

# Resultat 15

## „Common Map of Qualifications“

### Zusammenstellung gemeinsam erarbeiteter Qualifizierungen

*Deutsche Version*

1

---

erarbeitet von ANQEP und nowa

Dezember 2016

## Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	3
2. Vorgehensweise/Methodologie.....	5
3. Inhalte.....	9
4. Anhänge.....	11

## 1. Einleitung

Die Qualifizierungssysteme in Spanien, Portugal und vor allem in Österreich unterscheiden sich deutlich voneinander. Die Implementierung der Nationalen Qualifizierungsrahmen (NQR) ist in den Partnerländern unterschiedlich weit fortgeschritten.

Diese Zusammenstellung soll neu gestaltete und überarbeitete nationale Qualifikationen enthalten und versuchen, sie so vergleichbar wie möglich zu machen. Aufgabe ist es, gemeinsame Lernergebnisse und die damit verbundenen Kenntnisse, Fertigkeiten und Kompetenzen (Knowledge, Skills and Competences - KSC) zu entwickeln. Dieses Resultat umfasst nicht exakt "neu gestaltete Qualifikationen", aber **sieben gemeinsame Kompetenzeinheiten (Units of Competences - UCs) im Bereich E-Commerce**. Diese Einheiten basieren auf Erhebungen in Bezug auf fehlende Fertigkeiten (Skills Gap) und Ausbildungsangebote/innovative Lernmethoden (Arbeitspaket 2 + 3), nationalen Zusammenstellungen bereits bestehender Qualifikationen und einer gemeinsamen Vereinbarung zur Weiterentwicklung dieser Qualifikationen im "Staff Mobility"-Treffen in Barcelona im Juni 2016.

Die **sieben Kompetenzeinheiten (UCs) in VERKAUF und MARKETING** sind ein gemeinsam erarbeitetes Produkt aller Partner. Sie werden in bestehende nationale / regionale Qualifikationen integriert und / oder als solche in die nationalen Qualifikationssysteme der Partnerländer nach definierten nationalen Strategien aufgenommen.

Im nächsten Schritt werden "Trainingscurricula und Entwürfe von Inhalten" (Resultat 16) auf Basis dieser gemeinsamen UCs entwickelt.

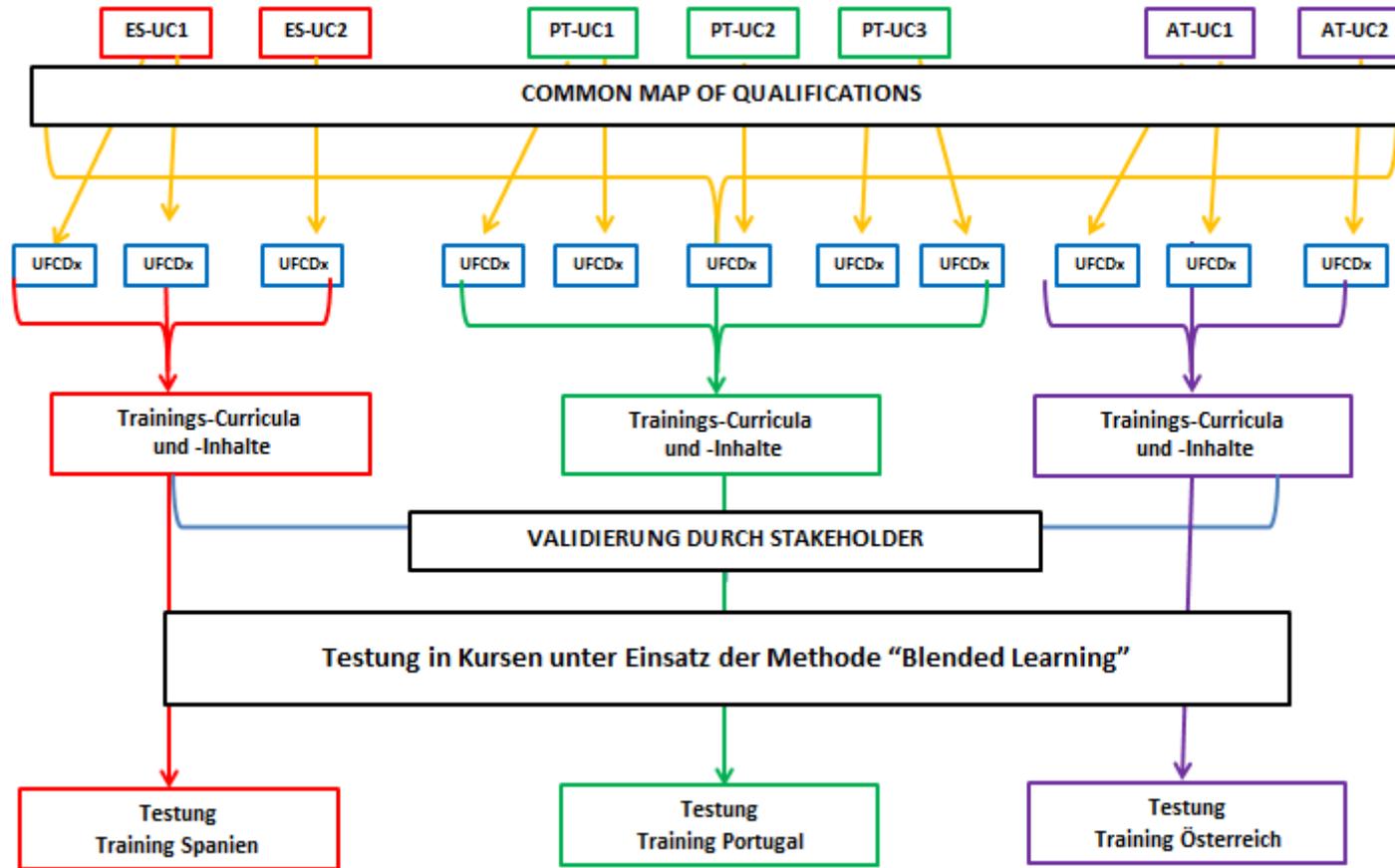
Der gesamte Prozess und die Ergebnisse werden von **Stakeholdern** relevanter öffentlicher und privater Organisationen, Arbeitgebern, Arbeitnehmern und Erwachsenenbildungseinrichtungen im Bereich des Handels **validiert**.

Diese Stakeholder und die Projektpartner werden die Nachhaltigkeit unserer Projektergebnisse sicherstellen, insbesondere die Integration der sieben Kompetenzeinheiten (UCs) in die nationalen Qualifizierungssysteme.

Nachfolgend finden Sie die Beschreibung des Ablaufs und der Struktur sowie die gemeinsamen Ergebnisse, die in der "**Definition neuer Lernergebnisse**" - Resultat 14, im Detail beschrieben werden.

Dies ist der "größte gemeinsame Nenner", der aufgrund der unterschiedlichen Bedingungen in den Partnerländern erreicht werden kann.

Diese Grafik veranschaulicht den gesamten Prozess und die weiteren durchzuführenden Schritte



## 2. Vorgehensweise/Methodologie

### Erarbeitung von Kompetenzeinheiten (UCs) und neuen Lernergebnissen (LOC)

In jedem Partnerland wurden Erhebungen in Bezug auf **Kompetenzlücken (Skills Gap), Ausbildungsstandards und innovative Lernmethoden** durchgeführt. Die Ergebnisse dieser Erhebungen wurden in einem transnationalen Dokument zusammengefasst und zeigten eine Nachfrage nach folgenden Fähigkeiten:

#### Digitale und fachspezifische Fertigkeiten

- Allgemeine E-Commerce-Kenntnisse
- Rolle und Funktion von E-Commerce
- Arbeiten mit neuen technologischen Anwendungen
- Schulung über Online-KonsumentInnen, Motivation, Einkauf, Marketing
- Nutzung von Social Media für die Kommunikation mit KundInnen
- Nutzung von E-Commerce und Social Media zur Steigerung des Umsatzes

#### *Anhänge I-IV*

**Nationale Zusammenstellungen** bereits bestehender Qualifikationen, deren NQF-Level und bestehende Stellenbeschreibungen in den einzelnen Partnerländern wurden erarbeitet und bei der Entwicklung der Lernergebnisse berücksichtigt.

#### *Anhang V*

Basierend auf diesen Ergebnissen stimmten die Partner darin überein, **digitale und fachspezifische Lernergebnisse im Bereich E-Commerce auf dem EQR-Level 3/4 in den Funktionsbereichen Verkauf und Marketing** auszuarbeiten.

#### *Anhang VI*

**Sieben Kompetenzeinheiten (UCs)** wurden definiert und zur weiteren Bearbeitung auf die Partner aufgeteilt.  
(3 UCs-Portugal, 2 UCs-Spanien, 2 UCs-Österreich).

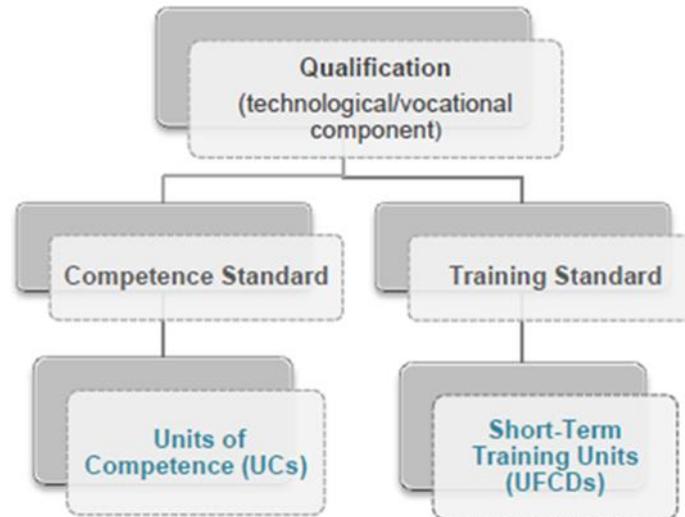
Land	Funktionsbereich	Kompetenzeinheit
Portugal	<b>VERKAUF</b> KundInnengewinnung, Assistenz, Verkauf und After Sales Service	<b>UC 1</b> – Durchführung kommerziellen KundInnengewinnung und Planung des Verkaufs von Produkten und Dienstleistungen an KundInnen mittels interaktiver oder digitaler Medien <b>UC 2</b> – Unterstützung und Beratung der KundInnen bzgl. Produkten und Dienstleistungen auf interaktiver oder digitaler Ebene <b>UC 3</b> – Verkauf von Produkten und Dienstleistungen über interaktive oder digitale Medien
Österreich	<b>VERKAUF</b> KundInnengewinnung, Assistenz, Verkauf und After Sales Service	<b>UC 4</b> – Durchführung des Monitorings nach dem Verkauf mittels interaktiver oder digitaler Medien <b>UC 5</b> – Überprüfung und Abwicklung von KundInnenbeschwerden mittels interaktiver oder digitaler Medien
Spanien	<b>MARKETING</b>	<b>UC 1</b> – Formulierung von E-Marketing-Plänen in Zusammenarbeit mit dem/der Marketing ManagerIn / DirektorIn <b>UC 2</b> – Einführung und Begleitung von E-Marketing-Plänen in Zusammenarbeit mit dem/der Marketing ManagerIn / DirektorIn

Eine **Kompetenzeinheit (UC)** besteht aus einer kohärenten Kombination von Lernergebnissen, vorbehaltlich einer Evaluierung und unabhängigen Validierung. Jede UC enthält mehrere Elemente:

- **Professionelle Handlungen** - Handlungen, durch die der/die Einzelne demonstriert, dass er/sie das UC beherrschen, d. h. sie sind die Unterteilung des UC in direkt beobachtbare Handlungen, die zeigen, dass das Individuum kompetent ist
- **Wissen (Knowledge)** - Die "Sammlung von Tatsachen, Grundsätzen, Theorien und Praktiken aus den Bereichen Ausbildung oder berufliche Tätigkeit"
- **Fähigkeit (Skills)** - Die „Fähigkeit, Wissen anzuwenden und die erworbenen Ressourcen zu nutzen, um Aufgaben zu erfüllen und Probleme zu lösen. Diese kann kognitiv sein (Gebrauch des logischen, intuitiven oder kreativen Denkens) oder praktisch (dies beinhaltet manuelles Geschick und die Verwendung von Methoden, Materialien, Werkzeugen und Instrumenten)“
- **Kompetenz (Competences)** - " Die nachgewiesene Befähigung, Wissen, Fähigkeiten und persönliche, soziale und / oder methodische Fähigkeiten, in Arbeits- oder Lernsituationen sowie in der beruflichen und persönlichen Entwicklung zu nutzen. Im Rahmen des Europäischen Qualifikationsrahmens wird Kompetenz in Bezug auf Verantwortung und Autonomie beschrieben "
- **Leistungskriterien** - Qualitätsanforderungen des UC, die mit der Leistung verbunden sind, d.h. Qualitätsnormen, durch die das Individuum als kompetent angesehen wird (Qualitätsniveau, das die Maßnahmen haben müssen)
- **Produkte / Leistungen** - Konkrete Ergebnisse, die sich aus der Leistung ergeben. Sie helfen, zu bewerten, ob die Leistung auf der Grundlage der definierten Kriterien geliefert wurde. Sie bestehen aus Produkten und / oder nachgewiesenen Beweisen

Partner in jedem Land definierten **professionelle Handlungen, neue Lernergebnisse** im Zusammenhang mit E-Commerce, entwickelt in Bezug auf **KSC** (Knowledge, Skills and Competences/Wissen, Fähigkeiten, Kompetenzen), **Leistungskriterien** und **Produkte für die Kompetenzeinheiten (UCs)**. Die Lernergebnisse wurden unter der EQR / EQAVET-Perspektive definiert, um die Vergleichbarkeit und gegenseitige Anerkennung von Qualifikationen in allen Durchführungsländern zu gewährleisten.

### **Anhang VII**



Die Verantwortlichen für das Arbeitspaket 4 erarbeiteten eine endgültige Version einer "**Definition of new Learning Outcomes**" in Englisch.  
**Anhang VIII**

Die Verantwortlichen für das Arbeitspaket 4 erarbeiteten eine "**Common Map of Qualifications**" in Englisch, die in einem Treffen der Partner diskutiert und bestätigt wurde.

Diese "**Common Map of Qualifications**" wurde in die Sprachen der Partnerländer übersetzt.

## 3. Inhalte

### Funktionsbereich – VERKAUF

#### **Kompetenzeinheit (UC) 1 - VERKAUF:**

**Beschreibung der Kompetenzeinheit:**

Durchführung kommerziellen KundInnengewinnung und Planung des Verkaufs von Produkten und Dienstleistungen an KundInnen mittels interaktiver oder digitaler Medien

#### **Kompetenzeinheit (UC) 2 - VERKAUF:**

**Beschreibung der Kompetenzeinheit:**

Unterstützung und Beratung der KundInnen bzgl. Produkten und Dienstleistungen auf interaktiver oder digitaler Ebene

#### **Kompetenzeinheit (UC) 3 - VERKAUF:**

**Beschreibung der Kompetenzeinheit:**

Verkauf von Produkten und Dienstleistungen über interaktive oder digitale Medien

#### **Kompetenzeinheit (UC) 4 - VERKAUF:**

**Beschreibung der Kompetenzeinheit:**

Durchführung des Monitorings nach dem Verkauf mittels interaktiver oder digitaler Medien

#### **Kompetenzeinheit (UC) 5 - VERKAUF:**

**Beschreibung der Kompetenzeinheit:**

Überprüfung und Abwicklung von KundInnenbeschwerden mittels interaktiver oder digitaler Medien

## Funktionsbereich - MARKETING

### ***Kompetenzeinheit (UC) - MARKETING:***

***Beschreibung der Kompetenzeinheit:***

Formulierung von E-Marketing-Plänen in Zusammenarbeit mit dem/der Marketing ManagerIn / DirektorIn

### ***Kompetenzeinheit (UC) 2 - MARKETING:***

***Beschreibung der Kompetenzeinheit:***

Einführung und Begleitung von E-Marketing-Plänen in Zusammenarbeit mit dem/der Marketing ManagerIn / DirektorIn

## 4. Anhänge

➔ **Anhang I**

Resultat 6: National Reports “Skills gaps study through desk research and quantitative and qualitative research”

➔ **Anhang II**

Resultat 7: General report on skills needs related to e-commerce

➔ **Anhang III**

Resultat 9 +10: National reports on results of focus groups with experts in innovative learning methods and e-commerce and focus groups with sector’s VET experts

➔ **Anhang IV**

Resultat 11: General report on training needs and innovative learning methods

➔ **Anhang V**

Resultat 12: Compilation of methodologies for the design of qualifications and recognition of competences

➔ **Anhang VI**

Resultat 13: Minutes of "Training on the design of qualifications using the learning outcomes approach and recognition of competences"

➔ **Anhang VII:**

“Methodological Guidebook - Design of qualifications based on learning outcomes”, ANQEP 2015

➔ **Anhang VIII:**

Resultat 14: Definition of new Learning Outcomes