanation.pdf>





tanulók mit fognak tudni, és mit lesznek képesek elvégezni a képzés befejeztével. A „tanulási eredmények” kifejezésre számos különböző definíció létezik, mindegyikben közös az, hogy leírják, hogy:

- mit fog elérni a tanuló és nem a tanár szándékaival foglalkoznak, továbbá
- minek a bemutatására lesz képes a tanuló a tanulási tevékenység, illetve modul végén.

Ennek megfelelően az alábbi definíciók leírják, hogy a kapcsolódó és vonatkozó koncepciókat hogyan értelmezi az iServe¹¹:

- **tanulási eredmény** - egy arra vonatkozó nyilatkozat, hogy a tanuló mit tud, mivel van tisztában, illetve minek a végrehajtására képes egy tanulási folyamat befejeztével, és ez tudás, készségek és kompetenciák formájában van meghatározva;
- **tudás** - az információ tanuláson keresztül történő elsajátításának eredménye; azon tényeknek, alapelveknek, elméleteknek és gyakorlatoknak a halmaza, amelyek egy adott munka, illetve tanulás területével kapcsolatosak; az EQF kontextusában a tudás elméleti és/vagy gyakorlati tudásként van leírva
- **készségek** - a tudás alkalmazásának és a know-how használatának képessége feladatok végrehajtására és problémák megoldására; az EQF kontextusában a készségek kognitív (amely logikai, intuitív és kreatív gondolkodás alkalmazásával jár), illetve gyakorlati (amely manuális ügyesség, módszerek, anyagok, eszközök és szerszámok használatával jár) készségek formájában van leírva
- **kompetenciák** - a tudás, készségek és a személyes, szociális, illetve módszertani képességek felhasználásának bizonyított képessége munka, illetve tanulási szituációkban, valamint a szakmai és a személyes fejlődés terén; az EQF kontextusában a kompetencia felelősség és autonómia formájában van leírva
- **képesítés** - egy felmérési és értékelési folyamat formális eredménye, mely akkor kerül megállapításra, amikor egy kompetens testület meghatározza, hogy egy egyén elérte az előírt tanulási eredményeket az adott szabványok szerint

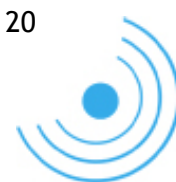
A tanulási eredmény alapú megközelítéshez először és elsősorban a tanulási folyamat perspektíváját kell megváltoztatni, ami a tanítási célok megközelítésének egy új módjához vezet el.

A tanulási eredmények megfogalmazásakor vannak bizonyos figyelembe veendő tényezők. Mager¹² az általa ABCD módszernek nevezett módszer követését javasolja. Konkrétan a tanulási eredmény megfogalmazójának az alábbiakra kell összpontosítania:

- **Hallgatóság/Audience**
Tegye fel magának azt a kérdést, hogy kinek kell elsajátítania az eredményt és mire kell képesnek lennie az adott illetőnek a tanulási tevékenység, illetve egység végén. (Például, „A tanuló képes lesz...”)
- **Viselkedés/Behaviour**
Pontosan az elvárások szerint a tanulónak mit kell képesnek lennie végrehajtania a tanulási eredmény elérésének eredményeképpen? Más szavakkal mondva, hogyan lesz képes a tanuló bemutatni az eredmény elérését?

¹¹ CEDEFOP (2009), Az európai oktatási és képzési politika terminológiája [EN/ES/DE/FR/IT/PT online], hozzáférési cím <http://www.cedefop.europa.eu/EN/publications/13125.aspx> (letöltve 2012. március 15-én).

¹² R.F. Mager (1984) Oktatási célkitűzések összeállítása, 2. kiadás, Belmont, Pitman Learning.





- **Feltételek/Conditions**
A tanuló teljesítményének milyen fontos feltételek mellett (ha van ilyen) kell bekövetkeznie? Például egy weboldal programozásához a tanulónak hozzá kell férnie egy számítógéphez és egy internet szerverhez.
- **Fokozat/Degree**
Amikor csak lehetséges, írja le az elfogadható teljesítmény kritériumait oly módon, hogy leírja, hogy a tanulónak milyen jól kell teljesítenie ahhoz, hogy úgy lehessen értékelni, hogy elérte az előírt eredményt.

Egy másik megközelítés, amely segíthet a tanulási eredmények megfogalmazásában, és amely felhasználható az előbbiekben leírt ABCD megközelítéssel együtt, az a tanulási eredmények úgynevezett SMART megközelítése, amely az alábbiak szerint írható le. A tanulási eredményeknek az alábbi jellemzőkkel kell bírnia:

- **Konkrét/Specific**
A tanulási eredménynek leírásának tartalmaznia kell azt a tudást, készségeket és kompetenciákat, amelyeket a tanulónak be kell mutatnia azt követően, hogy részt vett az adott tanulási tevékenységben
- **Mérhető/Measurable**
Annak, hogy egy konkrét tanulási célkitűzése el lett érve, mérhetőnek kell lennie a konkrét értékelés során a tanulási tevékenység alatt, illetve azt követően
- **Tevékenység-orientált/Action-oriented**
A tanulási eredménynek tartalmaznia kell egy cselekvő igét, amely szemlélteti a viselkedés változását, illetve a tudás, készségek, illetve kompetenciák elsajátítását.
- **Ésszerű/Reasonable**
Az eredménynek tükröznie kell a tanuló ésszerű elvárásait és azok hátterét. Más szavakkal az elsajátítandó tudásnak, készségeknek és kompetenciáknak illeszkednie kell a tanulók képességeihez és a tanulási feltételeihez.
- **Idő-szemponjtjából-behatárolt/Time-bound**
A tanulási eredménynek meg kell adnia azt az időkeretet, amelyen belül az elvárások szerint a tanulónak el kell sajátítania az eredményt.

A konkrét technológiák és a kapcsolódó tudás sebessége és intenzitása következtében alapvető az, hogy arra összpontosítsunk, hogy a tanuló mire lesz képes a tanulás végén teljesítménnyel kapcsolatos szempontokból. A szakoktatás és szakképzés terén az erőfeszítések középpontjában már jó ideje a tanulási eredmények felé történő elmozdulás van, és számos további kiadvány létezik, amely hasznosnak bizonyulhat e téren.¹³

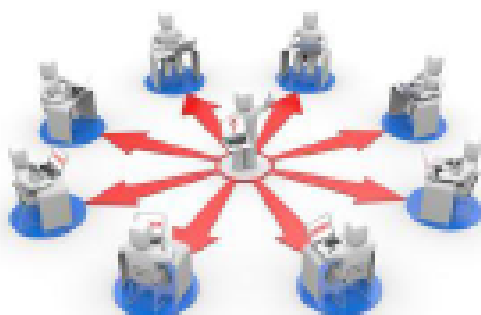
¹³ CEDEFOP (2009) A tanulási eredmények irányába történő elmozdulás [online, EN/DE/FR], hozzáférési cím <http://www.cedefop.europa.eu/EN/publications/12900.aspx> (letöltve 2012. március 6-án)

CEDEFOP (2010) Tanulási eredmények megközelítések alkalmazása a VET tantervek esetében [online, csak angolul], hozzáférési cím <http://www.cedefop.europa.eu/EN/publications/16433.aspx> (letöltve 2012. március 6-án)

CEDEFOP (2011) Tanulási eredmények felhasználása [online, csak angolul], hozzáférési cím <http://www.ecvet-team.eu/en/content/using-learning-outcomes-publication-cedefop-about-implementation-learning-outcomes> (letöltve 2012. március 6-án)



2.3.2. Alternatív módszertanok



Az iServe profilokkal kapcsolatosan elsajátítandó viselkedési készségekkel és kompetenciákkal kapcsolatosan tett konkrét javaslatok mellett létezik néhány általános javaslat is a tanítási és tanulási módszereket illetően, amelyeket az alábbiakban ismertetünk. Ma már világos, hogy az iServe projekt az oktatás és képzés holisztikusabb - azaz átfogóbb - szemléletét követi, mint ami a mai napig a norma volt. A tanterv oktató, illetve tartalom központú

megközelítéséről egy tanuló-központú megközelítésre történő elmozduláshoz másféle tanulási kontextusra van szükség, egy olyanra, amely közelebb áll a valós élethez, a tényleges munkakörnyezethez, mint a hagyományos osztálytermi tanuláshoz.

Először is a **szimulációk** hasznos eszközök lehetnek. Ideális esetben a szakoktatásnak és szakképzésnek a munkahelyhez a lehető legközelebb kellene történnie, de számos tanulónak nem lesz munkája, illetve éppen munkahelyek között lesz, amikor részt vesz a képzésen. Sőt mi több egy szervezet tényleges munkafolyamatai által okozott interferencia előfordulhat, hogy nem kívánatos. Azonban létre lehet hozni bármely tanulási tevékenységre vonatkozóan szimulált környezeteket. Például az előadási, illetve bemutatási készségeket legjobban előadások, illetve prezentációk tartásával lehet megtanulni. E tevékenységeket a végrehajtás és teljesítés szempontjából a hallgatókra lehet bízni, miközben az oktató inkább facilitátorként és nem oktatóként jár el. Az etikai viselkedés természetesen részben lefedhető előadásokkal, de rengeteg olyan szerepjátszó szituáció dolgozható ki, melyek esetében a résztvevőknek döntést kell hozniuk.

Érdekes észben tartani, hogy konkrétan az EQF a felelősség és az autonómia különböző szintjein a problémamegoldó készségek jelentőségét emeli ki. A problémamegoldást nem lehet megtanulni anélkül, hogy az ember megoldandó problémákkal szembesülne. Szimulációk - melyek közé tartozhatnak a szerepkörjátszó szimulációk, bizonyos játékok, valamint a forgatókönyvre épülő szituációk - hatékony eszközként használhatók a különböző nehézségű és a megoldásukhoz eltérő erőforrásokat igénylő problémák szemléltetésére. A szimulációk meghaladják a párokban, illetve kis munkacsoportokban történő munkavégzés kereteit, mivel minden egyes résztvevőnek egyrészt együtt kell működnie a csoport többi tagjával a megoldandó probléma beazonosítása és elemzése érdekében, de ugyanakkor hozzá is kell járulnia az ésszerű megoldás eléréséhez szükséges erőforrások beazonosításához és megszerzéséhez.

Továbbá, mivel az összes internettel kapcsolatos állás esetében rengeteg időt kell online eltölteni, ésszerű, ha a képzés egy része is online történik, azaz egy **virtuális tanulási környezetben**. A közösen végzett távmunka a munkavégzésnek egyre általánosabb formájává válik, különösen az internettel kapcsolatos munkakörök esetében. Az ilyen jellegű online gyakorlatok (melyek közé tartozhatnak egyszerűbb, intranet alapú gyakorlatok is) valamilyen mértékben átfedésben vannak a fentiekben leírt szimulációs módszertannal. Más szavakkal a problémamegoldó forgatókönyvek kidolgozhatók mind személyes, mind online részvétel szem előtt tartásával.



Természetesen az internethez történő hozzáférés és a rendelkezésre álló források széles köre kiváló lehetőséget biztosít arra, hogy az olyan alapvető témakörökkel foglalkozzunk, mint például az információk érvényessége és megbízhatósága, a weboldalak minősége, számos egyéb témakör mellett. E témakörök áttekinthetők és megvitathatók mind valós, mind virtuális osztályterekben. Ezt az ötletet egy lépéssel tovább lépve például egy virtuális osztályteremben egy tényleges műhelyfoglalkozás, valamint egy olyan több hallgató részvételével végrehajtott monitorozott online tevékenység keretében, a háttér információkat és az alapvető tudást, be lehet mutatni a virtuális osztályteremben, míg az online tevékenységen keresztül lehetőséget lehet biztosítani a tanulóknak arra, hogy a gyakorlatban alkalmazzák azt, aminek az elméletét megtanulták. Ez egy igen hatékony módszer arra, hogy a tanulók jobban megismerjék a munkavégzésnek ezt a módját. Ennek a tevékenységnek viszonylag nyitottnak kell lennie és lehetőséget kell biztosítani a résztvevőknek arra, hogy az adott problémát online környezetben oldhassák meg. Az ilyen jellegű megközelítés kifejezetten jól alkalmazható az olyan tanulók csoportjai esetében, akik földrajzilag ténylegesen távol vannak egymástól. Természetesen az ilyen jellegű tevékenységeket hatásosan kombinálni lehet egy tanulási modul alapú projekt megközelítéssel, amelyet az alábbiakban ismertetünk.

Az e munkakör sikeres teljesítésének háttérében levő viselkedési és üzleti készségek és kompetenciák széles köre miatt kifejezetten ajánlott egy **projekt módszertan** alkalmazása, amikor csak lehetséges. Ideális esetben a képzést nyújtó szolgáltató szoros kapcsolatban áll az adott területben érdekelt vállalatokkal. Számos képzést nyújtó szolgáltatónak vannak olyan ügyfelei, akiknél el lehet helyezni a tanulókat képzésük befejezése után, és akiknek előnyére válik, ha jobban megismerik a jelölteket egy kvázi-szakmai környezetben. Előfordulhat az is, hogy a képzést nyújtó szolgáltató az ilyen vállalatoknak egy klaszterével dolgozik együtt, hogy megkönnyítse egy „valós világbeli” projekt típus beazonosítását, amely a későbbiekben az oktatás felépítésének és a tanulás megkönnyítésének alapjául szolgálhat.

Például előfordulhat, hogy egy vállalat egy Online Közösségi Menedzsment szeretne alkalmazni, míg egy másik vállalat Web Fejlesztőre tart igény, a harmadik pedig Web Marketing Szakembert keres, miközben egy másik vállalatnál pedig egy Internet Hotline Operátorra van kereslet. Az érintett vállalatokkal szoros együttműködés keretében ki lehet dolgozni egy olyan projektet, amelyben a csoport együtt tud dolgozni. Az adott projekt nem lenne az egyik szervezetre sem konkrétan testre szabva, azonban a „jellemző” követelményeket össze lehet gyűjteni és oly módon lehet kombinálni, hogy a projekt valós-világra jellemző jellemvonásokkal bírjon. Mint ahogy már többször is megjegyeztük, bármely szektor specifikus profillal kapcsolatos, elsajátítandó készség és kompetencia közül sok legjobban „munka közben” tanulható meg, és míg nem biztos, hogy kivitelezhető az, hogy a tanulók tanulásukat közvetlenül összekössék saját munkájukkal (amennyiben ténylegesen alkalmazva vannak a képzés időpontjában), egy egyértelműen beazonosított projekt világosan meghatározott eredményekkel biztosítani tud egy megfelelő szimulált környezetet a tanulás sikerének elősegítése érdekében. Az ilyen jellegű projekt végrehajtása továbbá jól beilleszthető a tanuló teljesítmény portfóliójába példaként arra vonatkozóan, hogy a tanuló ténylegesen mire is képes. Ezt a megközelítést alkalmazták





Németországban a Futex Projekt esetében, és igen hatásosnak bizonyult az idősebb tanulók képzése terén is.¹⁴

Egy utolsó olyan fontos terület, amellyel foglalkoznunk kell az a **felmérés**. Egy tanulási eredmény alapú megközelítés esetében, különösen az olyan megközelítésnél, amely integrálja az alternatív tanulási és tanítási módszertanokat, jellegénél fogva a felmérésnek egy másféle megközelítésére van szükség, mint a hagyományosan alkalmazott felmérések. A több választási lehetőségű, rövid válaszokat, valamint az esszé válaszokat igénylő felmérések nem igazán alkalmasak arra, hogy egy adott eredmény tényleges elérését meghatározzuk. Továbbá a kooperációs és kollaboratív tanulási formák, például a szimulációs, illetve projekt alapú megközelítések esetében az egyén orientált felmérés hagyományos módszerei kevésbé alkalmazhatóak.

Ez a kérdéskör egy igen új terület és még nincs kellőképpen kidolgozva. Ezért bizonyos kreativitásra és innovációs készségre van szükség ahhoz, hogy megtaláljuk a hatékony és hatásos módszereket a jövőben.

¹⁴ Cf. Futex (2011) A szaktudás fejlesztés jövőbeli technológiai [online, EN/DE], hozzáférési cím: http://www.futexcorp.de/fix/files/doc/Flyer_FuTEx_english_web.pdf (letöltve 2012. március 6-án)





3. Javasolt szerepkör specifikus tanulási egységek és súlyuk az általános munkakör vonatkozásában (ECVET)

3.1. Internet Hotline Operátor

3.1.1. Munkakör profil leírása

Profil neve	Internet Hotline Operátor	
Profil alternatív nevei		
Összefoglaló nyilatkozat	Az Internet Hotline Operátortámogatást biztosít a Hotline operátorok számára, foglalkozhat az ügyfélkapcsolatokkal is (számvitel, kifizetések stb.).	
Küldetés	Egy termék, illetve rendszer vásárlótól, illetve felhasználótól származó kérések és problémák gyors és hatásos fogadása, értelmezése, elemzése és feldolgozása, emailen, chaten, telefonon (beleértve az olyan VOIP szolgáltatásokat, mint például a Skype), illetve egyéb kommunikációs formán keresztül.	
Feladat	Az ügyfél támogatási kéréseinek időben történő konstruktív megválaszolása. Az ügyfél problémák elemzése, pontos értelmezése technikai elemzés és megoldások biztosítása céljából. A támogató hibajegyekből a tudás átvitele a tudás adatbázisokba a közösség kollaborációs eszközök és a belső tudásmegosztás támogatása érdekében	
Leszállítandó anyagok	Felelős	Hozzájáruló
	<ul style="list-style-type: none">Hibajegyek kiállításáért.Első szintű támogatásért.	<ul style="list-style-type: none">Megoldott problémák.Tudásbázisok.
Fő feladat/feladatok	<ul style="list-style-type: none">A vásárlók kéréseinek megválaszolása telefonon, chaten, illetve emailen keresztül.Az eredményül kapott hibajegyek feldolgozása.A problémák eskzalálása a támogatás második szintjére.	
Környezet	Általában az operátoroknak egy munkacsoportjában dolgozik és a munkacsoport vezetőnek jelent.	
Kulcsfontosságú teljesítmény indikátorok	<ul style="list-style-type: none">Válaszadás aránya.Lezárt hibajegyek.Megoldott kérések.Első alkalommal megoldott kérések.Kérések megválaszolása, azok második szintű támogatáshoz történő eskzalálása nélkül.	





3.1.2. Kompetenciák

Az Internet Hotline Operátort (Internet Hotline Operator - IHO) azon munkafolyamatoknak megfelelően kell kiképezni, melyekben munkája során részt vesz. Az alábbiakban leírjuk a tanulási eredményeket és javaslatokat teszünk a képzési/tanulási területekre.

1. TERVEZÉS

Súlyozás (ECVET szerint): 0%

2. ÉPÍTÉS

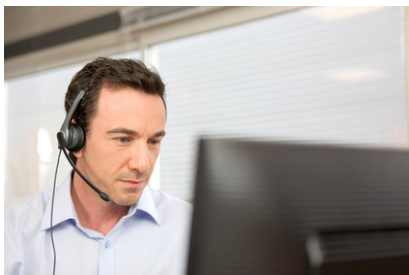
Súlyozás (ECVET szerint): 0%

3. FUTTATÁS

Súlyozás (ECVET szerint): 100%

- a. A képzés elvégzését követően a tanulónak képesnek kell lennie az alábbiakra, illetve rendelkeznie kell az alábbi tulajdonságokkal
- megérteni a munkafolyamathoz történő kreatív, művészi és képzelőerővel történő hozzájárulások fontosságát
 - megérteni a pontosság és a részletekre történő odafigyelés szükségességét
 - tisztában van a munka etikai hatásával
 - megérteni a pontosság és a részletekre történő odafigyelés szükségességét
 - az ügyfél-orientáltság jelentőségének elismerésére
 - megérti a szervezeti stratégia melletti elkötelezettség fontosságát és tisztában van a szervezeti kultúra jelentőségével
 - jó kapcsolatteremtő készségeket demonstrál
 - szükséges előadói készségeket alkalmazni
 - hatásosan kommunikálni
 - demonstrálni, hogy képes munkacsoportban dolgozni
 - az információk megkeresésére, szervezésére és szintetizálására
 - az ilyen jellegű információk elemzésére
 - rendelkezik azzal a képességgel, hogy a vonatkozó kérdésekkel kapcsolatos álláspontját megmagyarázza, megvédje, érvekkel alátámassza és megindokolja
 - ismeri a jogi, környezeti, munkaügyi és szabványügyi kérdéseket.
- b. Javasolt tanulási/képzési területek

C.1 Felhasználói Támogatás (100 %)



Az Internet Hotline Operator feladata az, hogy reagáljon a felhasználói kérésekre, gondokra és egyben rögzítse a vonatkozó információkat. Az incidenseket vagy megoldja vagy eskalálja és optimalizálja a rendszer teljesítményét. Végül monitoroznia kell a megoldás eredményeit és az ezzel kapcsolatos ügyfél elégedettséget.





E feladatok végrehajtása során rutinszerűen együttműködik a felhasználókkal, alkalmazza az internettel kapcsolatos terméket, alapvető tudást és készségeket a felhasználók kéréseinek megválaszolása érdekében, és ennek révén megoldja az egyszerű incidenseket előírt eljárásokat követve. Viszonylag gyakran az Internet Hotline Operátornak módszeresen értelmeznie kell a felhasználói problémákat, beazonosítva a megoldásokat és azok lehetséges mellékhatásait. Ennek során felhasználja a rendelkezésre álló tapasztalatokat a felhasználói problémák beazonosítása céljából és az adatbázisból lekérdezheti a potenciális megoldásokat.

Szükség esetén az összetett és megoldatlan incidenseket eskalálja a tapasztaltabb szakértők szintjére, és rögzíti és nyomon követi a felhasználó támogatási eljárásokat a kezdetektől fogva a lezárásig.

Bizonyos körülmények esetén a támogatási folyamatot is menedzseli és felelős annak biztosításáért, hogy a megállapodott szolgáltatási szintek teljesüljenek. E tekintetben megtervezi az erőforrás allokációt annak biztosítása érdekében, hogy a támogatás rendelkezésre álljon a meghatározott szolgáltatási szintnek megfelelően, továbbá kreatív módon jár el, és a folyamatos szolgáltatás javítás lehetőségeit keresi oly módon, hogy elemzi a problémák alapvető okait. Végül gyakran a támogatási funkció költségvetését is menedzselnie kell.

Annak érdekében, hogy sikeres legyen ezen a területen, az Internet Hotline Operátornak ismernie kell a kapcsolódó internet felhasználói alkalmazásokat; adatbázis struktúrákat és tartalomszervezést; a vállalati eskalációs eljárásokat; a szoftver disztribúciós módszereket és eljárásokat az alkalmazások rendbetétele érdekében, valamint a szoftverjavításokhoz szükséges fájl átviteli módszertanokat; valamint a potenciális megoldásokat tartalmazó információforrásokat. Továbbá képesnek kell lennie arra, hogy a felhasználókat hatásosan kikérdezze a tünetek megállapítása érdekében; képesnek kell lennie a tünetek elemzésére, hogy beazonosítsa a felhasználói hibák, illetve műszaki meghibásodások széles körét; képesnek kell lennie arra, hogy alkalmazza a támogatási eszközöket a hiba, illetve műszaki meghibásodás forrásának módszeres kiderítése céljából; világosan kell kommunikálnia a végfelhasználókkal és utasításokat kell adnia a problémák megoldása érdekében; és természetesen rögzítenie és kódolnia kell a problémákat az online támogató eszközök bővülésének és integrálásának támogatása érdekében.

4. HASZNÁLAT LEHETŐVÉ TÉTELE

Súlyozás (ECVET szerint): 0%

5. MENEDZSELÉS

Súlyozás (ECVET szerint): 0%





3.2. Online Közösség Menedzser

3.2.1. Munkakör profil leírása

Profil neve	Online Közösség Menedzser	
Összefoglaló nyilatkozat	Interaktív környezetet biztosít, melyben a felhasználók, az ügyfelek és a kollégák együtt tudnak működni.	
Küldetés	Olyan kollaboratív alkalmazásokat hoz létre és tart fenn, mint például a wikik és a fórumok annak érdekében, hogy fokozza a vállalatot körülvevő közösségi érzést. Tandemben dolgozik az Ügyféltámogató és/vagy a Hotline Operátorokkal, hogy támogatást és tudásmegosztást biztosítsanak a problémakezelő jegyrendszer számára.	
Feladat	Képes legyen arra, hogy az ügyfelek és a felhasználók problémáit és kérdéseit gyorsan és hatékonyan megoldja, illetve megválaszolja, és hogy visszacsatolási mechanizmust biztosítson a vállalat számára.	
Leszállítandó anyagok	Felelős	Hozzájáruló
	<ul style="list-style-type: none">• Wiki• Fórum• Internet Chat• Probléma felismerő (jegy)rendszer.• Külső email fiókok (felhasználó támogatás kérdések, stb.)	<ul style="list-style-type: none">• Infrastruktúratervezés• Hotline Operátor támogatása
Fő feladat/feladatok	<ul style="list-style-type: none">• Kollaborációs eszközök biztosítása• Beérkező kérések és kérdések megválaszolása• Ügyfél és felhasználói kérések utótevékenységei• Fórumok moderálása• Probléma jegyrendszer kezelése	
Környezet	Általában tandemben dolgozik az infrastruktúra és a belső fejlesztési munkacsoportokkal. Sok időt tölt online, a kollaborációs eszközök validálásával.	
Kulcsfontosságú teljesítmény indikátorok	<ul style="list-style-type: none">• Ügyfél elégedettség• Elintézetlen emailek/probléma jegyek aránya• Email/probléma jegy lezárási arány• Fórum tevékenysége	





3.2.2. Kompetenciák

Az Online Közösség Menedzsert (Online Community Manager - OCM) azon munkafolyamatoknak megfelelően kell kiképezni, melyekben munkája során részt vesz. Az alábbiakban leírjuk a tanulási eredményeket és javaslatokat teszünk a képzési/tanulási területekre.

1. TERVEZÉS

Súlyozás (ECVET szerint): 12%

a. A képzés elvégzését követően a tanulónak képesnek kell lennie az alábbiakra, illetve rendelkeznie kell az alábbi tulajdonságokkal

- szövegek világos, tömör és korrekt megfogalmazására
- megérti a szervezeti stratégia melletti elkötelezettség fontosságát és tisztában van a szervezeti kultúra jelentőségével
- hatásosan kommunikálni

b. Javasolt tanulási/képzési területek

A.3 Üzleti terv kidolgozása (6 %)

Az Online Közösségi Menedzser egy üzleti tevékenység, illetve terv tervezésével és felépítésével foglalkozik, beleértve az alternatív megközelítések beazonosítását, valamint a befektetési megtérülési ajánlatokat a szervezet stratégiájának figyelembe vételével. E célból ismernie kell az üzleti tervek és a mérföldkövek elemeit; a versenyzési és a SWOT elemzési módszereket, a forrásszerző modellek problémáit és következményeit; a pénzügyi tervezést és dinamikát. Képesnek kell lennie arra, hogy kezelje és beazonosítsa a termékre, illetve megoldásra vonatkozó értéket képviselő ajánlatok alapvető elemeit; meghatározza a megfelelő értéklétrehozó csatornákat; kidolgozzon egy részletes SWOT elemzést és a vonatkozó jelentéseket.

A.4 Termék/Projekt (6 %)

Az Online Közösségi Menedzser elemzi és meghatározza a pillanatnyi és a cél állapotokat, miközben segít a struktúra létrehozásában és a vonatkozó tervek kidolgozásában. Meghatározza a szállítási mennyiséget és áttekintést nyújt a további dokumentációs követelményekről, továbbá meghatározza a projekt termékek szabályos kezelését. Konkrétan ismernie kell a projekt irányítás hatásos keretrendszerait, a jellemző sikeres teljesítmény indikátorokat és az alapvető döntéshozatali módszereket. Képesnek kell lennie arra, hogy beazonosítsa a termékkel, illetve a projekttel kapcsolatos összes potenciális célt, és e célok hatásos kommunikálására mind írásos, mind szóbeli formában.

2. ÉPÍTÉS

Súlyozás (ECVET szerint): 29%

a. A képzés elvégzését követően a tanulónak képesnek kell lennie az alábbiakra, illetve rendelkeznie kell az alábbi tulajdonságokkal

- szövegek világos, tömör és korrekt módon történő megfogalmazására





- megérteni a munkafolyamathoz történő kreatív, művészi és képzelőerővel történő hozzájárulások fontosságát
- megérteni a pontosság és a részletekre történő odafigyelés szükségességét
- az ügyfél-orientáltság jelentőségének elismerésére
- megérteni a szervezeti stratégia melletti elkötelezettség fontosságát és tisztában van a szervezeti kultúra jelentőségével
- szükséges előadói készségeket alkalmazni
- hatásosan kommunikálni
- demonstrálni, hogy képes munkacsoportban dolgozni
- az információk megkeresésére, szervezésére és szintetizálására
- az ilyen jellegű információk elemzésére
- képes arra, hogy a vonatkozó kérdésekkel kapcsolatos álláspontját megmagyarázza, megvédje, érvekkel alátámassza és megindokolja

b. Javasolt tanulási/képzési területek

B.1 Tervezés és fejlesztés (23 %)

Az Online Közösségi Menedzser részt vesz a szoftver és a hardver komponensek tervezésében és kidolgozásában az előírt specifikációk kielégítése érdekében. Rendszerezett módszertant követve elemezni tudja, fel tudja építeni és végre tudja hajtani a rendszer tesztelését a követelmények kielégítésének biztosítása érdekében. A megfelelő szoftver programok/modulok és a programozási nyelvek ismerete szükséges. Képesnek kell lennie arra, hogy a tervezést/fejlesztést elmagyarázza és közölje a vásárlóval, és hogy az összetett szoftver fejlesztések magas színvonalát és minőségét menedzselje és garantálja; valamint képesnek kell lennie az adatmodellek használatára.

B.2 Rendszer integráció (3 %)

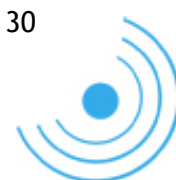
Az Online Közösségi Menedzserrel szemben elvárás, hogy képes legyen telepíteni további hardver, szoftver, illetve alrendszer komponenseket egy már létező, illetve javasolt rendszerbe és képesnek kell lennie arra, hogy ellenőrizze a rendszer teljesítményét a formális átvétel biztosítása érdekében. Az Online Közösségi Menedzsernek ismernie kell a régi, a létező és az új hardver komponenseket/szoftver programokat/modulokat; a rendszer integráció hatásait, és természetesen az integrációs tesztelési módszereket. Továbbá feltétlenül képesnek kell lennie arra, hogy a tevékenységeket, a problémákat és a kapcsolatos javítási tevékenységeket dokumentálja és rögzítse, továbbá arra, hogy ezen információkat közölje az érdekelt felekkel.

B.3 Tesztelés (3 %)

E területen az Online Közösségi Menedzser informatikai rendszerek, illetve vásárlói használhatósági követelmények számára rendszerezett teszt eljárásokat dolgoz ki és hajt végre annak érdekében, hogy a tervezési specifikációknak történő megfelelést megállapítsa. Ismernie kell a tesztelési folyamat és az tesztelési életciklus során használandó módszereket, infrastruktúrát és eszközöket. Képesnek kell lennie teszt tervek és folyamatok létrehozására és menedzselésére is, továbbá a tesztek és az eredmények jelentésére és dokumentálására.

3. FUTTATÁS

Súlyozás (ECVET szerint): 9%





a. A képzés elvégzését követően a tanulónak képesnek kell lennie az alábbiakra, illetve rendelkeznie kell az alábbi tulajdonságokkal

- megérteni a pontosság és a részletekre történő odafigyelés szükségességét
- a szolgáltatás nyújtási folyamat információi vonatkozó inputjainak elemzésére, felmérésére, értékelésére, kritizálására és/vagy tesztelésére

b. Javasolt tanulási/képzési területek

C.3 Szolgáltatás leszállítása (6 %)

Az Online Közösségi Menedzserrel szemben elvárás, hogy proaktív lépéseket tegyen a stabil és biztonságos alkalmazási és internet infrastruktúra biztosítása érdekében oly módon, hogy az operációs dokumentum könyvtárat aktualizálja és az operációs eseményeket naplózza.

Tudnia kell, hogy hogyan kell értelmezni az informatikai szolgáltatás leszállításának követelményeit, a legjobb gyakorlatokat és szabványokat, valamint hogy hogyan kell rögzíteni a szolgáltatás leszállítási eseményeket és hogyan kell a hibákat beazonosítani. Elvárás vele szemben, hogy képes legyen azokat a folyamatokat alkalmazni, amelyek a szervezetek informatikai szolgáltatás leszállítási stratégiáját alkotják.

C.4 Problémakezelés (3 %)

E területen az Online Közösségi Menedzserrel szemben elvárás, hogy be tudja azonosítani és meg tudja oldani az incidenseket kiváltó alapvető okokat oly módon, hogy proaktív megközelítést alkalmaz az internettel kapcsolatos problémák alapvető okai vonatkozásában és ki tudjon építeni egy tudás rendszert a gyakran előforduló hibák ismétlődései alapján. A szervezet egész infrastruktúrájának és az infrastruktúra kulcsfontosságú összetevőinek, valamint annak folyamatainak és eljárásainak ismerete alapvető. Képesnek kell lennie arra, hogy a problémákat a teljes életciklus során monitorozza, és hogy hatásosan kommunikáljon az érintett érdekeltekkel, a költségeknek és a kockázatoknak a leállások minimalizálása érdekében történő kiegyensúlyozása mellett.

4. HASZNÁLAT LEHETŐVÉ TÉTELE

Súlyozás (ECVET szerint): 6%

a. A képzés elvégzését követően a tanulónak képesnek kell lennie az alábbiakra, illetve rendelkeznie kell az alábbi tulajdonságokkal

- megérteni a munkafolyamathoz történő kreatív, művészi és képzelőerővel történő hozzájárulások fontosságát
- ismeri a jogi, környezeti, munkaügyi és szabványügyi kérdéseket.

b. Javasolt tanulási/képzési területek

D.6 Csatorna kezelés (3 %)





Az Online Közösségi Menedzsernek ki kell dolgoznia egy stratégiát a harmadik fél értékesítési pontok kezelésére, biztosítva az értéknövelő viszonteladói (VAR) csatorna koherens üzleti és marketing stratégia biztosítása révén. A verseny (mit és hol), az értékesítési csatorna tipológiák ismerete alapvető. Továbbá képesnek kell lennie arra, hogy kiválassza a legjobb csatornát, meghatározza az árengedményeket a verseny környezetnek megfelelően, valamint hogy monitorozza a csatorna teljesítményeit az értékesítési előrejelzéseknek megfelelően, és hogy szükség esetén korrekciós lépéseket határozzon meg; valamint arra, hogy alkalmazza a web marketing módszereket.

D.7 Értékesítés menedzselése (3 %)

Az Online Közösségi Menedzser vezérli az értékesítési eredmények elérését egy értékesítési stratégia létrehozásán és végrehajtásán keresztül. Ismernie kell az ügyfél szervezetét, a vállalat specifikus folyamatokat, valamint a piaci trendeket. Képesnek kell lennie arra is, hogy szoros együttműködést alakítson ki ügyfeleivel és saját szervezetével, miközben képes arra, hogy proaktívan reagáljon az ügyfél üzleti változtatásaira és azt a szervezeten belül kommunikálni tudja az értékesítési teljesítmény elemzése és az előrejelzések kidolgozása érdekében.

5. MENEDZSELÉS

Súlyozás (ECVET szerint): 44%

a. A képzés elvégzését követően a tanulónak képesnek kell lennie az alábbiakra, illetve rendelkeznie kell az alábbi tulajdonságokkal

- termékek, illetve szolgáltatások online történő promóciójára és értékesítésére
- megérti a szervezeti stratégia melletti elkötelezettség fontosságát és tisztában van a szervezeti kultúra jelentőségével
- szükséges előadói készségeket alkalmazni
- demonstrálni, hogy képes munkacsoportban dolgozni
- az információk megkeresésére, szervezésére és szintetizálására
- az ilyen jellegű információk elemzésére
- ismeri a projekt irányítás alapelveit
- ismeri a költségvetési/becklési kérdéseket és gyakorlatokat
- megérteni a marketinget
- demonstrálta, hogy képes egy munkacsoport vezetésére.

b. Javasolt tanulási/képzési területek

E.1 Előrejelzés kidolgozása (9 %)

Az Online Közösségi Menedzser értelmezi a piaci igényeket és értékeli a termékek, illetve szolgáltatások piaci elfogadását, továbbá felméri a szervezet arra irányuló képességét, hogy meg tudjon felelni a jövőbeli gyártási és minőségi követelményeknek. A piac méretének, ingadozásainak és elérhetőségének ismerete nagyon fontos. Természetesen képesnek kell lennie a reális kilátások és előrejelzések előállítását szolgáló módszerek alkalmazására, és a potenciális eltérések, a külső kutatási adatok és az információk elemzésére.

E.2 Projekt és portfóliókezelés (11 %)





Az Online Közösségi Menedzser változtatási programok érdekében terveket kivitelez, mely biztosítja a függőségek koordinálását és kezelését, a projektek, illetve folyamatok megszervezését a beazonosított üzleti igények kielégítése érdekében. E téren a siker függ egy projekt módszertan ismeretétől, valamint a pénzügyi tervek és költségvetések kidolgozásától és megfelelőségétől. Az Online Közösségi Menedzsernek képesnek kell lennie a kockázatok beazonosítására és az akció tervek meghatározására, a fejlemények összes érdekelttel történő közlésére, valamint a projekt célkitűzéseinek eléréséhez szükséges külső és belső források kezelésére.

E.3 Kockázatkezelés (6 %)

Az Online Közösségi Menedzser végrehatja a kockázatkezelést az összes információs rendszer vonatkozásában a vállalat által meghatározott kockázatkezelési politika és eljárás alkalmazása révén. Ismernie kell a kockázatelemzési eszközöket, jó gyakorlatokat (módszertanokat) és szabványokat. Az Online Közösségi Menedzsernek képesnek kell lennie arra is, hogy kidolgozzon egy kockázatkezelő tervet, továbbá arra, hogy kommunikálja és elősegítse a szervezet kockázatelemzési eredményeit és kockázatkezelési folyamatait, valamint enyhítő és előre nem látható esetekben lépéseket tegyen.

E.4 Kapcsolatok kezelése (9 %)

Az Online Közösségi Menedzserfelelős az ügyfél és a (belső és külső) szolgáltató közti pozitív üzleti kapcsolatok kialakításáért és fenntartásáért, a szervezeti folyamatok életbe léptetéséért és betartásáért. Rendszeres kommunikációs kapcsolatot kell fenntartania az ügyfelekkel/partnerekkel/beszállítókkal és rendeznie kell a szükségleteket a környezetük iránt tanúsított empátia segítségével, valamint a beszállítói láncsal kapcsolatos kommunikáció menedzselésével. Az Online Közösségi Menedzsernek képesnek kell lennie beazonosítani a potenciális kölcsönös nyereségre épülő, úgynevezett win-win lehetőségeket, és képesnek kell lennie reális elvárások meghatározására a kölcsönös bizalom támogatása érdekében.

E.5 Folyamatfejlesztés (6 %)

Az Online Közösségi Menedzser méri a létező, internettel kapcsolatos folyamatok hatásosságát, továbbá keresi és rangsorba állítja a változatos forrásokból származó internet alapú folyamattervezési megoldásokat. Egy módszeres módszertant követ a folyamat, illetve technológia változások értékelése, tervezése és kivitelezése érdekében a mérhető üzleti előnyök érdekében és felméri a folyamat változás potenciális hátrányos következményeit.

E.7 Üzleti változtatás kezelése (3 %)

Az Online Közösségi Menedzser felméri az új internettel kapcsolatos megoldások következményeit, meghatározza a követelményeket és mennyiségileg meghatározza üzleti előnyeiket. Kezeli a változtatás életbe léptetését, figyelembe véve a strukturális és kulturális kérdéseket, és fenntartja az üzleti és folyamat folytonosságát a teljes változtatási folyamat alatt, monitorozza a hatást és megteszi a szükséges orvoslási tevékenységeket és finomító megközelítéseket.





3.2.3. eCF és EQF szintek

Az Online Közösségi Menedzserrel szemben elvárás, hogy minimumként elvégezze ezen tanulási egységek többségét az e-CF 2. (EQF 4) szintjén, bár a legtöbb Online Közösségi Menedzser munkakörre a 3. kompetencia szinten (EQF 5) és a 4. szinten (EQF 6) is jelentős lehet a kereslet.



3.3. Használhatósági Szakértő

3.3.1. Funkcionális profil leírás

Profil neve	Használhatósági Szakértő /Usability specialist/	
Profil alternatív nevei	Használhatósági és ergonómia szakértő, Felhasználói tapasztalat szakértő, Web/szoftver ergonómia szakértő, interfésztervező, Használhatóság menedzser	
Összefoglaló nyilatkozat	Általában a használhatósági szakértők gondoskodnak arról, hogy a termékeket/szolgáltatásokat a fogyasztók könnyen tudják használni. Az internet területén, a használhatósági szakértők segítenek annak biztosításában, hogy a weboldalakat és a web alkalmazásokat könnyen és kellemesen lehessen használni.	
Küldetés	Gondoskodni arról, hogy mindenki (beleértve a fogyatékosokat és a korlátozott IKT tudással rendelkező személyeket) könnyen használni tudjon (hozzá tudjon férni, meg tudja érteni és interakcióba tudjon lépni) egy weboldalt, illetve webes alkalmazást, a létrehozó eredeti elképzeléseinek megfelelően. A weboldal/webes alkalmazás fejlesztésére irányuló ötletek kidolgozása (üzleti) hatásának maximalizálása, valamint a vállalat versenyképességének javítása érdekében.	
Feladat	Felelős a weboldal, illetve webes alkalmazás ergonómiájáért.	
Leszállítandó anyagok	Felelős	Hozzájáruló
	<ul style="list-style-type: none"> • Használhatósági feladatok költség és időkövetelményeinek, valamint üzemelésének dokumentálása, beleértve a költség-haszonelemzést és indoklást • Web ergonómiai javaslatok dokumentálása • Használhatósági terv / útmutató dokumentum • Felhasználói követelmények tanulmányozása • Designer / fejlesztői követelmények tanulmányozása • Konceptiók és prototípusok • Használhatósági javításokra irányuló ötletek és javaslatok • Használhatósági tesztelés felülvizsgálata / tanulmányozása (beleértve a szemmozgás követésének eredményeit) 	<ul style="list-style-type: none"> • Üzleti terv • Architektúra tervezés • Weboldal, illetve webes alkalmazás fejlesztése / véglegesítése • Kockázatkezelés • Folyamatjavítás
Fő feladat/feladatok	<p>A weboldal, illetve webes alkalmazás minden egyes prototípusa / átdolgozása esetén:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Használhatóság megtervezése: útmutatást biztosít arra vonatkozóan, hogy milyen felhasználó központi tevékenységeket kell végrehajtani a fejlesztés során a jó használhatóság biztosítása érdekében; • Tervezési követelmények elemzése: összegyűjti a tervezési 	



	<p>követelményeket és specifikációkat a weboldal, illetve webes alkalmazás tervezőitől / fejlesztőitől és elemzi azokat;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Felhasználói követelmények elemzése: <ul style="list-style-type: none"> • Összegyűjti és elemzi a felhasználói követelményeket oly módon, hogy megfigyeli a potenciális felhasználókat és interjúkat készít velük, valamint felülvizsgálja a monitorozott felhasználói tevékenységek naplóját és analitikáját; • Meghatározza a felhasználói igényeket és preferenciákat; • Megérti és fontossági sorrendbe állítja a felhasználói interfészhez szükséges tartalmat és funkcionalitást; • Interakció tervezése: <ul style="list-style-type: none"> • Konceptiókat és prototípusokat tervez az általános felület elrendezésének, a funkcionalitásnak és a felhasználási folyamat szemléltetése céljából a tervezők / fejlesztők támogatása érdekében; • Ötleteket dolgoz ki és javaslatokat terjeszt a tervezők és a fejlesztők elé (bizonyos esetekben az értékesítési személy, illetve a kockázatkezelő munkacsoport elé) a felhasználóbarátság javítása érdekében; • Használhatóság tesztelése: <ul style="list-style-type: none"> • Független használhatóság értékelés: kezdve a rövid informális tesztekkel és szakértői felülvizsgálatokkal egészen a széles körű nemzetközi felhasználói tanulmányokig; • Szemmozgás nyomon követése: részletesen tükrözi, hogy a felhasználók hogyan lépnek interakcióba egy interfésszel – szemük mire fókuszál és mire nem.
Környezet	Általában függetlenül dolgozik, de rendszeresen interakcióba lép a felhasználókkal, hogy begyűjtse visszacsatolásait; és a tervezőkkel/fejlesztőkkel, hogy javaslatokkal lássa el őket.
Kulcsfontosságú teljesítmény indikátorok	<ul style="list-style-type: none"> • Nagyobb fokú felhasználói elégedettség (felhasználói visszacsatolás alapján) • Nagyobb üzleti / értékesítési bevétel – kereskedelmi webhelyek, illetve webszolgáltatások esetén • Használhatósági teszt eredmények összehasonlítása (a javítás előtt / után)

3.3.2. Kompetenciák

A Használhatósági Szakértőt (Usability Specialist - Használhatósági Szakértő) azon munkafolyamatoknak megfelelően kell kiképezni, melyekben munkája során részt vesz. Az alábbiakban leírjuk a tanulási eredményeket és javaslatokat teszünk a képzési/tanulási területekre.

1. TERVEZÉS

Súlyozás (ECVET szerint): 30%

a. A képzés elvégzését követően a tanulónak képesnek kell lennie az alábbiakra, illetve rendelkeznie kell az alábbi tulajdonságokkal



- ismeri a netikettet, az interaktív virtuális környezeteket, a szociális hálózatokat és így tovább
- alaposan ismeri az online használhatóság követelményeit
- képes média elemek létrehozatalára
- képes termékek, illetve szolgáltatások online történő promóciójára és értékesítésére
- képes megérteni a munkafolyamathoz történő kreatív, művészi és képzelőerővel történő hozzájárulások fontosságát
- képes megérteni a pontosság és a részletekre történő odafigyelés szükségességét
- képes az ügyfél-orientáltság jelentőségének elismerésére
- megérti a szervezeti stratégia melletti elkötelezettség fontosságát és tisztában van a szervezeti kultúra jelentőségével
- demonstrálni, hogy képes munkacsoportban dolgozni
- képes az információk megkeresésére, szervezésére és szintetizálására
- képes az ilyen jellegű információk elemzésére
- képes arra, hogy a vonatkozó kérdésekkel kapcsolatos álláspontját megmagyarázza, megvédje, érvekkel alátámassza és megindokolja
- ismeri a projekt irányítás alapelveit
- ismeri a költségvetési/beclsési kérdéseket és gyakorlatokat
- ismeri a jogi, környezeti, munkaügyi és szabványügyi kérdéseket
- képes megérteni a marketinget
- demonstrálta, hogy képes egy munkacsoport vezetésére.

b. Javasolt tanulási/képzési területek

A.3 Üzleti terv fejlesztése (8 %)

A Használhatósági Szakértő egy üzleti, illetve termék terv tervezésével és szerkezetével foglalkozik, beleértve az alternatív megközelítések és befektetési ajánlatok megtérülésének beazonosítását. Mérlegeli a lehetséges és alkalmazható finanszírozási modelleket, és költség-haszonelemzéssel és ésszerű érvekkel támasztja alá a kiválasztott stratégiát. A Használhatósági Szakértő gondoskodik az üzleti és a technológiai stratégiáknak történő megfelelésegről, és közli és „eladja” az üzleti terveket az érintett érdekelt feleknek, továbbá foglalkozik a politikai, pénzügyi és szervezeti érdekekkel is, beleértve a SWOT elemzéseket.

A Használhatósági Szakértőnek képesnek kell lennie arra, hogy kiaknázza a szakértői tudást a piaci környezet stb. elemzése céljából, azonban optimális esetben képesnek kell lennie arra, hogy vezesse egy olyan információs rendszer stratégia létrehozatalát, amely kielégíti a vállalkozás követelményeit.

E célból ismernie kell az üzleti tervek és mérföldkövek elemeit; a jelenlegi és a jövőbeli piaci méretet és igényeket; a verseny és a SWOT elemzési módszereket (a termék jellemzőire, de a külső környezetre vonatkozóan is); az érték létrehozó csatornákat; a nyereségesség elemeit; a finanszírozási modellek szempontjait és hatásait; a pénzügyi tervezést és dinamikát. Következésképpen képesnek kell lennie arra, hogy foglalkozzon a termék, illetve a megoldás értéket képviselő ajánlataival és be tudja azokat azonosítani; hogy a megfelelő érték létrehozó csatornákat beazonosítsa; hogy részletes SWOT elemzéseket kidolgozzon; hogy rövid és hosszú teljesítményjelentéseket összeállítson (például pénzügyi, nyereségességi, használati és érték létrehozatali jelentéseket); és hogy a terv fő mérföldköveit beazonosítsa.





A.5 Architektúra tervezése (6 %)

A Használhatósági Szakértőnek specifikálnia, finomítani, aktualizálnia és hozzáférhetővé kell tennie egy formális megközelítést a megoldások kivitelezésére, amelyek az IS architektúra kifejlesztéséhez és üzemeltetéséhez szükségesek. Kezelnie kell az üzleti érdekelt felekkel fennálló kapcsolatot annak biztosítása érdekében, hogy az architektúra összhangban legyen az üzleti követelményekkel. Be kell azonosítania a változtatási igényeket és az érintett komponenseket; a hardvert, szoftvert, alkalmazásokat, folyamatokat, információs és technológiai platformot, és gondoskodnia kell arról, hogy az interoperabilitás, skálázhatóság, használhatóság és biztonság összes szempontja figyelembe legyen véve.

Konkrétabban ki kell aknáznia a szakértői tudást annak érdekében, hogy meghatározza azon internet technológiát és specifikációkat, amelyek felhasználandók internet projektek, alkalmazások létrehozatala, illetve infrastruktúra javítások céljából. Továbbá széleskörű elszámoltathatóság mellett feladata lehet az, hogy meghatározza az üzleti igényeknek megfelelő internet technológia kivitelezésének stratégiáját, figyelembe véve a jelenlegi technológiai platformot, az elavult berendezéseket és a legújabb technológiai újításokat.

Ahhoz, hogy ezt meg tudja valósítani, ismernie kell az architektúra keretrendszer és rendszertervezési eszközöket; a rendszerek architektúra követelményeit; a teljesítményt, a skálázhatóságot, a biztonságot és hozzáférhetőséget; a rendszer architektúrával kapcsolatos költségeket, előnyöket és kockázatokat; a vállalat vállalati architektúráját és belső szabványait. Továbbá képesnek kell lennie arra, hogy szaktudással segítse az összetett műszaki problémák megoldását, és hogy biztosítsa azt, hogy a legjobb architektúra megoldások kerüljenek megvalósításra; hogy felhasználja tudását különböző technológiai területeken a vállalati architektúra felépítésére és leszállítására; megértse azokat az üzleti célokat/hajtóerőket, amelyeknek hatása van az architektúra komponensekre (adatokra, alkalmazásra, biztonságra, fejlesztésre stb.); képesnek kell lennie arra, hogy segítsen a vállalati architektúra és szabványok, alapelvek és célkitűzések alkalmazásokkal foglalkozó munkacsoportok felé történő kommunikálásában; hogy kidolgozzon tervezési mintákat és modelleket annak érdekében, hogy segítse a rendszer elemzőket következetes alkalmazások tervezésében. **A.6**

Alkalmazástervezés (10 %)

A Használhatósági Szakértőnek meg kell határozni a legmegfelelőbb internet megoldásokat a szervezet internet politikájával és felhasználói/ügyfél igényeinek megfelelően. Pontosan meg kell becsülnie a fejlesztési, telepítési alkalmazás karbantartási költségeket és ki kell választania a megoldás terv megfelelő technikai opcióit, optimalizálva a költség és a minőség közti egyensúlyt. Be kell azonosítania egy közös referencia keretrendszert a modellek - képviselő felhasználókkal történő - validálása céljából.

A Használhatósági Szakértőnek hozzá kell járulnia a tervezéshez és az általános funkcionális specifikációhoz és interfészekhez. Továbbá valószínűleg elvárás lesz vele szemben, hogy megszervezze az alkalmazás designjának általános tervezését. Végül elvárhatják tőle, hogy elszámoljon a saját és mások annak érdekében kifejtett tevékenységével, hogy az alkalmazás szabályosan legyen integrálva egy összetett környezetbe és megfeleljen a felhasználói/ügyfél igényeknek.

E területen a siker függ a következőktől: modellezési követelmények és az igény elemzési módszerek; a szoftver fejlesztési módszerek és azok érvei (például prototípus készítés,





agilis módszerek, visszafejtés stb.); az alkalmazás fejlesztéssel kapcsolatos mérési gyakorlatok; felhasználói interfész tervezési alapelvek; funkcionális specifikációk formalizálási nyelvei; létező alkalmazások és a kapcsolódó architektúra; DBMS, Data Warehouse /Adat Tárházak/, DSS /döntéstámogató rendszerek/ és a hasonló eszközök. Képesnek kell lennie az ügyfelek, a felhasználók és az érdekeltek beazonosítására; a funkcionális és nem funkcionális követelmények begyűjtése, formalizálása és validálása; becslési modellek és adatok alkalmazása a különböző szoftver életciklus fázisok költségeinek értékelése céljából; a prototípusok használatának értékelésére a követelmények validálásának támogatása érdekében; az alkalmazás design általános tervezésének megtervezésére, szervezésére és monitorozására; egy funkcionális specifikáció megtervezésére, kezdve a meghatározott követelményekkel; továbbá a pillanatnyi forgatókönyvet szolgáló, különböző alkalmazás fejlesztési módszerek megfelelőségének értékelésére.

A.7 A technológia figyelemmel kísérése (6 %)

A Használhatósági Szakértőnek fel kell tárnia a legfrissebb internettel kapcsolatos technológiai fejleményeket annak érdekében, hogy kialakítsa a kialakulóban levő technológiák megértését, és innovatív megoldásokat kell kidolgoznia az új technológiák létező termékekbe, alkalmazásokba, illetve szolgáltatásokba történő integrálása, illetve új megoldások létrehozása érdekében.

Konkrétabban, ki kell aknáznia az új és kialakulóban levő technológiák széleskörű, az üzleti tevékenységek alapos ismeretével párosított szaktudását annak érdekében, hogy elképzelje és megfogalmazza a jövő megoldásait. Szakértői útmutatást és tanácsot kell adnia a vállalkozási és technológiai vezető munkacsoportoknak a potenciális innovációkkal kapcsolatosan a stratégiai döntéshozatal támogatása érdekében. Bizonyos körülmények esetén stratégiai vezetést is biztosíthat a jövőbeli megoldások elképzeléséhez és megfogalmazásához, valamint a szervezet ezen megoldások felépítése és kiaknázása terén történő irányításához.

Ahhoz, hogy sikeres legyen e területen, a Használhatósági Szakértőnek ismernie kell a kialakulóban levő technológiákat és azok vonatkozó piaci alkalmazásait; a piaci igényeket; a vonatkozó információforrásokat (például a magazinokat, konferenciákat és eseményeket, a hírleveleket, véleményvezéreket stb.); valamint a webes közösségekben folyó beszélgetések szabályait. Továbbá képesnek kell lennie az információforrások monitorozására és folyamatosan követni a legígéretesebbeket azok közül; beazonosítani a legígéretesebb megoldások eladóit és szolgáltatóit; hogy értékelje, megindokolja és javaslatot tegyen a legmegfelelőbbekre; beazonosítsa a kialakulóban levő technológiák adoptálásának üzleti előnyeit és fejlődéseit; és hogy természetesen a koncepciót bizonyítékokkal alátámassza.



2. ÉPÍTÉS

Súlyozás (ECVET szerint): 33%

a. A képzés elvégzését követően a tanulónak képesnek kell lennie az alábbiakra, illetve rendelkeznie kell az alábbi tulajdonságokkal

- ismeri a netikettet, az interaktív virtuális környezeteket, a szociális hálózatokat és így tovább
- alaposan ismeri az online használhatósági követelményeket
- képes média elemek létrehozatalára
- képes szövegek világos, tömör és korrekt megfogalmazására
- képes megérteni a munkafolyamathoz történő kreatív, művészi és képzelőerővel történő hozzájárulások fontosságát
- tisztában van a munka etikai hatásával
- képes megérteni a pontosság és a részletekre történő odafigyelés szükségességét
- képes az ügyfél-orientáltság jelentőségének elismerésére
- megérti a szervezeti stratégia melletti elkötelezettség fontosságát és tisztában van a szervezeti kultúra jelentőségével
- képes jó kapcsolatteremtési készségeket tanúsítani
- képes a szükséges előadói készségeket alkalmazni
- képes hatásosan kommunikálni
- képes demonstrálni, hogy képes munkacsoportban dolgozni
- képes az információk megkeresésére, szervezésére és szintetizálására
- képes az ilyen jellegű információk elemzésére
- képes arra, hogy a vonatkozó kérdésekkel kapcsolatos álláspontját megmagyarázza, megvédje, érvekkel alátámassza és megindokolja
- ismeri a költségvetési/bebecslési kérdéseket és gyakorlatokat
- ismeri a jogi, környezeti, munkaügyi és szabványügyi kérdéseket
- képes megérteni a marketinget.

b. Javasolt tanulási/képzési területek

B.1 Tervezés és fejlesztés (13 %)



A Használhatósági Szakértőnek részt kell vennie a szoftver és/vagy hardver komponensek tervezésében és mérnöki munkáiban az előírt specifikáció-kielégítése érdekében, beleértve az energia hatásossági kérdéseket is. Rendszerezett módszertant kell követnie a szükséges komponensek és interfészek elemzése és felépítése érdekében, valamint végre kell hajtania az egység és rendszer tesztelését a követelmények kielégítésének biztosítása érdekében.

A Használhatósági Szakértőnek kompetensnek kell lennie a felelősségi szintek egy széles köre terén, kezdve a kis komponensek egyedül és önállóan történő kifejlesztésétől egészen addig, hogy kreatívan jár el komponensek kifejlesztése és nagyobb termékekbe történő integrálásáig,



valamint az összetett feladatok kezeléséig szabványos eljárások és architektúrák kidolgozása révén, a kohéziós termékfejlesztés támogatása érdekében.

Különösen ismernie kell a megfelelő szoftver programokat/modulokat, a DBMS és programozási nyelveket; a hardver komponenseket, eszközöket és a hardver architektúrákat; a funkcionális és műszaki tervezést; a korszerű technológiákat; a programozási nyelveket; a szoftverek és/vagy hardverek áramfogyasztási modelljeit. Továbbá képesnek kell lennie arra, hogy megmagyarázza és közölje a tervet/fejlesztést az ügyféllel; végrehajtsa a tesztek és a teszt eredményeket értékelje a termék specifikációk alapján; megfelelő szoftver és/vagy hardver architektúrákat alkalmazzon; hardver architektúrákat, felhasználói interfészeket, üzleti szoftver komponenseket és beágyazott szoftver komponenseket tervezzen és kifejlesszen; menedzselje és garantálja összetett szoftverfejlesztések esetében a kohézió magas szintjeit; és képesnek kell lennie az adatmodellek használatára.

B.3 Tesztelés (13 %)

E területen a Használhatósági Szakértőnek létre kell hoznia és végre kell hajtania az informatikai rendszerek, illetve az ügyfél használhatósági követelmények rendszerezett teszt eljárásait a tervezési specifikációknak történő megfelelés megállapítása céljából. Gondoskodnia kell arról, hogy az új, illetve átdolgozott komponensek, illetve rendszerek az elvárásoknak megfelelően teljesítsenek és gondoskodnia kell a belső, a külső, a nemzeti és a nemzetközi szabványok kielégítéséről, beleértve az egészségügy és biztonsági, a használhatósági, a teljesítmény, a megbízhatóság, valamint a kompatibilitás területeit. Végül dokumentumokat és jelentéseket kell készítenie a tanúsítási követelményeknek történő megfelelés bizonyítása érdekében.

Szervezetten belüli konkrét munkájától függően előfordulhat, hogy egyszerű tesztek kell végrehajtania részletes utasítások szigorú betartása mellett, illetve előfordulhat, hogy teszt programokat kell megszerveznie, és forгатókönyveket kell felépítenie a teszt potenciális sebezhetőségeinek hangsúlyozása céljából, rögzítve és jelentve az eredményeket az eredmények elemzésével egyetemben. Emellett azt is elvárhatják tőle, hogy szaktudását felhasználja összetett tesztelési programok felügyeletéhez, tovább biztosítsa azt, hogy a tesztek és az eredmények dokumentálva vannak, hogy inputként szolgáljanak a soron következő folyamat gazdák számára, például a tervezők, a felhasználók, illetve a karbantartók számára. Végül előfordulhat, hogy felelős a teszt eljárások betartásáért, beleértve az audit nyom dokumentálásáért.

Ahhoz, hogy sikeres legyen, a Használhatósági Szakértőnek ismernie kell a tesztelési folyamat során felhasználandó módszereket, infrastruktúrát és eszközöket; a tesztelési folyamat életciklusát; a vonatkozó tesztek különböző típusait (funkcionális, integrációs, teljesítmény, használhatósági, terhelési stb.); a tesztelés minőségi kritériumait meghatározó nemzeti és nemzetközi szabványokat. Arra is képesnek kell lennie, hogy elkészítsen és kezeljen egy teszt tervet; irányítsa és értékelje a teszt folyamatot; internettel kapcsolatos rendszerek tesztjeit megtervezze; internettel kapcsolatos rendszerek tesztjeit elkészítse és levezényelje; továbbá a tesztek és az eredményeket jelentse és dokumentálja.

B.5 Dokumentumkészítés (7 %)

A Használhatósági Szakértőnek termékeket, szolgáltatásokat, komponenseket, illetve alkalmazásokat leíró dokumentumokat kell készítenie, a vonatkozó dokumentációs követelményeknek történő megfelelés megállapítása szempontjából. Ki kell választani az





anyagok megjelenítésének megfelelő stílusát és médiumait, és sablonokat kell létrehoznia a dokumentumkezelő rendszerek számára. Gondoskodnia kell arról, hogy a funkciók és a jellemzők megfelelően legyenek dokumentálva és arról is, hogy a létező dokumentumok érvényesek és naprakészek legyenek.

A fentiek teljesítéséhez szabványokat kell használnia és alkalmaznia a dokumentum struktúra meghatározása céljából. Továbbá meg kell határoznia a dokumentáció követelményeit is, figyelembe véve az adott célt és környezetet. Előfordulhat, hogy részletekbe kell mennie a dokumentáció és a célzott hallgatóság céljainak megfelelően.

Ebben a vonatkozásban a Használhatósági Szakértőnek ismernie kell a professzionális dokumentumok készítéséhez, szerkesztéséhez és terjesztéséhez használatos, valamint a multimédia prezentáció létrehozásához használatos eszközöket; valamint a termékek, alkalmazások és szolgáltatások tervezéséhez, fejlesztéséhez és üzembe helyezéséhez szükséges különböző technikai dokumentumokat. Továbbá képesnek kell lennie arra, hogy a kiadványokkal kapcsolatos vállalati szabványokat betartsa és azok hatásos használatát bevezesse; sablonokat készítsen a közösen használt kiadványok számára; a tartalomkezelési munkafolyamatot megszervezze és kontrollálja; továbbá a kiadványokat a megoldással összhangban tartsa a teljes életciklus alatt.

3. FUTTATÁS

Súlyozás (ECVET szerint): 14%

a. A képzés elvégzését követően a tanulónak képesnek kell lennie az alábbiakra, illetve rendelkeznie kell az alábbi tulajdonságokkal

- alaposan ismeri az online használhatósági követelményeket
- képes megérteni a munkafolyamathoz történő kreatív, művészi és képzelőerővel történő hozzájárulások fontosságát
- tisztában van a munka etikai hatásával
- képes megérteni a pontosság és a részletekre történő odafigyelés szükségességét
- képes az ügyfél-orientáltság jelentőségének elismerésére
- képes jó kapcsolatteremtési készségeket tanúsítani
- képes a szükséges előadói készségeket alkalmazni
- képes hatásosan kommunikálni
- képes az információk megkeresésére, szervezésére és szintetizálására
- képes az ilyen jellegű információk elemzésére
- képes arra, hogy a vonatkozó kérdésekkel kapcsolatos álláspontját megmagyarázza, megvédje, érvekkel alátámassza és megindokolja

b. Javasolt tanulási/képzési területek

C.1 Felhasználó támogatás (8 %)

A Használhatósági Szakértőnek reagálnia kell a felhasználói kérésekre és rögzítenie kell a vonatkozó információkat. Meg kell oldania, illetve eskalálnia kell az incidenseket és optimalizálnia kell a rendszer teljesítményét. Végül monitoroznia kell a megoldási eredményeit és az elért ügyfél elégedettséget.

E feladatok végrehajtásához rutinszerűen interakcióba kell lennie a felhasználókkal, alkalmaznia kell az internettel kapcsolatos terméket, alapvető tudását és jártasságát, hogy megválaszolja a felhasználói kéréseket, ezáltal megoldja az egyszerű incidenseket, előírt





eljárásokat követve. Viszonylag gyakran a Használhatósági Szakértőnek szisztematikusan értelmeznie kell a felhasználói problémákat, beazonosítva a megoldásokat és a lehetséges mellékhatásokat. Ehhez alkalmaznia kell a felhasználói problémák beazonosításával kapcsolatos tapasztalatát és lekérdezheti az adatbázist a potenciális megoldásokkal kapcsolatosan. Szükség esetén eszkalálnia kell az összetett, illetve a megoldatlan incidenseket tapasztalt szakértőkhöz, és rögzítenie és nyomon kell követnie Felhasználói Támogatás eljárásait a kezdetektől fogva azok lezárásáig. Bizonyos esetekben menedzselnie kell a támogatási folyamatot is és felelős az egyeztetett szolgáltatási szintek eléréseért. E tekintetben meg kell terveznie az erőforrás allokálását annak érdekében, hogy a meghatározott szolgáltatási szinthez a szükséges támogatásrendelkezésre álljon és kreatívan kell eljárnia, keresve a folyamatos szolgáltatásjavítás lehetőségeit oly módon, hogy elemzi az alapvető okokat. Végül gyakran az is a feladata, hogy kezelje a támogatási funkció költségvetését.

Ahhoz, hogy e területen sikeres legyen, a Használhatósági Szakértőnek ismernie kell a vonatkozó internet felhasználói alkalmazást; az adatbázis struktúrákat és a tartalomszervezést; a vállalati eszkalációs eljárásokat; a szoftver terítési módszereket és eljárásokat az alkalmazások kijavítása érdekében, valamint a szoftverjavítások /software fixes/ alkalmazáshoz szükséges adatátviteli módszertanokat; valamint a potenciális megoldások információforrásait. Továbbá képesnek kell lennie arra, hogy kikérdezze a felhasználókat a tünetek megállapítása érdekében; hogy elemezze a tüneteket a felhasználói hibák, illetve műszaki meghibásodások széles körének beazonosítása céljából; hogy alkalmazza a támogatási eszközöket annak érdekében, hogy szisztematikusan nyomonkövesse a hiba, illetve műszaki meghibásodás forrását; hogy világosan kommunikáljon a végfelhasználókkal és utasításokat adjon a problémák megoldásának elősegítése érdekében; és természetesen, hogy rögzítése és kódolja a problémákat a támogatás bővítésének támogatása és az online támogatási eszközök integritása érdekében.

C.4 Problémakezelés (6 %)

E területen a Használhatósági Szakértővel szemben elvárás, hogy beazonosítsa és megoldja az incidensek alapvető okait oly módon, hogy proaktív megközelítést alkalmaz az internettel kapcsolatos problémák alapvető okait illetően és egy tudásrendszert a gyakori hibák ismételt előfordulásai alapján.

A Használhatósági Szakértővel szemben elvárás, hogy beazonosítsa és besorolja az incidens típusokat és a szolgáltatás elakadásokat; rögzítse az incidenseket, kategorizálja azokat a tünetek és a megoldások alapján. Továbbá előfordulhat, hogy az internet infrastruktúrával és a problémakezelési folyamattal kapcsolatos szakértői tudást, illetve mély ismeretet kell alkalmaznia a meghibásodások beazonosítása és minimális kiesés melletti megoldása érdekében; megalapozott döntéseket kell hoznia emocionális környezetben az üzleti hatás minimalizálásához szükséges megfelelő lépéseket illetően; és gyorsan be kell azonosítania a hibásan működő komponenseket, ki kell választania az olyan alternatív lehetőségeket, mint például a javítás, csere, illetve újrakonfigurálás. Bizonyos körülmények esetén a Használhatósági Szakértőtől azt is elvárhatják, hogy a teljes problémakezelési folyamatot vezesse saját felelőssége mellett, beleértve az ütemterveket is, és hogy biztosítsa a jól képzett emberi erőforrások, eszközök és diagnosztikai eszközök rendelkezésre állását a vészhelyzetbeli incidensek rendezéséhez. Végül képesnek kell lennie olyan eszkalációs folyamatok kidolgozására, amelyek biztosítják, hogy megfelelő erőforrásokat lehessen alkalmazni minden egyes incidens esetében.





Ahhoz, hogy e területen sikeres legyen, a Használhatósági Szakértőnek ismernie kell a szervezet teljes internet infrastruktúráját és kulcsfontosságú komponenseit; a szervezet jelentéstételi eljárásait; a szervezet kritikus helyzetekre vonatkozó eskalációs eljárásait; a diagnosztikai eszközök alkalmazását és rendelkezésre állását; a rendszer infrastruktúra elemek közti kapcsolatokat, valamint a hibának az érintett üzleti folyamatokra gyakorolt hatását. Továbbá képesnek kell lennie a problémák fejleményeinek monitorozására teljes életciklusuk alatt és hogy hatásosan kommunikáljon; hogy beazonosítsa a potenciális kritikus komponens meghibásodásokat és megfelelő lépéseket tegyen a meghibásodás hatásainak enyhítése érdekében; hogy kockázatkezelő auditokat bonyolítson le és eljárjon a kockázatok minimalizálása érdekében; hogy megfelelő erőforrásokat allokáljon a karbantartási tevékenységekhez, hogy kiegyensúlyozza a költséget és a kockázatot; valamint, hogy kommunikáljon az összes szinten annak biztosítsa érdekében, hogy a megfelelő erőforrások legyenek bevetve mind szervezeten belül, mind azon kívül a működés kiesések minimalizálása érdekében.

4. HASZNÁLAT LEHETŐVÉ TÉTELE

Súlyozás (ECVET szerint): 12%

a. A képzés elvégzését követően a tanulónak képesnek kell lennie az alábbiakra, illetve rendelkeznie kell az alábbi tulajdonságokkal

- ismeri a netikettet, az interaktív virtuális környezeteket, a szociális hálózatokat és így tovább
- alaposan ismeri az online használhatósági követelményeket
- képes termékek, illetve szolgáltatások online történő promóciójára és értékesítésére
- tisztában van a munka etikai hatásával
- képes megérteni a pontosság és a részletekre történő odafigyelés szükségességét
- képes az ügyfél-orientáltság jelentőségének elismerésére
- megérti a szervezeti stratégia melletti elkötelezettség fontosságát és tisztában van a szervezeti kultúra jelentőségével
- képes az információk megkeresésére, szervezésére és szintetizálására
- képes az ilyen jellegű információk elemzésére
- ismeri a költségvetési/beclsési kérdéseket és gyakorlatokat
- ismeri a jogi, környezeti, munkaügyi és szabványügyi kérdéseket.
- képes megérteni a marketinget

b. Javasolt tanulási/képzési területek

D.5 Értékesítési ajánlat kidolgozása (12 %)

A Használhatósági Szakértőnek ki kell dolgoznia az ügyfél megoldás követelményeit kielégítő műszaki javaslatokat, továbbá versenyképes árajánlatokat az értékesítési személyzet részére. Továbbá hangsúlyoznia kell az ajánlatokkal kapcsolatos energiahatékonyságot és a környezeti hatást, és együtt kell működnie a kollégákkal annak érdekében, hogy a szolgáltatás, illetve a termék megoldást összhangba hozza a szervezet szállítási kapacitásával.

Ez annak révén érhető el, hogy a Használhatósági Szakértő megszervezi az együttműködést az érintett belső részlegek között, például az értékesítési és a jogi részleg között, és azáltal, hogy megkönnyíti az összehasonlítást az ügyfél követelménye és a rendelkezésre álló „kész” /off the shelf/ megoldásokkal. Előfordulhat, hogy kreatív módon kell eljárnia



egy összetett megoldást tartalmazó ajánlat kidolgozása érdekében, illetve egy összetett műszaki környezethez testre kell szabnia egy megoldást, illetve biztosítania kell az ügyfél ajánlat kivitelezhetőségét, illetve műszaki érvényességét. Bizonyos esetekben a Használhatósági Szakértőnek értelmeznie és befolyásolnia kell az ügyfél igényeket és a referencia üzleti kontextusokat, sőt tanácsadási projektekre kell javaslatot tennie az ideális ügyfél megoldások biztosítása érdekében, azaz „tanácsadó értékesítőként” kell eljárnia.

E területen a siker függ a következők ismeretétől: ügyfél igények, a szervezeten belül alkalmazott értékesítési és marketing módszerek; jogi követelmények; belső üzleti gyakorlatok; valamint a termék, illetve szolgáltatás egyedülálló értékesítési szempontjai. Továbbá a Használhatósági Szakértőnek képesnek kell lennie az ajánlati dokumentáció keretének kidolgozására; az ajánlathoz hozzájáruló multidiszciplináris munkacsoportok koordinálására és segítésére; a tender dokumentáció kikötéseinek és feltételeinek értelmezésére; a potenciális versenytársak erősségeinek és gyengeségeinek értékelésére; valamint gondoskodni arról, hogy az ajánlat kiváló minőségű legyen és időben be legyen adva; valamint képesnek kell lennie arra, hogy az ajánlat energia-hatékonysággal és környezettel kapcsolatos szempontjait jól kommunikálja.

5. MENEDZSELÉS

Súlyozás (ECVET szerint): 11%

a. A képzés elvégzését követően a tanulónak képesnek kell lennie az alábbiakra, illetve rendelkeznie kell az alábbi tulajdonságokkal

- alaposan ismeri az online használhatósági követelményeket
- képes megérteni a munkafolyamathoz történő kreatív, művészi és képzelőerővel történő hozzájárulások fontosságát
- képes az információk megkeresésére, szervezésére és szintetizálására
- képes az ilyen jellegű információk elemzésére
- ismeri a projekt irányítás alapelveit
- ismeri a jogi, környezeti, munkaügyi és szabványügyi kérdéseket
- képes megérteni a marketinget

b. Javasolt tanulási/képzési területek

E.3 Kockázatkezelés (5 %)



A Használhatósági Szakértőnek kezelnie kell a kockázatot az összes információs rendszer vonatkozásában a vállalat által meghatározott kockázatkezelési politika és eljárás alkalmazásán keresztül. Fel kell mérnie a szervezet üzleti tevékenységével kapcsolatos kockázatot, valamint dokumentálnia kell a potenciális kockázatot és a kockázatok kordában tartására irányuló terveket.

Ennek elérése érdekében értenie és alkalmaznia kell a kockázatkezelési alapelveket és ki kell vizsgálnia a beazonosított kockázatok enyhítésére vonatkozó megoldásokat. Továbbá el kell döntenie a biztonság biztosításához alkalmazandó megfelelő lépéseket és foglalkoznia kell a fennálló kockázatokkal, továbbá a kivételeket értékelnie, menedzselnie kell és gondoskodnia kell azok validálásáról, auditálnia kell a folyamatokat és a környezetet.



Egyes helyzetekben a Használhatósági Szakértőnek vezetnie kell egy alkalmazandó kockázatkezelő szabályzat meghatározását oly módon, hogy figyelembe veszi az összes korlátozást, beleértve a műszaki, gazdasági és politikai kérdéseket, továbbá delegálnia kell végrehajtandó feladatokat.

Konkrétabban a kockázat elemzéshez ismernie kell vállalati értékeket és érdekeket, a befektetés megtérülését a kockázat elkerülése szempontjából; a kockázatelemzés jó gyakorlatait (módszertanokat) és szabványait. Képesnek kell lennie arra, hogy kidolgozzon egy kockázatkezelési tervet a szükséges megelőző lépések beazonosítása céljából; hogy kommunikálja és elősegítse a szervezet kockázatelemzési eredményeit és kockázatkezelési folyamatait; hogy megtervezze és dokumentálja a kockázatelemzés és kockázatkezelés folyamatait, és hogy enyhítő, illetve előre nem látható helyzetekkel kapcsolatos lépéseket alkalmazzon.

E.5 Folyamatjavítás (6 %)

A Használhatósági Szakértőnek mérnie kell a létező internettel kapcsolatos folyamatok hatásosságát, és a különböző forrásokból származó internet-alapú folyamat tervezés terén kutatást kell végeznie és benchmarkokat kell meghatározni. Rendszerezett módszertant kell követnie a mérhető üzleti előnyt jelentő folyamat, illetve technológia változások értékelése, tervezése és kivitelezése terén, továbbá fel kell mérnie a folyamat változtatások lehetséges hátrányos következményeit.

Ehhez a Használhatósági Szakértőnek szakértői tudást kell bevetnie a létező folyamatok és megoldások kutatása céljából, hogy meghatározza a lehetséges innovációkat, valamint ésszerű érvek alapján ajánlásokat kell tennie. Továbbá elvárás lehet vele szemben, hogy vezesse és engedélyezze az olyan innovációkat és javításokat, amelyek fokozzák a versenyképességet, illetve a hatékonyságot, bemutatva a felső vezetésnek a potenciális változtatások üzleti előnyét.

Ennek érdekében a Használhatósági Szakértőnek ismernie kell a kutatási módszereket, benchmarkokat és mérési módszereket; a kivitelezési módszertanok értékelését, megtervezését és kivitelezését; a létező belső folyamatokat; valamint a vonatkozó, az internet terén bekövetkező fejleményeket és azok potenciális hatását a folyamatokra. Képesnek kell lennie arra, hogy az alapvető folyamatokat és eljárásokat összeállítsa, dokumentálja és kategorizálja, továbbá hogy javaslatokat tegyen a javítások megkönnyítését és ésszerűsítését szolgáló változtatási javaslatokra.

3.3.3. eCF és EQF szintek

Elvárás, hogy a Használhatósági Szakértő elvégezze ezen tanulási szintek többségét minimum az e-CF 2. szintjén (EQF 4), illetve a 3. szintjén (EQF 5), bár számos esetben a 4. szintjén is (EQF 6).



3.4. Web Marketing Szakértő

3.4.1. Funkcionális profil leírás

Profil neve	Web Marketing Szakértő	
Profil alternatív nevei		
Összefoglaló nyilatkozat	A web marketing szakértő felelős az interaktív marketingért.	
Küldetés	Hozzájárulni a vállalat sikeréhez, azaz a láthatósághoz, a forgalomhoz és/vagy értékesítéshez, a weboldalon, a webes alkalmazáson, illetve a webes kampányon keresztül.	
Feladat	A weboldal, a webes alkalmazás promóciójának meghatározása, illetve kézbevétele, illetve egy webes kampány menedzselése, a siker jegyében, vagy kereskedelmi, vagy társadalmi, vagy más mércékkel mérve.	
Leszállítandó anyagok	Felelős	Hozzájáruló
	<ul style="list-style-type: none"> Marketing kampányok. Marketingelemzés és jelentések. 	<ul style="list-style-type: none"> Marketing stratégia / terv.
Fő feladat/feladatok	<ul style="list-style-type: none"> Webes kampány menedzselése – online marketing kampányok megtervezése és végrehajtása. Konverziós stratégiák – például az oldal nézetek bevétellé történő konvertálása. Kereső motoroptimalizálás – online kereső motor eredmények elérése. Web analitika – részletes jelentések biztosítása az említett kampányok relatív sikeréről. Marketing adatok elemzése. 	
Környezet	Általában munkacsoportban dolgozik több marketing szakértővel vállalva és a Marketing Koordinátornak jelent.	
Kulcsfontosságú teljesítmény indikátorok	<ul style="list-style-type: none"> Új látogatók száma. Oldal megtekintések / látogató. Régi látogatók visszatérési aránya. Átlagos megrendelési érték. A belépő oldalról távozó internet látogatók aránya /Bounce rate/. Törlési arány. Megrendelések száma ügyfelenként, évente. 	

3.4.2. Kompetenciák

A Web Marketing Szakértőt (Web Marketer - WM) azon munkafolyamatoknak megfelelően kell kiképezni, amelyekben munkája során részt vesz. Az alábbiakban leírjuk a tanulási eredményeket és javaslatokat teszünk a képzési/tanulási területekre.





1. TERVEZÉS

Súlyozás (ECVET szerint): 21%

a. A képzés elvégzését követően a tanulónak képesnek kell lennie az alábbiakra, illetve rendelkeznie kell az alábbi tulajdonságokkal

- alaposan ismeri az online használhatósági követelményeket
- képes termékek, illetve szolgáltatások online történő promóciójára és értékesítésére
- tisztában van a munka etikai hatásával
- képes az ügyfél-orientáltság jelentőségének elismerésére
- megérti a szervezeti stratégia melletti elkötelezettség fontosságát és tisztában van a szervezeti kultúra jelentőségével
- képes a vonatkozó információk elemzésére
- képes arra, hogy a vonatkozó kérdésekkel kapcsolatos álláspontját megmagyarázza, megvédje, érvekkel alátámassza és megindokolja
- ismeri a projekt irányítás alapelveit
- ismeri a költségvetési/beclsési kérdéseket és gyakorlatokat
- ismeri a jogi, környezeti, munkaügyi és szabványügyi kérdéseket
- képes megérteni a marketinget.

b. Javasolt tanulási/képzési területek

A.1 Az információs rendszer és az üzleti stratégia összhangba hozása (1 %)

A Web Marketing Szakértő egy üzleti, illetve termék terv tervezésével és szerkezetével foglalkozik, beleértve az alternatív megközelítések és befektetési ajánlatok megtérülésének beazonosítását. Mérlegeli a lehetséges és alkalmazható finanszírozási modelleket, és költség-haszonelemzéssel és ésszerű érvekkel támasztja alá a kiválasztott stratégiát. A Web Marketing Szakértő gondoskodik az üzleti és a technológiai stratégiáknak történő megfelelésről, és közli és „eladja” az üzleti terveket az érintett érdekelt feleknek, továbbá foglalkozik a politikai, pénzügyi és szervezeti érdekekkel is, beleértve a SWOT elemzéseket.

A.3 Üzleti terv kidolgozása (3 %)

A Web Marketing Szakértő egy üzleti, illetve termék terv tervezésével és szerkezetével foglalkozik, beleértve az alternatív megközelítések és befektetési ajánlatok megtérülésének beazonosítását. Mérlegeli a lehetséges és alkalmazható finanszírozási modelleket, és költség-haszonelemzéssel és ésszerű érvekkel támasztja alá a kiválasztott stratégiát. A Web Marketing Szakértő gondoskodik az üzleti és a technológiai stratégiáknak történő megfelelésről, és közli és „eladja” az üzleti terveket az érintett érdekelt feleknek, továbbá foglalkozik a politikai, pénzügyi és szervezeti érdekekkel is, beleértve a SWOT elemzéseket.

A Web Marketing Szakértőnek képesnek kell lennie arra, hogy kiaknázza a szakértői tudást a piaci környezet stb. elemzése céljából, azonban optimális esetben képesnek kell lennie arra, hogy vezesse egy olyan információs rendszer stratégia létrehozatalát, amely kielégíti a vállalkozás követelményeit.

E célból ismernie kell az üzleti tervek és mérföldkövek elemeit; a jelenlegi és a jövőbeli piaci méretet és igényeket; a verseny és a SWOT elemzési módszereket (a termék



jellemzőire, de a külső környezetre vonatkozóan is); az érték létrehozó csatornákat; a nyereségesség elemeit; a finanszírozási modellek szempontjait és hatásait; a pénzügyi tervezést és dinamikát. Következésképpen képesnek kell lennie arra, hogy foglalkozzon a termék, illetve a megoldás értéket képviselő ajánlataival és be tudja azokat azonosítani; hogy a megfelelő érték létrehozó csatornákat beazonosítsa; hogy részletes SWOT elemzéseket kidolgozzon; hogy rövid és hosszú teljesítményjelentéseket készítsen (például pénzügyi, nyereségességi, használati és érték létrehozatali jelentéseket); hogy a terv fő mérföldköveinek beazonosítsa

A.4 Termék/projekt (5 %)



kezelését.

A Web Marketing Szakértőnek elemeznie kell és meg kell határozni a pillanatnyi és a cél állapotokat, valamint kritikus megközelítéssel meg kell becsülnie a költséghatékonyságot, a kockázati pontokat, a lehetőségeket, az erősségeket és gyengeségeket. Ki kell dolgozni struktúra terveket, meg kell határozni az időtávokat és a mérföldköveket, és kezelnie kell a változtatási kéréseket, meg kell határozni a szállítási mennyiséget és áttekintést kell biztosítani a további dokumentációs követelményekről, valamint specifikálni kell a termékek szabályos

A Web Marketing Szakértőnek képesnek kell lennie arra, hogy rendszerezetten dokumentálja a termék, illetve projekt szabványos és egyszerű elemeit. Ideális esetben képesnek kell lennie arra, hogy szakértői tudást alkalmazzon a projekt, illetve termék összetett dokumentumainak létrehozatala és karbantartása céljából.

Konkréten ismernie kell a projekt irányítás határos keretrendszerait, a jellemző kulcsfontosságú teljesítmény indikátorokat (KPI); és az alapvető döntéshozatali módszereket. Képesnek kell lennie arra, hogy beazonosítsa a termék, illetve projekt összes potenciális célját; hogy meghatározza a kommunikációs tervet; beazonosítsa a kulcsfontosságú felhasználókat és létrehozza a vonatkozó dokumentációt; projekt és minőségi terveket készítsen, beleértve a mérföldköveket; hogy biztosítsa és kezelje a döntéshozókat szolgáló megfelelő információkat; és kezelje a változtatás kérés folyamatot.

A.6 Alkalmazástervezés (5 %)

A Web Marketing Szakértőnek meg kell határozni a legmegfelelőbb internet megoldásokat a szervezet internet politikájával és a felhasználói/ügyfél igényekkel összhangban. Pontosan meg kell becsülnie az alkalmazásfejlesztési, telepítés és karbantartási költségeit és ki kell választania a megfelelő megoldástervezés megfelelő műszaki opcióit, optimalizálnia kell a költség és a minőség közti egyensúlyt. Be kell azonosítania egy közös referencia keretrendszert a modelleknek a reprezentatív felhasználókkal történő validálása érdekében.

A Web Marketing Szakértőnek hozzá kell járulnia a design elkészítéséhez és az általános funkcionális specifikációhoz és interfészekhez. Továbbá valószínűleg elvárás lesz vele szemben, hogy megszervezze az alkalmazás designjának átfogó tervezését. Végül az is





követelmény lehet vele szemben, hogy elszámoljon a saját és mások annak érdekében kifejtett tevékenységével, hogy biztosítsa, hogy az alkalmazás szabályos módon integrálásra kerül egy összetett környezetben és megfelel a felhasználói/ügyfél igényeknek.

E területen a siker függ a következők ismeretétől: követelmények modellezése és a szükséglet elemzési módszerek; szoftver fejlesztési módszerek és az azokat alátámasztó érvek (például prototípus készítés, agilis módszerek, visszafejtés stb.); az alkalmazás fejlesztéssel kapcsolatos mérés; felhasználói interfész tervezési alapelvek; funkcionális specifikációk formalizálását szolgáló nyelvek; létező alkalmazások és a kapcsolódó architektúrák; DBMS, Adattárház /Data Warehouse/, DSS /döntéstámogató rendszerek/ és hasonló eszközök. Képesnek kell lennie arra, hogy az ügyfeleket, a felhasználókat és az érdekelteket beazonosítsa; hogy a funkcionális és nem funkcionális követelményeket begyűjtse, formalizálja és érvényesítse; hogy becslési modelleket és adatokat alkalmazzon a különböző szoftver életciklus fázisok költségeinek értékeléséhez; hogy értékelje a prototípusoknak a követelmények érvényesítésének támogatása céljából történő felhasználását; hogy az alkalmazás designjának átfogó tervét megtervezze, megszervezze és monitorozza; hogy a funkcionális specifikációt megtervezze a definiált követelményektől kezdve; valamint hogy a pillanatnyi forгатókönyv szempontjából a különböző alkalmazásfejlesztési módszerek megfelelőségét értékelje.

A.7 A technológia figyelemmel kísérése (7 %)

A Web Marketing Szakértőnek fel kell tárnia a legfrissebb internet szempontjából fontos technológiai fejleményeket a kialakulóban levő technológiák megértése érdekében, és innovatív megoldásokat kell kidolgoznia az új technológiának a létező termékekbe, alkalmazásokba történő integrálása, illetve új megoldások létrehozása céljából.

Konkrétabban, az új és a kialakulóban levő technológiák széles körű szakértői ismeretét kell felhasználnia, az üzleti tevékenység alapos ismeretével párosítva, hogy elképzelje és megfogalmazza a jövő megoldásait. Szakértői útmutatást és tanácsot kell adnia a vezető munkacsoportoknak az üzleti tevékenység és a technológia terén, a lehetséges innovációkkal kapcsolatosan a stratégiai döntéshozatal támogatása érdekében. Bizonyos körülmények esetén stratégiai irányítónak is eljárhat, aki felvázolja és megfogalmazza a jövő megoldásait és irányítja a szervezetet ezen megoldások kiépítése és kiaknázása érdekében.

Annak érdekében, hogy sikeres legyen e területen a Web Marketing Szakértőnek ismernie kell a következőket: a kialakulóban levő technológiák és azok vonatkozó piaci alkalmazásai; piaci igények; vonatkozó információforrások (például magazinok, konferenciák és események, hírlevelek, véleményvezérek stb.); valamint a web közösségeken folyó beszélgetések szabályai. Továbbá képesnek kell lennie az információ források monitorozására és a legígéretesebb információforrások folyamatos követésére; hogy a legígéretesebb megoldások értékesítőit és szolgáltatóit beazonosítsa; a legígéretesebb megoldásokat értékelje, megindokolja és azok közül a legmegfelelőbbet ajánlja; hogy beazonosítsa a kialakulóban levő technológiák üzleti előnyeit és az általuk elérhető javulást; és természetesen, hogy a koncepciót bizonyítékokkal alátámasssa.

2. ÉPÍTÉS

Súlyozás (ECVET szerint): 25%





a. A képzés elvégzését követően a tanulónak képesnek kell lennie az alábbiakra, illetve rendelkeznie kell az alábbi tulajdonságokkal

- ismeri a netikettet, az interaktív virtuális környezeteket, a szociális hálózatokat és így tovább
- alaposan ismeri az online használhatósági követelményeket
- képes a termékek, illetve szolgáltatások online történő promóciójára és értékesítésére
- képes szövegek világos, tömör és korrekt megfogalmazására
- képes megérteni a munkafolyamathoz történő kreatív, művészi és képzelőerővel történő hozzájárulások fontosságát
- képes megérteni a pontosság és a részletekre történő odafigyelés szükségességét
- képes az ügyfél-orientáltság jelentőségének elismerésére
- képes jó kapcsolatteremtési készségeket tanúsítani
- képes hatásosan kommunikálni
- demonstrálni, hogy képes munkacsoportban dolgozni
- képes az információk megkeresésére, szervezésére és szintetizálására
- képes a vonatkozó információk elemzésére
- képes arra, hogy a vonatkozó kérdésekkel kapcsolatos álláspontját megmagyarázza, megvédje, érvekkel alátámassza és megindokolja
- ismeri a jogi, környezeti, munkaügyi és szabványügyi kérdéseket.
- képes megérteni a marketinget.

b. Javasolt tanulási/képzési területek

B.1 Tervezés és fejlesztés (17 %)

A Web Marketing Szakértőnek részt kell vennie a szoftver és/vagy hardver komponensek tervezésében és mérnöki munkáiban az előírt specifikáció kielégítése érdekében, beleértve az energia hatásossági kérdéseket is. Rendszerezett módszertant kell követnie a szükséges komponensek és interfészek elemzése és felépítése érdekében, valamint végre kell hajtania az egység és rendszer tesztelését a követelmények kielégítésének biztosítása érdekében.

A Web Marketing Szakértőnek kompetensnek kell lennie a felelősségi szintek egy széles köre terén, kezdve a kis komponensek egyedül és önállóan történő kifejlesztésétől egészen addig, hogy kreatívan jár el komponensek kifejlesztése és nagyobb termékekbe történő integrálásáig, valamint az összetett feladatok kezeléséig szabványos eljárások és architektúrák kidolgozása révén, a kohéziós termékfejlesztés támogatása érdekében.

Különösen ismernie kell a megfelelő szoftver programokat/modulokat, a DBMS és programozási nyelveket; a hardver komponenseket, eszközöket és a hardver architektúrákat; a funkcionális és műszaki tervezést; a korszerű technológiákat; a programozási nyelveket; a szoftverek és/vagy hardverek áramfogyasztási modelljeit. Továbbá képesnek kell lennie arra, hogy megmagyarázza és közölje a tervet/fejlesztést az ügyféllel; végrehajtsa a tesztek és a teszt eredményeket értékelje a termék specifikációk alapján; megfelelő szoftver és/vagy hardver architektúrákat alkalmazzon; hardver architektúrákat, felhasználói interfészeket, üzleti szoftver komponenseket és beágyazott szoftver komponenseket tervezzen és kifejlesszen; menedzselje és garantálja összetett szoftverfejlesztések esetében a kohézió magas szintjeit; és képesnek kell lennie az adatmodellek használatára.





B.2 Rendszer integráció (1 %)

A Web Marketing Szakértővel szemben elvárás, hogy további hardvert, szoftvert, illetve alrendszer komponenseket telepítsen egy létező, illetve javasolt rendszerbe. Ennek során be kell tartania a bevezetett folyamatokat és eljárásokat (például konfigurációkezelést), figyelembe véve a létező és az új modulok specifikációját, kapacitását és kompatibilitását, az integritás és az interoperabilitás biztosítása érdekében. Végül a Web Marketing Szakértővel szemben elvárás, hogy ellenőrizze a rendszer teljesítményt és gondoskodjon a sikeres integráció formális elfogadásáról és dokumentálásáról.

A Web Marketing Szakértővel szemben elvárás, hogy szisztematikusan járjon el a szoftver és hardver specifikációk kompatibilitásának beazonosítása során, miközben dokumentálnia kell a telepítés során végrehajtott összes tevékenységet, valamint rögzítenie kell az eltéréseket és az orvoslási tevékenységeket. Továbbá megkövetelhetik tőle azt is, hogy beszámoljon az integrálási folyamat során általa és mások által végzett tevékenységekről, melyeket a megfelelő szabványok és a változtatás kontrolláló eljárások betartása mellett kell végrehajtaniuk, az egész rendszer funkcionalitása és megbízhatósága integritásának fenntartása érdekében. Továbbá a Web Marketing Szakértőtől azt is elvárhatják, hogy széleskörű szaktudást vessen be a teljes integrációs ciklus számára egy folyamat létrehozatala érdekében, beleértve a működés belső szabványainak bevezetését és irányító szerep betöltését az erőforrásoknak az integrációs programok érdekében történő hadrendbe állítása és allokálása érdekében.

A konkrét területen a Web Marketing Szakértőnek ismernie kell a régi, létező és az új hardver komponenseket/szoftver programokat/modulokat; a rendszer integrációnak a létező rendszerre/szervezetre gyakorolt hatását; a modulok, rendszerek és komponensek közti interfész módszereket; és természetesen az integrációs tesztelési módszereket. Továbbá képesnek kell lennie arra, hogy mérje a rendszer teljesítményét a rendszer integráció előtt, közben és után; hogy dokumentálja és rögzítse a tevékenységeket, problémákat és a kapcsolódó javítási tevékenységeket; hogy az ügyfelek igényeit létező termékekhez párosítsa és igazolja, hogy az integrált rendszerek képességei és hatékonyságai megfelelnek a specifikációknak, továbbá hogy biztonsági/háttérmentett adatok léteznek a rendszer integráció során az integritás biztosítása érdekében.

B.3 Tesztelés (1 %)

E területen a Web Marketing Szakértőnek létre kell hoznia és végre kell hajtania módszeres teszt eljárásokat az informatika rendszerek, illetve az ügyfél felhasználhatósági követelmények számára annak ellenőrzése céljából, hogy azok megfelelnek a tervezési specifikációknak. Gondoskodnia kell arról, hogy az új, illetve átdolgozott komponensek, illetve rendszerek az elvárásoknak megfelelően működjenek, továbbá arról is, hogy be legyenek tartva a belső, külső, nemzeti és nemzetközi szabványok, beleértve az egészségügyi és biztonsági, a használhatósági, a teljesítmény, a megbízhatósági, illetve kompatibilitási szabványokat. Végül dokumentumokat és jelentéseket kell készítenie a tanúsítási követelmények kielégítésének bizonyítása céljából.

Szervezetten belüli konkrét munkájától függően előfordulhat, hogy egyszerű tesztek kell végrehajtania részletes utasítások szigorú betartása mellett, illetve előfordulhat, hogy teszt programokat kell megszerveznie, és forgatókönyveket kell felépítenie a teszt potenciális sebezhetőségeinek hangsúlyozása céljából, rögzítve és jelentve az eredményeket az eredmények elemzésével egyetemben. Emellett azt is elvárhatják tőle, hogy szaktudását felhasználja összetett tesztelési programok felügyeletéhez, tovább biztosítsa azt, hogy a tesztek és az eredmények dokumentálva vannak, hogy inputként





szolgáljanak a soron következő folyamat gazdák számára, például a tervezők, a felhasználók, illetve a karbantartók számára. Végül előfordulhat, hogy felel a teszt eljárások betartásáért, beleértve az audit nyom dokumentálásáért.

Ahhoz, hogy sikeres legyen, a Web Marketing Szakértőnek ismernie kell a tesztelési folyamat során felhasználandó módszereket, infrastruktúrát és eszközöket; a tesztelési folyamat életciklusát; a vonatkozó tesztek különböző típusait (funkcionális, integrációs, teljesítmény, használhatósági, terhelési stb.); a tesztelés minőségi kritériumait meghatározó nemzeti és nemzetközi szabványokat. Arra is képesnek kell lennie, hogy elkészítsen és kezeljen egy teszt tervet; irányítsa és értékelje a teszt folyamatot; internettel kapcsolatos rendszerek tesztjeit megtervezze; internettel kapcsolatos rendszerek tesztjeit elkészítse és levezényelje; továbbá a tesztek és az eredményeket jelentse és dokumentálja.

B.4 Megoldásfejlesztés (5 %)

Előre meghatározott gyakorlatban alkalmazandó szabványokat követve a Web Marketing Szakértőnek végre kell hajtania a megoldások kivitelezéséhez szükséges tervezett beavatkozásokat, beleértve a telepítést, upgradelést, illetve üzemben kívül helyezést. Konfigurálnia kell a hardvert, a szoftvert, illetve a hálózatokat, hogy biztosítsa a rendszer komponensek interoperabilitását és ki kell iktatnia minden ennek eredményeképpen fellépő hibát, illetve inkompatibilitást. Szükség esetén további szakértői erőforrásokat kell bevonnia, például harmadik fél hálózati szolgáltatókat. Formálisan át kell adnia a teljes működő megoldásokat a felhasználóknak és el kell készítenie azt a dokumentációt, amely rögzíti az összes vonatkozó információt, beleértve a berendezések címeit, konfiguráció és teljesítmény adatait.

A Web Marketing Szakértőnek végre kell hajtania - kellő útmutatás alapján és a részletes utasításoknak megfelelően - az egyes komponensek eltávolítását, illetve telepítését. Alternatív megoldásként, módszeresen eljárhat annak érdekében, hogy felépítsen, illetve lebontson rendszer elemeket, beazonosítsa a nem-teljesítő komponenseket, ezáltal megállapítsa a teljes megoldáson belüli hiba alapvető okát. Igen valószínű, hogy támogatást kell biztosítania a kevésbé tapasztalt kollégáknak. Más helyzetekben felelős saját és a többi személy, megoldás biztosítás során végrehajtott tevékenységeiért, beleértve az ügyféllel folytatott mindenre kiterjedő kommunikációt. Ebben a kontextusban szakértői tudást használhat fel a megoldás kiépítésének befolyásolása érdekében, és hogy tanácsot adjon a munkafolyamatok és munkaeljárások szoftver upgradekkel történő összhangba hozatala terén.

A siker e területen a következők ismeretétől függ: teljesítményelemző módszerek; problémakezeléssel kapcsolatos módszerek (üzemeltetés, teljesítmény, kompatibilitás); szoftvercsomagolási és terítési módszerek és technikák; az adott pillanatban létező architektúrára történő telepítés hatásai; valamint az üzembe helyezés során használandó technológiák és szabványok. A Web Marketing Szakértőnek képesnek kell lennie arra, hogy megszervezze az üzembe helyezési munkafolyamatokat és a termék széles körű bevezetésének tevékenységeit; hogy megszervezze és megtervezze a béta-tesztelési tevékenységeket, hogy tesztelje a megoldást annak végleges működési környezetében; hogy konfigurálja a komponenseket bármely szinten a korrekt általános interoperabilitás garantálása érdekében; hogy beazonosítsa és igénybe vegye az interoperabilitási problémák megoldásához szükséges szaktudást; hogy megszervezze és kontrolálja a kezdeti támogatási szolgáltatás nyújtást, beleértve a felhasználói képzést a rendszer beindítása során; továbbá hogy megszervezze az adatbázisok tartalmát és menedzselje az adatmigrációt.





3. FUTTATÁS

Súlyozás (ECVET szerint): 7%

a. A képzés elvégzését követően a tanulónak képesnek kell lennie az alábbiakra, illetve rendelkeznie kell az alábbi tulajdonságokkal

- megérteni a pontosság és a részletekre történő odafigyelés szükségességét
- megérti a szervezeti stratégia melletti elkötelezettség fontosságát és tisztában van a szervezeti kultúra jelentőségével
- képes a vonatkozó információk elemzésére

b. Javasolt tanulási/képzési területek

C.3 Szolgáltatás nyújtása (4 %)

A Web Marketing Szakértővel szemben elvárás, hogy proaktív lépéseket tegyenek egy stabil és biztonságos alkalmazás és internet infrastruktúra biztosítása érdekében oly módon, hogy aktualizálja az operációs dokumentum könyvtárat és naplózza az összes operációs eseményt. Monitorozó és kezelő eszközöket is fenn kell tartania, például szkripteket, eljárásokat, és így tovább.

Kompetencia szintje alá tartozik, hogy útmutatás alapján eljárva rögzítse és nyomon kövesse a megbízhatósági adatokat, sőt az, hogy módszeresen elemezze a teljesítmény adatokat és továbbítsa az eredményeket a tapasztaltabb szakértőkhöz. Sok esetben azt is elvárják, hogy eszkalálja a potenciális szolgáltatási szint hibákat és a szolgáltatás megbízhatóságának javítására irányuló lépésekre javaslatot tegyen, és hogy nyomon kövesse a megbízhatósági adatokat a szolgáltatási szint szerződés alapján. Végül azt is elvárhatják tőle, hogy az operációs feladatok ütemezését programozza, a költségeket és a költségvetést menedzselje a belső eljárásoknak és külső korlátozásoknak megfelelően, és hogy az internet infrastruktúra üzemeltetési kezeléséhez szükséges emberi erőforrások követelményeit beazonosítsa.

A Web Marketing Szakértőnek ismernie kell azt, hogy hogyan kell értelmezni az informatikai szolgáltatás leszállításával kapcsolatos követelményeket; az informatikai szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos legjobb gyakorlatokat és szabványokat; hogy hogyan kell rögzíteni a szolgáltatás leszállításával kapcsolatos tevékenységeket, és hogyan kell a meghibásodásokat beazonosítani. Elvárás vele szemben, hogy képes legyen olyan folyamatokat alkalmazni, amelyek a szervezetek informatikai szolgáltatás leszállítási stratégiáját alkotják; kitöltsék és összeállítsák az informatikai szolgáltatás leszállítása során használt dokumentációkat, továbbá, hogy elemezzék a szolgáltatás leszállítását és jelentést tegyenek az eredményekről a magasabb rangú kollégák felé.

C.4 Problémakezelés (3 %)

E területen a Web Marketing Szakértővel szemben elvárás, hogy beazonosítsa és megoldja az incidensek alapvető okait oly módon, hogy proaktív megközelítést alkalmaz az internettel kapcsolatos problémák alapvető okaival kapcsolatban és a gyakori hibák ismétlődése alapján egy tudás rendszert helyez üzembe.





A Web Marketing Szakértővel szemben elvárás, hogy beazonosítsa és besorolja az incidens típusokat és a szolgáltatás zavarokat, besorolásukat tüneteik és megoldásaik alapján végezve. Továbbá elvárás lehet vele szemben, hogy az internet infrastruktúrával és a probléma menedzselési folyamattal kapcsolatosan szakértői tudást és mélységi ismeretet vessen be a meghibásodások beazonosítása és minimum kiesés melletti megoldása érdekében; megalapozott döntéseket hozzon emocionálisan fűtött környezetekben a megfelelő, szükséges, az üzleti hatás minimalizálására irányuló lépéseket illetően, és hogy gyorsan beazonosítsa a hibás komponenst, kiválassza az adott helyzetnek megfelelő megoldási alternatívákat, például javítást, cserét, illetve újrakonfigurálást. Bizonyos körülmények esetén azt is elvárhatják, hogy a Web Marketing Szakértő vezesse és feleljen a teljes probléma kezelési folyamatért, beleértve az ütemterveket, és hogy gondoskodjon a vészhelyzet incidensek megoldásához szükséges jól képzett emberi erőforrások, eszközök és diagnosztikai berendezések rendelkezésre állásáról.

Végül képesnek kell lennie arra, hogy eszkalációs folyamatokat dolgozzon ki annak biztosítása érdekében, hogy megfelelő erőforrásokat lehessen bevetni minden egyes incidens esetében.

Ahhoz, hogy e területen sikeres legyen, a Web Marketing Szakértőnek ismernie kell a szervezet teljes internet infrastruktúráját és kulcsfontosságú komponenseit; a szervezet jelentéstételi eljárásait; a szervezet kritikus helyzetekre vonatkozó eszkalációs eljárásait; a diagnosztikai eszközök alkalmazását és rendelkezésre állását; a rendszer infrastruktúra elemek közti kapcsolatokat, valamint a hibának az érintett üzleti folyamatokra gyakorolt hatását. Továbbá képesnek kell lennie a problémák fejleményeinek monitorozására teljes életciklusuk alatt, és hogy hatásosan kommunikáljon; hogy beazonosítsa a potenciális kritikus komponens meghibásodásokat és megfelelő lépéseket tegyen a meghibásodás hatásainak enyhítése érdekében; hogy kockázatkezelő auditokat bonyolítson le és eljárjon a kockázatok minimalizálása érdekében; hogy megfelelő erőforrásokat allokáljon a karbantartási tevékenységekhez, hogy kiegyensúlyozza a költséget és a kockázatot; valamint, hogy kommunikáljon az összes szinten annak biztosítása érdekében, hogy a megfelelő erőforrások legyenek bevetve mind szervezeten belül, mind azon kívül a működés kiesések minimalizálása érdekében.

4. HASZNÁLAT LEHETŐVÉ TÉTELE Súlyozás (ECVET szerint): 23%

a. A képzés elvégzését követően a tanulónak képesnek kell lennie az alábbiakra, illetve rendelkeznie kell az alábbi tulajdonságokkal

- ismeri a netikettet, az interaktív virtuális környezeteket, a szociális hálózatokat és így tovább
- alaposan ismeri az online használhatósági követelményeket
- képes termékek, illetve szolgáltatások online történő promóciójára és értékesítésére
- képes szövegek világos, tömör és korrekt megfogalmazására
- képes megérteni a munkafolyamathoz történő kreatív, művészi és képzelőerővel történő hozzájárulások fontosságát
- tisztában van a munka etikai hatásával
- képes megérteni a pontosság és a részletekre történő odafigyelés szükségességét
- képes az ügyfél-orientáltság jelentőségének elismerésére
- képes megérteni a szervezeti stratégia melletti elkötelezettség fontosságát és tisztában van a szervezeti kultúra jelentőségével
- képes hatásosan kommunikálni
- ismeri a projekt irányítás alapelveit





- ismeri a költségvetési/becslési kérdéseket és gyakorlatokat
- ismeri a jogi, környezeti, munkaügyi és szabványügyi kérdéseket.
- képes megérteni a marketinget

b. Javasolt tanulási/képzési területek

D.4 Vásárlás (1 %)

A Web Marketing Szakértőnek következetes beszerzési eljárást kell alkalmaznia, beleértve az alábbi al folyamatokat: specifikáció követelmények, beszállító beazonosítása, ajánlat elemzés, a termékek, a beszállítók és folyamataik energia hatékonyságának és környezeti megfelelőségének értékelése, szerződéses tárgyalások, beszállító kiválasztása és a szerződés odaítélése. Gondoskodnia kell arról is, hogy a teljes beszerzési folyamat megfeleljen a célnak és többlet üzleti értéket jelentsen a szervezet számára.

Ez akkor valósítható meg, ha a Web Marketing Szakértő tisztában van és alkalmazza a beszerzési folyamat alapelveit; a megrendeléseket a létező beszállítói szerződések alapján adja ki és gondoskodik a megrendelések szabályos végrehajtásáról, beleértve a leszállítandó anyagok értékelését és az azt követő kifizetésekkel fennálló összhangját.

Továbbá a Web Marketing Szakértő igénybe vehet szakértői tudást is a beszerzési folyamat kivitelezése során, és biztosítania kell a pozitív kereskedelmi kapcsolatokat a beszállítókkal és ki kell választania a beszállítókat, a termékeket és a szolgáltatásokat oly módon, hogy értékeli a teljesítményt, a költséget, az időszerűséget és a minőséget. Ebben az esetben a szerződések odaítéléséről is a szervezet szabályzatainak megfelelően kell döntenie. Bizonyos esetekben a Web Marketing Szakértőnek vezető szerepet is be kell töltenie a szervezetek beszerzési szabályzatainak alkalmazása érdekében és javaslatokat kell tennie a folyamat bővítésére, továbbá alkalmaznia kell a tapasztalatokat és a beszerzési gyakorlatokat a végső beszerzési döntések meghozatalakor.

E területen a sikeres tevékenység attól függ, hogy a Web Marketing Szakértő ismeri-e az olyan dolgokat, mint például: a jellemző vásárlási szerződési kikötések és feltételek; saját szervezetének vásárlási szabályzatait; a pénzügyi modelleket, például az árkedvezmény struktúrákat; a vonatkozó termékek, illetve szolgáltatások pillanatnyi piacát; a kiszervezési szolgáltatások kérdéseit és hatásait. Továbbá a Web Marketing Szakértővel szemben elvárás, hogy képes legyen a termék/szolgáltatás specifikációkat értelmezni; hogy tárgyalni tudjon a kikötésekről, feltételekről és árképzésről; hogy elemezze a kapott ajánlatokat/árajánlatokat; hogy kezelje a beszerzési költségvetést; hogy vezesse a beszerzési folyamat javítását; és hogy elemezze egy ajánlat energia hatékonysággal és környezettel kapcsolatos szempontjait.

D.5 Értékesítés javaslat kidolgozása (1 %)

A Web Marketing Szakértőnek ki kell dolgoznia az ügyfél megoldás követelményeit kielégítő műszaki javaslatokat, továbbá versenyképes árajánlatokat az értékesítési személyzet részére. Továbbá hangsúlyoznia kell az ajánlatokkal kapcsolatos energiahatékonyságot és a környezeti hatást, és együtt kell működnie a kollégákkal annak érdekében, hogy a szolgáltatás, illetve a termék megoldást összhangba hozza a szervezet szállítási kapacitásával.

Ez annak révén érhető el, hogy a Web Marketing Szakértő megszervezi az együttműködést az érintett belső részlegek között, például az értékesítési és a jogi részleg között, és





azáltal, hogy megkönnyíti az összehasonlítást az ügyfél követelménye és a rendelkezésre álló „kész” /off the shelf/ megoldásokkal. Előfordulhat, hogy kreatív módon kell eljárnia egy összetett megoldást tartalmazó ajánlat kidolgozása érdekében, illetve egy összetett műszaki környezethez testre kell szabnia egy megoldást, illetve biztosítania kell az ügyfél ajánlat kivitelezhetőségét, illetve műszaki érvényességét. Bizonyos esetekben a Web Marketing Szakértőnek értelmeznie és befolyásolnia kell az ügyfél igényeket és a referencia üzleti kontextusokat, sőt tanácsadási projektekre kell javaslatot tennie az ideális ügyfél megoldások biztosítása érdekében, azaz „tanácsadó értékesítőként” kell eljárnia.

E területen a siker függ a következők ismeretétől: ügyfél igények, a szervezeten belül alkalmazott értékesítési és marketing módszerek; jogi követelmények; belső üzleti gyakorlatok; valamint a termék, illetve szolgáltatás egyedülálló értékesítési szempontjai. Továbbá a Web Marketing Szakértőnek képesnek kell lennie az ajánlati dokumentáció keretének kidolgozására; az ajánlathoz hozzájáruló multidiszciplináris munkacsoportok koordinálására és segítésére; a tender dokumentáció kikötéseinek és feltételeinek értelmezésére; a potenciális versenytársak erősségeinek és gyengeségeinek értékelésére; valamint gondoskodni arról, hogy az ajánlat kiváló minőségű legyen, és időben be legyen adva; valamint képesnek kell lennie arra, hogy az ajánlat energiahatékonysággal és környezettel kapcsolatos szempontjait jól kommunikálja.

D.6 Csatornakezelés (19 %)

A Web Marketing Szakértőnek ki kell dolgoznia a harmadik fél értékesítési csatornákra vonatkozó stratégiát, biztosítva az értéknövelő viszonteladó (VAR) csatorna optimális kereskedelmi teljesítményét koherens üzleti és marketing stratégia biztosításán keresztül. Meg kell határozni a mennyiséggel, a földrajzi lefedéssel és az ipari szektorral kapcsolatos célokat, a VAR megbízási és struktúraösztönző programokat, kiegészítő értékesítési eredmények elérése érdekében.

Általánosságban a Web Marketing Szakértőnek kreatívan kell eljárnia a VAR hálózat létrehozásának befolyásolása céljából, miközben a potenciális VAR tagok beazonosítását és felmérését menedzseli, és támogatási eljárásokat állít fel. A Web Marketing Szakértőnek gondoskodnia kell arról, hogy a VAR-ok menedzselése az üzleti teljesítmény maximalizálása érdekében történjen.

Továbbá azt is elvárhatják tőle, hogy széles körű marketing és értékesítési készségeket alkalmazzon a szervezet VAR stratégiájának létrehozatala, valamint olyan folyamatok létrehozása érdekében, amelyek révén a VAR-ok menedzselése az üzleti teljesítmény jegyében fog történni.

E téren a Web Marketing Szakértőnek ismernie kell a következőket: verseny (mit és hol); a piaci disztribúciót, az értékesítési csatorna tipológiákat (például közvetlen értékesítés, VAR, web marketing); ösztönző szabályzatokat; és minden egyes csatorna típus vonatkozásában a felhasználói tapasztalatokat. Továbbá képesnek kell lennie arra, hogy kiválassza a legjobb értékesítési csatornát a leszállításra kerülő terméknek, illetve megoldásnak megfelelően; hogy meghatározza az árkedvezményeket a verseny környezetnek megfelelően; hogy kiválassza az értéknövelő kiskereskedőket alapos elemzések alapján, hogy terveket készítsen és kapcsolatokat építsen; hogy monitorozza és felügyelje a csatorna teljesítményeket az értékesítési előrejelzésekkel összhangban, és hogy képes legyen meghatározni a korrekciós lépéseket, amennyiben azokra szükség van; hogy alkalmazza a webes marketing módszereket.





D.7 Értékesítés menedzselése (1 %)

A Web Marketing Szakértő vezérli az értékesítési eredmények elérését egy értékesítési stratégia létrehozásával. Be kell mutatnia azt, hogy a szervezet termékei és szolgáltatásai többlet értéket jelentenek az új és a létező ügyfelek és a potenciális ügyfelek számára, továbbá létrehoz egy értékesítés támogató eljárást, amely olyan hatékony választ ad az értékesítési kérésekre, amely összhangban van a vállalat stratégiájával és politikájával. Továbbá létrehozza a teljes értékesítési folyamat módszeres megközelítését; beleértve az ügyfél igények megértését, az előrejelzést, a potenciális ügyfelek értékelését, a tárgyalási taktikákat és az értékesítés lezárását.

E tekintetben a Web Marketing Szakértővel szemben elvárás, hogy hozzájáruljon az értékesítési folyamathoz oly módon, hogy hatásosan bemutatja a termékeket, illetve a szolgáltatásokat az ügyfeleknek. Valószínűleg az is feladata lesz, hogy felmérje és megbecsülje a megfelelő értékesítési stratégiákat annak érdekében, hogy a vállalat eredményeket érjen el, és hogy eldöntse és allokálja az éves értékesítési célokat, miközben az ösztönzőket a piaci feltételek kielégítéséhez igazítja. Bizonyos körülmények esetében elvárás lehet vele szemben, hogy végső felelősséget vállaljon fel a szervezet értékesítési teljesítményéért és az erőforrás allokálása engedélyezéséért, a termék és szolgáltatás promóciók fontossági sorrendbe állításáért, valamint az igazgatótanács értékesítési teljesítménnyel kapcsolatos tájékoztatásáért.

E téren a siker a következők ismeretében biztosítható: ügyfél szervezete (igények, költségvetés allokáció és döntéshozók); vállalat specifikus folyamatok (értékesítések, ITIL stb.); piaci trendek és a szervezet saját szolgáltatás kínálat portfóliója; jogi, pénzügyi és szerződési szabályok; projektmenedzselési eljárások; valamint a pillanatnyi piaci követelmények, például a kockázatok, változások és innováció tekintetében. Képesnek kell lennie arra, hogy szoros együttműködést építsen ki az ügyfelek és saját szervezete között; hogy lépést tartson a piaci hírekkel (például a kockázatokkal, változásokkal, innovációkkal) és e híreket kommunikálja a belső üzleti egységek felé a szolgáltatás és termék portfólió javítása érdekében. Végül képesnek kell lennie arra, hogy proaktívan járjon el az ügyfél üzleti változásai tekintetében, és hogy kommunikálja e változásokat a szervezeten belül; hogy fenntartható ügyfél kapcsolatokat hozzon létre; valamint hogy elemezze az értékesítési teljesítményeket előrejelzések készítése és egy taktikai értékesítési terv kidolgozása érdekében.

D.8 Szerződéskezelés (1 %)

A Web Marketing Szakértő szerződéseket biztosít és szerződéses tárgyalásokat folytat a szervezeti eljárásoknak megfelelően és gondoskodik arról, hogy a beszállító által szállítandó anyagok szállítása időben történjen, megfeleljen a minőségügyi szabványoknak és megfeleljen az egyeztetett szolgáltatási szintekkel. Foglalkoznia kell a nem megfeleléség kérdésével, eskalálnia kell a fontos problémákat, vezérelnie kell a helyreállítási terveket, és amennyiben szükséges, módosítani kell a szerződéseket. Fenn kell tartania a költségvetés integritását és foglalkoznia kell azzal, hogy a beszállító megfeleljen a jogi, egészségügyi és biztonsági szabványoknak. Végül aktívan rendszeresen kommunikálnia kell a beszállítókkal.

Ennek végrehajtása érdekében a Web Marketing Szakértő módszeresen eljár, hogy monitorozza a szerződések betartását és azonnal eskalálja a mulasztásokat. Továbbá elvárás vele szemben, hogy értékelje a beszállító szerződéses teljesítését oly módon, hogy figyelemmel kíséri a teljesítmény indikátorokat és gondoskodik a teljes beszállítói lánc teljesítéséről, esetleg befolyásolva a szerződés megújítás feltételeit. Bizonyos





szituációkban a Web Marketing Szakértőnek vezetnie kell a szállítói szerződés betartására irányuló tevékenységeket és ő képviseli a problémamegoldás végső eszkalációs pontját.

A Web Marketing Szakértőnek ismernie kell az érvényes szolgáltatási szint megállapodásokat; a vállalat szerződéskezelési szabályzatát; valamint az internettel kapcsolatos szerződésekre vonatkozó jogszabályokat. Azt is el fogják várni a Web Marketing Szakértőtől, hogy képes legyen elősegíteni a pozitív szállítói és ügyfél kapcsolatokat; hogy tárgyaljon a szerződéses kikötésekről és feltételekről; hogy értékítéletet és rugalmasságot alkalmazzon a szerződéses tárgyalások során a belső szabályoknak és szabályzatoknak megfelelően.

5. MENEDZSELÉS

Súlyozás (ECVET szerint): 24%

a. A képzés elvégzését követően a tanulónak képesnek kell lennie az alábbiakra, illetve rendelkeznie kell az alábbi tulajdonságokkal

- képes a termékek, illetve szolgáltatások online történő promóciójára és értékesítésére
- tisztában van a munka etikai hatásával
- képes az ügyfél-orientáltság jelentőségének elismerésére
- megérti a szervezeti stratégia melletti elkötelezettség fontosságát és tisztában van a szervezeti kultúra jelentőségével
- képes jó kapcsolatteremtési készségeket tanúsítani
- képes szükséges előadói készségeket alkalmazni
- demonstrálni, hogy képes munkacsoportban dolgozni
- képes az információk megkeresésére, szervezésére és szintetizálására
- képes az ilyen jellegű információk elemzésére
- ismeri a projekt irányítás alapelveit
- ismeri a költségvetési/beclsési kérdéseket és gyakorlatokat
- képes megérteni a marketinget
- demonstrálta, hogy képes egy munkacsoport vezetésére.

b. Javasolt tanulási/képzési területek

E.1 Előrejelzés kidolgozása (4 %)

A Web Marketing Szakértőnek értelmeznie kell a piaci igényeket és értékelni kell a termékek, illetve szolgáltatások piaci elfogadottságát, továbbá fel kell mérnie a szervezet azon potenciálját, hogy kielégítse a jövőbeli termelési és minőségi követelményeket oly módon, hogy megfelelő mérési módszereket alkalmaz a pontos döntéshozatala lehetővé tétele érdekében a gyártási, marketing, értékesítési és disztribúciós funkciók támogatása céljából.

Elvárás vele szemben, hogy kiaknázza a rendelkezésére álló készségeket, hogy rövid távú előrejelzést adjon, felhasználva a piaci inputokat és felmérve a szervezettermelési és értékesítési képességeit. Az is elvárás lehet vele szemben, hogy széles körű elszámoltathatóság mellett eljárjon hosszú távú előrejelzések elkészítése érdekében; hogy tanúságot tegyen arról, hogy tisztában van a globális piaccal, és hogy beazonosítsa és értékelje a szélesebb körű üzleti, politikai és társadalmi kontextusból származó inputokat.





E téren a siker záloga, hogy ismerje a következőket: a piac méretét és a vonatkozó fluktuációkat; piac hozzáférhetőségét a jelenlegi feltételek szerint (például kormány politikák, a kialakulóban levő technológiák, a társadalmi és kulturális trendek stb.); a bővített beszállítói lánc működését; valamint a nagyléptékű adatelemzési módszereket (adatbányászat).

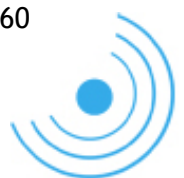
Természetesen képesnek kell lennie arra, hogy alkalmazza a mi-történi-ka módszereket, reális előrejelzés kitekintéseket; hogy értékesítési előrejelzéseket készítsen a pillanatnyi piaci részesedésre vonatkozóan; hogy termelési előrejelzéseket készítsen, figyelembe véve a gyártási kapacitást, hogy összehasonlítsa az értékesítési és a termelési előrejelzéseket és elemezze a potenciális illeszkedési hiányokat; és hogy értelmezze a külső kutatási adatokat és elemezze az információkat.

E.2 Projekt és portfóliómenedzselés (4 %)

A Web Marketing Szakértőnek terveket kell kiviteleznie egy változtatási program érdekében. Meg kell tervezni és irányítani kell egy-egy projektet, illetve egy projekt portfóliót a kölcsönös függőségek koordinálása és kezelése érdekében. Sokszor a Web Marketing Szakértőnek kell megszerveznie az új, a belül, illetve a kívül meghatározott folyamatok kidolgozását, illetve kivitelezését szolgáló projekteket a beazonosított üzleti igények kielégítése érdekében azáltal, hogy meghatározza a tevékenységeket, a felelőségeket, a kritikus mérföldköveket, az erőforrásokat, a készség igényeket, az interfészeket és a költségvetést. Igen valószínű, hogy ki kell dolgoznia előre nem látható helyzetekre vonatkozó terveket a lehetséges kivitelezési kérdések rendezése érdekében, továbbá elvárás lesz vele szemben, hogy a projekteket időben leszállítsa, költségvetésen belül és az eredeti követelményeknek megfelelően. Végül a Web Marketing Szakértőnek el kell készítenie és karban kell tartania a projekt előrehaladásának monitorozását megkönnyítő dokumentumokat.

A Web Marketing Szakértőnek nem csak tisztában kell lennie a projektmenedzselési alapelvekkel és használnia kell azokat, továbbá alkalmaznia kell a vonatkozó módszertanokat, eszközöket és folyamatokat az egyszerű projektek menedzselése érdekében, hanem valószínűleg felelős lesz saját maga és mások tevékenységeiért, akik a projekt határain belül dolgoznak, az általuk hozott választási döntésekért és az általuk kiadott utasításokért. Következésképpen menedzselnie és felügyelnie kell a csapaton belüli kapcsolatokat, és meg kell terveznie és be kell vezetnie a munkacsoport célkitűzéseit és outputjait, és dokumentálnia kell az eredményeket. Bizonyos körülmények esetén a Web Marketing Szakértőtől azt is elvárhatják, hogy széles körű készségeket használjon fel a projekt menedzselés terén, hogy a projekt határain kívül dolgozzon, összetett projektek, illetve programok menedzselésével kapcsolatosan, beleértve a másokkal folytatott interakciót. Ily módon befolyásolni fogja a projekt stratégiát azáltal, hogy új, illetve alternatív megoldásokra tesz javaslatot és általános felelősséget fog felvállalni a projekt eredményeiért, beleértve a pénzügyi és erőforrás menedzselést, mivel rendelkezni fog azzal a hatáskörrel, hogy átdolgozza a szabályokat és kiválassza az alkalmazandó szabványokat.

A siker itt a következők ismeretétől függ: egy projekt módszertan, beleértve az akció tervek összeállítását szolgáló projekt lépések és eszközök meghatározásának megközelítései; a projekten belül kivitelezendő technológiák; a vállalati üzleti stratégia és üzleti folyamatok; valamint a pénzügyi tervek és költségvetések kidolgozása és betartása. A Web Marketing Szakértőnek képesnek kell lennie arra, hogy beazonosítsa a projekt kockázatokat, és hogy meghatározza az enyhítést szolgáló akció terveket; hogy meghatározzon egy projekt tervet oly módon, hogy lebontja azt konkrét projekt feladatokra; hogy kommunikálja a projekt előrehaladását az összes érintett fél felé oly





módon, hogy jelentéseket tesz az olyan témakörökről, mint például a költség kontroll és ütemezés, az elért eredmények, minőség ellenőrzés, kockázat elkerülés és a projekt specifikációk megváltoztatása; hogy delegálja a feladatokat és hogy megfelelően menedzselje a munkacsoport tagok hozzájárulásait; hogy menedzselje a külső, szerződötetett erőforrásokat a projekt célkitűzéseinek elérése érdekében; és hogy optimalizálja a projekt portfólió időkereteit és szállítási célkitűzéseit oly módon, hogy konszenzust ér el az érdekelt felek prioritásait illetően.

E.3 Kockázatkezelés (3 %)

A Web Marketing Szakértőnek végre kell hajtania a kockázatok kezelését az információs rendszerekre vonatkozóan a vállalat által meghatározott kockázatkezelési politika és eljárás alkalmazásán keresztül. Fel kell mérnie a szervezet üzleti tevékenységét érintő kockázatokat is és dokumentálnia kell a potenciális kockázatokra és azok kordában tartására vonatkozó terveket.

Ennek elérése érdekében értenie és alkalmaznia kell a kockázatkezelési alapelveket és ki kell vizsgálnia a beazonosított kockázatok enyhítésére vonatkozó megoldásokat.

Továbbá el kell döntenie a biztonság biztosításához alkalmazandó megfelelő lépéseket és foglalkoznia kell a fennálló kockázatokkal, továbbá a kivételeket értékelnie, menedzselnie kell és gondoskodnia kell azok validálásáról, auditálnia kell a folyamatokat és a környezetet. Egyes helyzetekben a Web Marketing Szakértőnek vezetnie kell egy alkalmazandó kockázatkezelő szabályzat meghatározását oly módon, hogy figyelembe veszi az összes korlátozást, beleértve a műszaki, gazdasági és politikai kérdéseket, továbbá delegálnia kell végrehajtandó feladatokat.

Konkrétabban a kockázat elemzéshez ismernie kell vállalati értékeket és érdekeket, a befektetés megtérülését a kockázat elkerülése szempontjából; a kockázatelemzés jó gyakorlatait (módszertanokat) és szabványait. Képesnek kell lennie arra, hogy kidolgozzon egy kockázatkezelési tervet a szükséges megelőző lépések beazonosítása céljából; hogy kommunikálja és elősegítse a szervezet kockázatelemzési eredményeit és kockázatkezelési folyamatait; hogy megtervezze és dokumentálja a kockázatelemzés és kockázatkezelés folyamatait, és hogy enyhítő, illetve előre nem látható helyzetekkel kapcsolatos lépéseket alkalmazzon.

E.4 Kapcsolatok kezelése (9 %)

A Web Marketing Szakértő felelős az ügyfél és a (belső és külső) szolgáltató közti pozitív üzleti kapcsolatok kialakításáért és fenntartásáért, a szervezeti folyamatok életbe léptetéséért és betartásáért. Rendszeres kommunikációs kapcsolatot kell fenntartania az ügyfelekkel/partnerekkel/beszállítókkal és rendeznie kell a szükségleteket a környezetük iránt tanúsított empátia segítségével, valamint a beszállítói láncsal kapcsolatos kommunikáció menedzselésével. A Web Marketing Szakértőnek gondoskodnia kell az ügyfél/partner/beszállító igények, aggodalmak, illetve reklamációk megértéséről és a szervezet szabályzata szerint történő rendezéséről.

Ennek elérése érdekében pozitív interakcióba kell lépnie az ügyfelekkel. Továbbá a Web Marketing Szakértővel szemben elvárás, hogy elszámoljon a saját és mások tetteivel a korlátozott ügyfél bázis kezelésével kapcsolatosan. Bizonyos körülmények esetében vezetnie kell nagy vagy sok ügyfél kapcsolatot oly módon, hogy az új és a létező kapcsolatokba történő beruházásokat ő engedélyezi. Az is feladata lehet, hogy vezesse egy, a pozitív üzleti kapcsolatok fenntartását szolgáló, működőképes eljárás kidolgozását.





Ezért alapvető, hogy ismerje a következőket: az ügyfél, illetve a belső szervezeti folyamatokat, beleértve a döntéshozatalt, a költségvetés és a vezetőség struktúráját; az ügyfél üzleti célkitűzéseit; saját szervezetének üzleti célkitűzéseit; az ügyfél követelmények kielégítéséhez szükséges erőforrások mérését és alkalmazását; valamint az ügyfél üzleti kihívásait és kockázatait. A Web Marketing Szakértőnek képesnek kell lennie, hogy empátiával kezelje az ügyfél igényeit; hogy beazonosítsa a potenciális minkét fél számára előnyös (win-win) lehetőségeket mind az ügyfél, mind a saját szervezete számára; hogy reális elvárásokat dolgozzon ki a kölcsönös bizalom fejlődésének támogatása céljából; hogy monitorozza a fennálló kötelezettségeket teljesítésük érdekében; és hogy kommunikálja a jó és a rossz híreket a megkezelések elkerülése érdekében.

E.5 Folyamatjavítás (4 %)

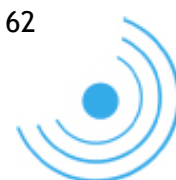
A Web Marketing Szakértőnek mérnie kell a létező internettel kapcsolatos folyamatok hatásosságát, és az internet-alapú folyamat tervezés vonatkozásában kutatást kell végeznie és benchmarkokat kell kiválasztania különböző források alapján. Egy rendszerezett módszertant kell követnie, hogy a folyamat, illetve technológiaváltozásokat értékelje, megtervezze és kivitelezze a mérhető üzleti előnyök érdekében, és fel kell mérnie a folyamat változtatás potenciális negatív következményeit.

Ennek érdekében a Web Marketing Szakértőnek szaktudást kell alkalmaznia, hogy kutatásokat végezzen a létező folyamatokat és megoldásokat illetően annak érdekében, hogy meghatározza a lehetséges innovációkat és ajánlásokat tegyen ésszerű érvek alapján. Továbbá elvárhatják tőle azt is, hogy vezesse és engedélyezze az olyan innovációk és javítások kivitelezését, amelyek fokozni fogják a versenyképességet, illetve hatékonyságot, bemutatva a felső vezetőségnek a potenciális változtatások üzleti előnyét.

Ezért a Web Marketing Szakértőnek ismernie kell a következőket: a kutatási módszereket, a benchmarkokat és a mérési módszereket, a módszertanok értékelését, megtervezését és kivitelezését; a létező belső folyamatokat; valamint a vonatkozó fejleményeket az internet terén és azok folyamatokra gyakorolt potenciális hatásait. Képesnek kell lennie arra, hogy az alapvető folyamatokat és eljárásokat megfogalmazza, dokumentálja és besorolja, és hogy javaslatot tegyen a folyamatváltoztatásokra a javítások megkönnyítése és ésszerűsítése érdekében.

3.4.3. eCF és EQF szintek

A Web Marketing Szakértővel szemben elvárás, hogy ezen tanulási egységek többségét elvégezze minimum az e-CF 2. szintjén (EQF 4), bár a legtöbb Web Marketing Szakértő munkakör esetében valószínűleg e-CF 3. szintű (EQF 5) és számos esetben a 4. szintű (EQF 6) kompetenciákat fognak megkövetelni.



3.5. Web Értékesítő

3.5.1. Funkcionális profil leírás

Profil neve	Web Értékesítő	
Profil alternatív nevei		
Összefoglaló nyilatkozat	A web értékesítő a felelős az online értékesítésért.	
Küldetés	Hozzájárulni a vállalat sikeréhez, azaz a weboldalon, a web alkalmazáson, illetve a web kampányon keresztül történő értékesítéshez.	
Feladat	Az áruk, illetve szolgáltatások interneten keresztül történő értékesítésére hangolt weboldal, web alkalmazás, illetve a webkampány funkcióinak használata.	
Leszállítandó anyagok	Felelős	Hozzájáruló
	<ul style="list-style-type: none">Értékesítési kampányok.Értékesítések elemzése és jelentése.	<ul style="list-style-type: none">Értékesítési stratégia / terv.
Fő feladat/feladatok	<ul style="list-style-type: none">Webes értékesítési kampány menedzselése – online értékesítési kampányok tervezése és végrehajtása.Konverziós stratégiák – például az oldal megtekintések bevételé történő konvertálása.Web analitika - részletes jelentéseket biztosítani a webes értékesítési kampányok relatív sikerességéről.	
Környezet	Általában egy munkacsoportban dolgozik, több értékesítési szakember mellett és az Értékesítési Igazgatónak, illetve az Értékesítési Munkacsoport Vezetőjének jelent.	
Kulcsfontosságú teljesítmény indikátorok	<ul style="list-style-type: none">Értékesítés arányaVálaszadás arányaMegnyert új vásárlókVisszatérő vásárlók	

3.5.2. Kompetenciák

A Web Értékesítőt (Web Seller - WS) azon munkafolyamatoknak megfelelően kell kiképezni, melyekben munkája során részt vesz. Az alábbiakban leírjuk a tanulási eredményeket és javaslatokat teszünk a képzési/tanulási területekre.

1. TERVEZÉS

Súlyozás (ECVET szerint): 3%

a. A képzés elvégzését követően a tanulónak képesnek kell lennie az alábbiakra, illetve rendelkeznie kell az alábbi tulajdonságokkal

- megérti a szervezeti stratégia melletti elkötelezettség fontosságát és tisztában van a szervezeti kultúra jelentőségével



b. Javasolt tanulási/képzési területek

A.7 Technológia figyelemmel kísérése (3 %)

A Web Értékesítőnek fel kell tárnia a legfrissebb internet szempontjából fontos technológiai fejleményeket a kialakulóban levő technológiák megértése érdekében, és innovatív megoldásokat kell kidolgoznia az új technológiának a létező termékekbe, alkalmazásokba történő integrálása, illetve új megoldások létrehozása céljából.

Konkrétabban, az új és a kialakulóban levő technológiák széles körű szakértői ismeretét kell felhasználnia, az üzleti tevékenység alapos ismeretével párosítva, hogy elképzelje és megfogalmazza a jövő megoldásait. Szakértői útmutatást és tanácsot kell adnia a vezető munkacsoportoknak az üzleti tevékenység és a technológia terén, a lehetséges innovációkkal kapcsolatosan a stratégiai döntéshozatal támogatása érdekében. Bizonyos körülmények esetén stratégiai irányítóként is eljárhat, aki felvázolja és megfogalmazza a jövő megoldásait és irányítja a szervezetet ezen megoldások kiépítése és kiaknázása érdekében.

Annak érdekében, hogy sikeres legyen e területen, a Web Értékesítőnek ismernie kell a következőket: a kialakulóban levő technológiák és azok vonatkozó piaci alkalmazásai; piaci igények; vonatkozó információforrások (például magazinok, konferenciák és események, hírlevelek, véleményvezérek stb.); valamint a web közösségeken folyó beszélgetések szabályai. Továbbá képesnek kell lennie az információ források monitorozására és a legígéretesebb információforrások folyamatos követésére; hogy a legígéretesebb megoldások értékesítőit és szolgáltatóit beazonosítsa; a legígéretesebb megoldásokat értékelje, megindokolja és azok közül a legmegfelelőbbet ajánlja; hogy beazonosítsa a kialakulóban levő technológiák üzleti előnyeit és az általuk elérhető javulást; és természetesen, hogy a koncepciót bizonyítékokkal alátámassza.

2. ÉPÍTÉS

Súlyozás (ECVET szerint): 0%

3. FUTTATÁS

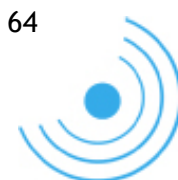
Súlyozás (ECVET szerint): 0%

4. HASZNÁLAT LEHETŐVÉ TÉTELE

Súlyozás (ECVET szerint): 66%

a. A képzés elvégzését követően a tanulónak képesnek kell lennie az alábbiakra, illetve rendelkeznie kell az alábbi tulajdonságokkal

- ismeri a netikettet, az interaktív virtuális környezeteket, a szociális hálózatokat és így tovább
- alaposan ismeri az online használhatósági követelményeket
- képes a termékek, illetve szolgáltatások online történő promóciójára és értékesítésére
- képes megérteni a munkafolyamathoz történő kreatív, művészi és képzelőerővel történő hozzájárulások fontosságát
- tisztában van a munka etikai hatásával



- képes az ügyfél-orientáltság jelentőségének elismerésére
- megérti a szervezeti stratégia melletti elkötelezettség fontosságát és tisztában van a szervezeti kultúra jelentőségével
- képes jó kapcsolatteremtési készségeket tanúsítani
- képes szükséges előadói készségeket alkalmazni
- képes hatásosan kommunikálni
- demonstrálni, hogy képes munkacsoportban dolgozni
- ismeri a projekt irányítás alapelveit
- ismeri a költségvetési/beclsési kérdéseket és gyakorlatokat

b. Javasolt tanulási/képzési területek

D.5 Értékesítési javaslat kidolgozása (33 %)



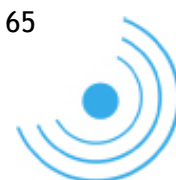
A Web Értékesítőnek ki kell dolgoznia az ügyfél megoldás követelményeit kielégítő műszaki javaslatokat, továbbá versenyképes árajánlatokat az értékesítési személyzet részére. Továbbá hangsúlyoznia kell az ajánlatokkal kapcsolatos energiahatékonyságot és a környezeti hatást, és együtt kell működnie a kollégákkal annak érdekében, hogy a szolgáltatás, illetve a termék megoldást összhangba hozza a szervezet szállítási kapacitásával.

Ez annak révén érhető el, hogy a Web Értékesítő megszervezi az együttműködést az érintett belső részlegek között, például az értékesítési és a jogi részleg között, és azáltal, hogy megkönnyíti az összehasonlítást az ügyfél követelménye és a rendelkezésre álló „kész” /off the shelf/ megoldásokkal. Előfordulhat, hogy kreatív módon kell eljárnia egy összetett megoldást tartalmazó ajánlat kidolgozása érdekében, illetve egy összetett műszaki környezethez testre kell szabnia egy megoldást, illetve biztosítania kell az ügyfél ajánlat kivitelezhetőségét, illetve műszaki érvényességét. Bizonyos esetekben a Web Értékesítőnek értelmeznie és befolyásolnia kell az ügyfél igényeket és a referencia üzleti kontextusokat, sőt tanácsadási projektekre kell javaslatot tennie az ideális ügyfél megoldások biztosítása érdekében, azaz „tanácsadó értékesítőként” kell eljárnia.

E területen a siker függ a következők ismeretétől: ügyfél igények, a szervezeten belül alkalmazott értékesítési és marketing módszerek; jogi követelmények; belső üzleti gyakorlatok; valamint a termék, illetve szolgáltatás egyedülálló értékesítési szempontjai. Továbbá a Web Értékesítőnek képesnek kell lennie az ajánlati dokumentáció keretének kidolgozására; az ajánlathoz hozzájáruló multidiszciplináris munkacsoportok koordinálására és segítésére; a tender dokumentáció kikötéseinek és feltételeinek értelmezésére; a potenciális versenytársak erősségeinek és gyengeségeinek értékelésére; valamint gondoskodni arról, hogy az ajánlat kiváló minőségű legyen és időben be legyen adva; valamint képesnek kell lennie arra, hogy az ajánlat energiahatékonysággal és környezettel kapcsolatos szempontjait jól kommunikálja.

D.6 Csatornakezelés (3 %)

A Web Értékesítőnek ki kell dolgoznia a harmadik fél értékesítési csatornákra vonatkozó stratégiát, biztosítva az értéknövelő viszonteladó (VAR) csatorna optimális kereskedelmi teljesítményét koherens üzleti és marketing stratégia biztosításán keresztül. Meg kell határozni a mennyiséggel, a földrajzi lefedéssel és az ipari szektorral kapcsolatos célokat,





a VAR megbízási és struktúraösztönző programokat, kiegészítő értékesítési eredmények elérése érdekében.

Általánosságban a Web Értékesítőnek kreatívan kell eljárnia a VAR hálózat létrehozásának befolyásolása céljából, miközben a potenciális VAR tagok beazonosítását és felmérését menedzseli, és támogatási eljárásokat állít fel. A Web Értékesítőnek gondoskodnia kell arról, hogy a VAR-ok menedzselése az üzleti teljesítmény maximalizálása érdekében történjen. Továbbá azt is elvárhatják tőle, hogy széles körű marketing és értékesítési készségeket alkalmazzon a szervezet VAR stratégiájának létrehozatala, valamint olyan folyamatok létrehozása érdekében, amelyek révén a VAR-ok menedzselése az üzleti teljesítmény jegyében fog történni.

E téren a Web Értékesítőnek ismernie kell a következőket: verseny (mit és hol); a piaci disztribúciót, az értékesítési csatorna tipológiákat (például közvetlen értékesítés, VAR, web marketing); ösztönző szabályzatokat; és minden egyes csatorna típus vonatkozásában a felhasználói tapasztalatokat. Továbbá képesnek kell lennie arra, hogy kiválassza a legjobb értékesítési csatornát a leszállításra kerülő terméknek, illetve megoldásnak megfelelően; hogy meghatározza az árkedvezményeket a verseny környezetnek megfelelően; hogy kiválassza az értéknövelő kiskereskedőket alapos elemzések alapján, hogy terveket készítsen és kapcsolatokat építsen; hogy monitorozza és felügyelje a csatorna teljesítményeket az értékesítési előrejelzésekkel összhangban, és hogy képes legyen meghatározni a korrekciós lépéseket, amennyiben azokra szükség van; hogy alkalmazza a webes marketing módszereket.

D.7 Értékesítés menedzselése (30 %)

A Web Értékesítő vezérli az értékesítési eredmények elérését egy értékesítési stratégia létrehozásával. Be kell mutatnia azt, hogy a szervezet termékei és szolgáltatásai többlet értéket jelentenek az új és a létező ügyfelek és a potenciális ügyfelek számára, továbbá létrehoz egy értékesítés támogató eljárást, amely olyan hatékony választ ad az értékesítési kérésekre, amely összhangban van a vállalat stratégiájával és politikájával. Továbbá létrehozza a teljes értékesítési folyamat módszeres megközelítését; beleértve az ügyfél igények megértését, az előrejelzést, a potenciális ügyfelek értékelését, a tárgyalási taktikákat és az értékesítés lezárását.

E tekintetben a Web Értékesítővel szemben elvárás, hogy hozzájáruljon az értékesítési folyamathoz oly módon, hogy hatásosan bemutatja a termékeket, illetve a szolgáltatásokat az ügyfeleknek. Valószínűleg az is feladata lesz, hogy felmérje és megbecsülje a megfelelő értékesítési stratégiákat annak érdekében, hogy a vállalat eredményeket érjen el, és hogy eldöntse és allokálja az éves értékesítési célokat, miközben az ösztönzőket a piaci feltételek kielégítéséhez igazítja. Bizonyos körülmények esetében elvárás lehet vele szemben, hogy végső felelősséget vállaljon fel a szervezet értékesítési teljesítményéért és az erőforrás allokálása engedélyezéséért, a termék és szolgáltatás promóciók fontossági sorrendbe állításáért, valamint az igazgatótanács értékesítési teljesítménnyel kapcsolatos tájékoztatásáért.

E téren a siker a következők ismeretében biztosítható: ügyfél szervezete (igények, költségvetés allokáció és döntéshozók); vállalat specifikus folyamatok (értékesítések, ITIL stb.); piaci trendek és a szervezet saját szolgáltatás kínálat portfoliója; jogi, pénzügyi és szerződési szabályok; projektmenedzselési eljárások; valamint a pillanatnyi piaci követelmények, például a kockázatok, változások és innováció tekintetében. Képesnek kell lennie arra, hogy szoros együttműködést építsen ki az ügyfelek és saját szervezete között; hogy lépést tartson a piaci hírekkel (például a kockázatokkal, változásokkal, innovációkkal)





és e híreket kommunikálja a belső üzleti egységek felé a szolgáltatás és termék portfólió javítása érdekében. Végül képesnek kell lennie arra, hogy proaktívan járjon el az ügyfél üzleti változásai tekintetében, és hogy kommunikálja e változásokat a szervezeten belül; hogy fenntartható ügyfél kapcsolatokat hozzon létre; valamint hogy elemezze az értékesítési teljesítményeket előrejelzések készítése és egy taktikai értékesítési terv kidolgozása érdekében.

5. MENEDZSELÉS

Súlyozás (ECVET szerint): 31%

a. A képzés elvégzését követően a tanulónak képesnek kell lennie az alábbiakra, illetve rendelkeznie kell az alábbi tulajdonságokkal

- képes az ügyfél-orientáltság jelentőségének elismerésére
- megérti a szervezeti stratégia melletti elkötelezettség fontosságát és tisztában van a szervezeti kultúra jelentőségével
- képes hatásosan kommunikálni
- demonstrálni, hogy képes munkacsoportban dolgozni
- képes az ilyen jellegű információk elemzésére
- ismeri a projekt irányítás alapelveit
- ismeri a költségvetési/becslési kérdéseket és gyakorlatokat.

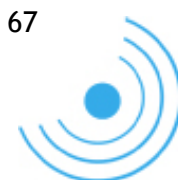
b. Javasolt tanulási/képzési területek

E.1 Előrejelzés kidolgozása (3 %)

A Web Értékesítőnek értelmeznie kell a piaci igényeket és értékelni kell a termékek, illetve szolgáltatások piaci elfogadottságát, továbbá fel kell mérnie a szervezet azon potenciálját, hogy kielégítse a jövőbeli termelési és minőségi követelményeket oly módon, hogy megfelelő mérési módszereket alkalmaz a pontos döntéshozatala lehetővé tétele érdekében a gyártási, marketing, értékesítési és disztribúciós funkciók támogatása céljából.

Elvárás vele szemben, hogy kiaknázza a rendelkezésére álló készségeket, hogy rövid távú előrejelzést adjon, felhasználva a piaci inputokat és felmérve a szervezettermelési és értékesítési képességeit. Az is elvárás lehet vele szemben, hogy széles körű elszámoltathatóság mellett eljárjon hosszú távú előrejelzések elkészítése érdekében; hogy tanúságot tegyen arról, hogy tisztában van a globális piaccal, és hogy beazonosítsa és értékelje a szélesebb körű üzleti, politikai és társadalmi kontextusból származó inputokat.

E téren a siker záloga, hogy ismerje a következőket: a piac méretét és a vonatkozó fluktuációkat; piac hozzáférhetőségét a jelenlegi feltételek szerint (például kormány politikák, a kialakulóban levő technológiák, a társadalmi és kulturális trendek stb.); a bővített beszállítói lánc működését; valamint a nagyléptékű adatelemzési módszereket (adatbányászat). Természetesen képesnek kell lennie arra, hogy alkalmazza a mi-történik-ha módszereket, reális előrejelzés kitekintéseket; hogy értékesítési előrejelzéseket készítsen a pillanatnyi piaci részesedésre vonatkozóan; hogy termelési előrejelzéseket készítsen, figyelembe véve a gyártási kapacitást, hogy összehasonlítsa az értékesítési és a termelési előrejelzéseket és elemezze a potenciális illeszkedési hiányokat; és hogy értelmezze a külső kutatási adatokat és elemezze az információkat.





E.2 Projekt és portfóliómenedzselés Sokszor a Web Értékesítőnek kell megszerveznie az új, a belül, illetve a kívül meghatározott folyamatok kidolgozását, illetve kivitelezését szolgáló projekteket a beazonosított üzleti igények kielégítése érdekében azáltal, hogy meghatározza a tevékenységeket, a felelőségeket, a kritikus mérföldköveket, az erőforrásokat, a készség igényeket, az interfészeket és a költségvetést. Igen valószínű, hogy ki kell dolgoznia előre nem látható helyzetekre vonatkozó terveket a lehetséges kivitelezési kérdések rendezése érdekében, továbbá elvárás lesz vele szemben, hogy a projekteket időben leszállítsa, költségvetésen belül és az eredeti követelményeknek megfelelően. Végül a Web Értékesítőnek el kell készítenie és karbantartania kell a projekt előrehaladásának monitorozását megkönnyítő dokumentumokat.

A Web Értékesítőnek nem csak tisztában kell lennie a projektmenedzselési alapelvekkel és használnia kell azokat, továbbá alkalmaznia kell a vonatkozó módszertanokat, eszközöket és folyamatokat az egyszerű projektek menedzselése érdekében, hanem valószínűleg felelős lesz saját maga és mások tevékenységeiért, akik a projekt határain belül dolgoznak, az általuk hozott választási döntésekért és az általuk kiadott utasításokért. Következésképpen menedzselnie és felügyelnie kell a csapaton belüli kapcsolatokat, és meg kell terveznie és be kell vezetnie a munkacsoport célkitűzéseit és outputjait, és dokumentálnia kell az eredményeket. Bizonyos körülmények esetén a Web Értékesítőtől azt is elvárhatják, hogy széles körű készségeket használjon fel a projekt menedzselés terén, hogy a projekt határain kívül dolgozzon, összetett projektek, illetve programok menedzselésével kapcsolatosan, beleértve a másokkal folytatott interakciót. Ily módon befolyásolni fogja a projekt stratégiát azáltal, hogy új, illetve alternatív megoldásokra tesz javaslatot és általános felelősséget fog felvállalni a projekt eredményeiért, beleértve a pénzügyi és erőforrás menedzselést, mivel rendelkezni fog azzal a hatáskörrel, hogy átdolgozza a szabályokat és kiválassza az alkalmazandó szabványokat.

A siker itt a következők ismeretétől függ: egy projekt módszertan, beleértve az akciótervek összeállítását szolgáló projekt lépések és eszközök meghatározásának megközelítései; a projekten belül kivitelezendő technológiák; a vállalati üzleti stratégia és üzleti folyamatok; valamint a pénzügyi tervek és költségvetések kidolgozása és betartása. A Web Értékesítőnek képesnek kell lennie arra, hogy beazonosítsa a projekt kockázatokat, és hogy meghatározza az enyhítést szolgáló akcióterveket; hogy meghatározzon egy projekt tervet oly módon, hogy lebontja azt konkrét projekt feladatokra; hogy kommunikálja a projekt előrehaladását az összes érintett fél felé oly módon, hogy jelentéseket tesz az olyan témakörökről, mint például a költségkontroll és ütemezés, az elért eredmények, minőségellenőrzés, kockázat elkerülés és a projekt specifikációk megváltoztatása; hogy delegálja a feladatokat, és hogy megfelelően menedzselje a munkacsoport tagok hozzájárulásait; hogy menedzselje a külső, szerződötett erőforrásokat a projekt célkitűzéseinek elérése érdekében; és hogy optimalizálja a projekt portfólió időkereteit és szállítási célkitűzéseit oly módon, hogy konszenzust ér el az érdekelt felek prioritásait illetően.

E.3 Kockázatkezelés (3 %)

A Web Értékesítőnek végre kell hajtania a kockázatok kezelését az információs rendszerekre vonatkozóan a vállalat által meghatározott kockázatkezelési politika és eljárás alkalmazásán keresztül. Fel kell mérnie a szervezet üzleti tevékenységét érintő kockázatokat is és dokumentálnia kell a potenciális kockázatokra és azok kordában tartására vonatkozó terveket.

Ennek elérése érdekében értenie és alkalmaznia kell a kockázatkezelési alapelveket és ki kell vizsgálnia a beazonosított kockázatok enyhítésére vonatkozó megoldásokat. Továbbá





el kell döntenie a biztonság biztosításához alkalmazandó megfelelő lépéseket és foglalkoznia kell a fennálló kockázatokkal, továbbá a kivételeket értékelnie, menedzselnie kell és gondoskodnia kell azok validálásáról, auditálnia kell a folyamatokat és a környezetet. Egyes helyzetekben a Web Értékesítőnek vezetnie kell egy alkalmazandó kockázatkezelő szabályzat meghatározását oly módon, hogy figyelembe veszi az összes korlátozást, beleértve a műszaki, gazdasági és politikai kérdéseket, továbbá delegálnia kell végrehajtandó feladatokat.

Konkrétabban a kockázat elemzéshez ismernie kell vállalati értékeket és érdekeket, a befektetés megtérülését a kockázat elkerülése szempontjából; a kockázatelemzés jó gyakorlatait (módszertanokat) és szabványait. Képesnek kell lennie arra, hogy kidolgozzon egy kockázatkezelési tervet a szükséges megelőző lépések beazonosítása céljából; hogy kommunikálja és elősegítse a szervezet kockázatelemzési eredményeit és kockázatkezelési folyamatait; hogy megtervezze és dokumentálja a kockázatelemzés és kockázatkezelés folyamatait, és hogy enyhítő, illetve előre nem látható helyzetekkel kapcsolatos lépéseket alkalmazzon.

E.4 Kapcsolatok kezelése (7 %)

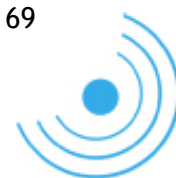
A Web Értékesítő felelős az ügyfél és a (belső és külső) szolgáltató közti pozitív üzleti kapcsolatok kialakításáért és fenntartásáért, a szervezeti folyamatok életbe léptetéséért és betartásáért. Rendszeres kommunikációs kapcsolatot kell fenntartania az ügyfelekkel/partnerekkel/beszállítókkal és rendeznie kell a szükségleteket a környezetük iránt tanúsított empátia segítségével, valamint a beszállítói láncsal kapcsolatos kommunikáció menedzselésével. A Web Értékesítőnek gondoskodnia kell az ügyfél/partner/beszállító igények, aggodalmak, illetve reklamációk megértéséről és a szervezet szabályzata szerint történő rendezéséről.

Ennek elérése érdekében pozitív interakcióba kell lépnie az ügyfelekkel. Továbbá a Web Értékesítővel szemben elvárás, hogy elszámoljon a saját és mások tetteivel a korlátozott ügyfél bázis kezelésével kapcsolatosan. Bizonyos körülmények esetében vezetnie kell nagy vagy sok ügyfél kapcsolatot oly módon, hogy az új és a létező kapcsolatokba történő beruházásokat ő engedélyezi. Az is feladata lehet, hogy vezesse egy, a pozitív üzleti kapcsolatok fenntartását szolgáló, működőképes eljárás kidolgozását.

Ezért alapvető, hogy ismerje a következőket: az ügyfél, illetve a belső szervezeti folyamatokat, beleértve a döntéshozatalt, a költségvetés és a vezetőség struktúráját; az ügyfél üzleti célkitűzéseit; saját szervezetének üzleti célkitűzéseit; az ügyfél követelmények kielégítéséhez szükséges erőforrások mérését és alkalmazását; valamint az ügyfél üzleti kihívásait és kockázatait. A Web Értékesítőnek képesnek kell lennie, hogy empátiával kezelje az ügyfél igényeit; hogy beazonosítsa a potenciális minkét fél számára előnyös (win-win) lehetőségeket mind az ügyfél, mind a saját szervezete számára; hogy reális elvárásokat dolgozzon ki a kölcsönös bizalom fejlődésének támogatása céljából; hogy monitorozza a fennálló kötelezettségeket teljesítésük érdekében; és hogy kommunikálja a jó és a rossz híreket a megjelentések elkerülése érdekében.

E.5 Folyamatjavítás (11 %)

A Web Értékesítőnek mérnie kell a létező internettel kapcsolatos folyamatok hatásosságát, és az internet-alapú folyamat tervezés vonatkozásában kutatást kell végeznie és benchmarkokat kell kiválasztania különböző források alapján.





Egy rendszerezett módszertant kell követnie, hogy a folyamat, illetve technológiaváltozásokat értékelje, megtervezze és kivitelezze a mérhető üzleti előnyök érdekében, és fel kell mérnie a folyamat változtatás potenciális negatív következményeit.

Ennek érdekében a Web Értékesítőnek szaktudást kell alkalmaznia, hogy kutatásokat végezzen a létező folyamatokat és megoldásokat illetően annak érdekében, hogy meghatározza a lehetséges innovációkat és ajánlásokat tegyen ésszerű érvek alapján. Továbbá elvárhatják tőle azt is, hogy vezesse és engedélyezze az olyan innovációk és javítások kivitelezését, amelyek fokozni fogják a versenyképességet, illetve hatékonyságot, bemutatva a felső vezetőségnek a potenciális változtatások üzleti előnyét.

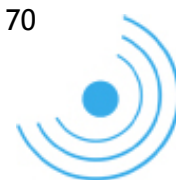
Ezért a Web Értékesítőnek ismernie kell a következőket: a kutatási módszereket, a benchmarkokat és a mérési módszereket, a módszertanok értékelését, megtervezését és kivitelezését; a létező belső folyamatokat; valamint a vonatkozó fejleményeket az internet terén és azok folyamatokra gyakorolt potenciális hatásait. Képesnek kell lennie arra, hogy az alapvető folyamatokat és eljárásokat megfogalmazza, dokumentálja és besorolja, és hogy javaslatot tegyen a folyamatváltoztatásokra a javítások megkönnyítése és ésszerűsítése érdekében.

3.5.3. eCF és EQF szintek

A Web Értékesítővel szemben elvárás, hogy ezen tanulási egységek többségét elvégezze az minimum az e-CF 2. szintjén (EQF 4), bár a legtöbb Web Értékesítő munkakör esetében valószínűleg e-CF 3. szintű (EQF 5) és számos esetben a 4. szintű (EQF 6) kompetenciákat fognak megkövetelni.

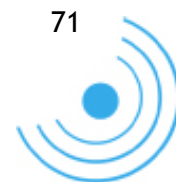
4. EQF szintek leírása

Az EQF összesen nyolc szintből áll, mely szintek mindegyike tudás, készségek és kompetenciák alapján van meghatározva. A következő oldalon levő táblázat összefoglaló jelleggel áttekinti ezeket a szinteket.





Szint	Tudás - elmélet, illetve tényyszerű tudásként leírva	Készségek - kognitív, illetve gyakorlati készségek formájában leírva	Kompetencia – felelősség és autonómia szempontjából leírva
1	Alapvető általános tudás	Egyszerű feladatok végrehajtásához szükséges alapvető készségek	Munkavégzés és tanulás közvetlen felügyelet mellett strukturált környezetben
2	A munka, illetve a tanulás egy területén alapvető tényyszerű tudás	Feladatok egyszerű szabályok és eszközök felhasználásával történő végrehajtásához és rutinszerű problémák egyszerű szabályok és eszközök felhasználásával történő megoldásához szükséges alapvető kognitív és gyakorlati készségek	Munkavégzés, illetve tanulás felügyelet mellett, bizonyos autonómiával
3	A tények, alapelvek, folyamatok és általános koncepciók tudása, a munka, illetve tanulás egy területén	A feladatok alapvető módszerek, eszközök, anyagok és információk kiválasztásával és alkalmazásával történő kivitelezéséhez és problémák alapvető módszerek, eszközök, anyagok és információk kiválasztásával és alkalmazásával történő megoldásához szükséges kognitív és gyakorlati készségek egy köre	Felelősségvállalás a munka, illetve tanulás során a feladatok teljesítéséért. Saját viselkedés hozzáillesztése a körülményekhez, a problémák megoldás során
4	Tényyszerű és elméleti tudás a munka, illetve tanulás egy területével kapcsolatos kontextusainak széles körében	A munka, illetve a tanulás egy területének konkrét problémáinak általános megoldásaihoz szükséges kognitív és gyakorlati készségek egy köre	Önirányítás gyakorlása az olyan munka, illetve a tanulási kontextusok útmutatásain belül, amelyek általában megjósolhatók, de amelyek változás tárgyát képezik. Mások rutinmunkájának felügyelete, bizonyos szintű felelősséget vállalva a munkával, illetve tanulókkal kapcsolatos tevékenységek értékeléséért és javításáért
5	Átfogó, szakterületi, tényyszerű és elméleti tudás a munka és a tanulás egy területén belül és az adott tudás korlátainak tudata	Absztrakt problémák kreatív megoldásainak kidolgozásához szükséges kognitív és gyakorlati készségeknek egy átfogó köre	Olyan munka, illetve tanulási kontextusok esetében irányítás és felügyelet végzése, melyek esetében megjósolhatatlan változások fordulnak elő. Saját személyes és mások teljesítményének felülvizsgálata és fejlesztése
6	A munka, illetve tanulás egy területén haladó tudás, az elméletek és alapelvek kritikus megértésével egyetemben	A munka, illetve a tanulás egy konkrét területén összetett és előre nem jelezhető problémák megoldásához szükséges fejlett készségek, melyekre a mesteri színvonal és az innovációs jellegjellemző	Összetett műszaki, illetve szakmai tevékenységek, illetve projektek menedzselése, felelősséget vállalva a döntéshozatalért, megjósolhatatlan munka, illetve tanulási kontextusokban. Felelősségvállalás egyének és csoportok szakmai fejlődésének menedzseléséért
7	Igen nagyfokon szakosodott tudás, melynek egy része a munka, illetve tanulás egy területével kapcsolatos élenjáró ismeretek tudása, az eredeti gondolkodás alapjaként. Egy terület és a különböző területek közötti interfésztudással kapcsolatos kérdéseinek kritikus szemléletű tudata	A kutatáshoz és/vagy az innovációhoz szükséges szakirányú problémamegoldó készségek, melynek segítségével új tudás és eljárások hozhatók létre és a különböző területekről származó tudás integrálható	Olyan munka, illetve tanulási kontextusok menedzselése és átalakítása, amelyek összetettek és megjósolhatatlanok, és amelyekhez új stratégiai megközelítésekre van szükség. Felelősségvállalás a szakmai tudáshoz és gyakorlathoz történő hozzájárulásért és/vagy a munkacsoportok stratégiai teljesítésének felülvizsgálatáért
8	A munka, illetve tanulás egy területének legfejlettebb frontvonalának és a területek közötti interfész ismerete	A legfejlettebb és legszakosodottabb készségek és technikák, beleértve a szintézis és értékelés képességét, melyek szükségesek a kutatás és/vagy az innováció területén a kritikus jelentőséggel bíró problémák megoldásához és a létező tudás, illetve szakmai gyakorlat kibővítéséhez és újra történő meghatározásához	Alapvető szakmai hozzáértés, innovációs kompetencia, autonómia, tudományos és szakmai integritás és tartós elkötelezettség új ötletek és folyamatok kidolgozása iránt a munka, illetve tanulási kontextusok élenjáró területein, beleértve a kutatást



A táblázat csak orientáció célját szolgálja. A tényleges leírások a vonatkozó dokumentumokban találhatóak. Ezen képzési útmutatók mindegyike esetében az eKompetencia Keretrendszer (eCF) megfelelő szintjeit használtuk kiindulási pontként. Az EQF, természetesen, általánosabb jellegű, a tanulmányi terület bármely foglalkozása szempontjából jelentőséggel bíró tanulmányi eredményekkel foglalkozik. E keretrendszer megfelelő szintjei a 4. és az 5. szintek, és bizonyos esetekben a 6. szint.

5. Szószedet

A jelen dokumentumban az alábbi kifejezések használata az alábbi definíciókra épül:

A **Képesítés** [Qualification] egy felmérési és validálási folyamat formális eredményét jelenti, mely akkor szerezhető meg, ha egy kompetens hatóság meghatározza, hogy egy egyén az adott szabványok szerinti tanulási eredményeket elérte;

A **Szektor** [Sector] a szakmai tevékenységek fő gazdasági funkcióik, termékeik, szolgáltatásai, illetve technológiáik alapján történő csoportosítását jelenti;

A **Tanulási eredmények** [Learning outcomes] az arra vonatkozó kijelentéseket jelenti, hogy mit ismer, tud egy tanuló, és hogy mit tud tenni egy tanulási folyamat elvégzése után, a tudás, készségek és kompetencia szempontjából;

A **Tudás** [Knowledge] az információ tanulás útján történő asszimilálásának eredményét jelenti. A tudás olyan tények, elvek, elméletek és gyakorlatok halmaza, amelyek a munka, illetve tanulás egy területével kapcsolatosak. Az Európai Képesítési Keretrendszer kontextusában a tudás elméleti és tényszerű tudásként van leírva;

A **Készségek** [Skills] annak képességét jelenti, hogy a tudást az egyén alkalmazni tudja és a know-how-t fel tudja használni feladatok végrehajtása és problémák megoldása céljából. Az Európai Képesítési Keretrendszer kontextusában a készségek (logikai, intuitív és kreatív gondolkodást igénylő) kognitív és (manuális ügyességet és a módszerek, anyagok, szerszámok és készülékek használatát igénylő) gyakorlati készségekként vannak leírva;

A **Kompetencia** [Competence] a tudás, készségek és a személyes és/vagy módszertani képességek használatának bizonyított képességét jelenti, munka, illetve tanulási szituációkban, és a szakmai és személyes fejlődés terén.

A **Munkaköri profil** [Job profile] az adott munkakör munkáltató által történő meghatározását jelenti, amely leírja a szükséges képesítést, a feladatokat, a készségeket és a kompetenciákat.

Az **e-Tartalom fejlesztése** [e-Content development] az információ e-kiadás céljából történő kutatásának, leírásának, összegyűjtésének, szervezésének, strukturálásának és szerkesztésének folyamatát jelenti. Az ilyen jellegű tartalom olyan szöveges, grafikus, képek, felvételek, filmek, illetve egyéb média elemekből állhat, amelyek e-médián keresztül terjeszthetők.

A **Tanulási tartalmak** [Learning contents] egy tanulási kontextusban tanított tantárgyak. Ellentétben a tanulási eredményekkel, amelyek bizonyos képzés eredményét képviselik, a tanulási tartalmak az adott képzés inputját jelentik.

A **Tanulási egység** [Learning unit] a tanulási eredményeknek egy értelmes halmaza, például a Projekt Menedzserképzés, amely tartalmazza a tervezési, költségvetés készítési, munkacapat építési, menedzselési, kontrolling stb. tanulási egységeket, amelyek egy sortanulási eredményből állnak.

Az **ECVET** [Szakoktatás és Szakképzés Európai Kredit rendszere - European Credit system for Vocational Education and Training] a szakoktatás és a szakképzés területén a kredit pontok





gyűjtésének és átvitelének rendszere, ami lehetővé teszi a szakoktatás és a szakképzés terén elért tanulási sikerek dokumentálását és tanúsítását "rendszer határokat" áthidaló módon.

*Forrás (a munkaköri profil kivételével, ECVET, e-tartalom fejlesztés, tanulási tartalmak és tanulási egységek):

Az Európai Parlament és Tanács 2008. április 23-i ajánlása az egész életen át tartó tanulás Európai Képesítési Keretrendszerének létrehozásáról (2008/C 111/01) I. MELLÉKLET - Definíciók

May 2012

***A jelen projekt finanszírozását támogatta az Európai Bizottság.
Jelen kiadvány csak a szerzők nézeteit tükrözi és a Bizottság nem felelős az abban szereplő információk bármilyen felhasználásáért.***

