



DC4WORK
Digital Competence 4.0



TRAININGSLEITFADEN für „Digitalisierungsmentoren“

Margit Kerschbaumer & Othmar Tamerl
BFI Tirol



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

www.dc4work.eu

Inhalt

1. Einleitung	2
2. Trainingskonzept	4
3. Trainingsleitfaden	8
3.1 Struktur und Inhaltsübersicht	8
3.2 Trainingsmethoden im Überblick	9
4. Durchführung des Trainings	10
4.1 Arbeitsplatzbasiertes Lernen im digitalen Zeitalter und die Rolle der Unternehmen	12
4.2 Die Bewertung der digitalen Kompetenzen in meinem Unternehmen	16
4.3 Methoden zur Verbesserung der digitalen Kompetenz in meinem Unternehmen	21
4.4 Grundlagen für die Entwicklung digitaler Kompetenzen in KMU (sektorübergreifend)	25
4.5 Grundlagen für die Entwicklung digitaler Kompetenzen in touristischen KMU	30 30
4.6 Grundlagen für die Entwicklung digitaler Kompetenzen in kommerziellen KMU	34
5. Trainings-Toolbox	37

1. Einleitung

Das Projekt DC4Work beleuchtet die digitalen Kenntnisse und Fertigkeiten der Mitarbeiter am Arbeitsplatz 4.0. Ein digital gut aufgestelltes Unternehmen wird von Mitarbeitern getragen, die über fachspezifische digitale Kenntnisse verfügen. Die Zielsetzung eines jeden Unternehmens sollte es daher sein, digitale Kompetenzen der Mitarbeiter zu fördern und damit die eigene Wettbewerbsfähigkeit zu steigern.

Neben der technischen Infrastruktur und einer digitalen Strategie sind die digitalen Kompetenzen der Mitarbeiter die Voraussetzungen, um den Wandel zu einem digital versierten Unternehmen zu bewältigen.

Im Rahmen des Projekts wurde eine Online-Befragung unter kleinen und mittelständischen Unternehmen (KMU) aus den Branchen Tourismus und Einzelhandel sowie Interviews mit Experten aus Forschung, Verwaltung und Praxis durchgeführt. Ziel war es zu verstehen, wie KMU digitale Kompetenzen ihrer Mitarbeiter erfassen und fördern. Im Fokus lagen digitale Kompetenzen, die auch direkt am Arbeitsplatz benötigt und geschult werden können.

Im Detail hat die Studie zur Identifizierung folgender Punkte beigetragen:

- Schlüsselkompetenzen, die von KMU im Tourismus und Handel benötigt werden;
- Unterschiede zwischen den Qualifikationen bzw. Kompetenzen der Arbeitnehmer und den Bedürfnissen der KMU (in diesen Sektoren) und
- Vorzeigeeinitiativen in KMU, die als Benchmark dienen können.

Die Ergebnisse dieser Studie dienen der Erstellung des vorliegenden Trainingsleitfadens. Die identifizierten Bedürfnisse und Anforderungen der Unternehmen sind die wesentliche Grundlage für seine Entwicklung. Der Leitfaden richtet sich an einen so genannten "Digital Competence Promoter", übersetzbar mit "Digitalisierungsmentor", in klein- und mittelständischen Unternehmen (KMU).

Der „Digitalisierungsmentor“ übernimmt eine Schnittstellenfunktion zwischen Weiterbildung und Arbeitswelt. Seine Aufgabe soll es sein, Kollegen bzw. Mitarbeiter in die Lage zu versetzen, ihr Entwicklungspotenzial in Bezug auf digitale Kompetenzen zu

erkennen und dieses zu aktivieren. Hierzu sollte er/sie mit digitalem aber auch mit methodischem Grundlagenwissen vertraut sein.

Obwohl das Projekt einen Schwerpunkt auf die Branchen Tourismus und Handel legt, kann der vorliegende Trainingsleitfaden auch von Unternehmen anderer Branchen verwendet werden; insbesondere die Module eins bis vier.

2. Trainingskonzept

Die Motivation für diesen Leitfaden ergibt sich aus dem wachsenden Bedarf an digitaler Kompetenz und der Bedeutung der digitalen Entwicklung für Unternehmen. Die Fähigkeit von Führungskräften, den Bedarf an digitalen Fähigkeiten ihrer Mitarbeiter zu erkennen und ihre Entwicklung angemessen zu unterstützen, ist bedeutsam für den Wohlstand und Erfolg eines Unternehmens. Diese Aufgaben als Innovator und Mentor digitaler Wissenskompetenzen am Arbeitsplatz sollten vom Digitalisierungsmentor des Unternehmens übernommen werden.

Der Leitfaden wurde erstellt, um einen Bildungsplan für die berufliche Qualifizierung eines solchen unternehmensinternen "Digital Competence Promoter" zu erstellen. Dieser Promoter sollte grundlegende digitale Kenntnisse im Allgemeinen und Sektor-spezifische digitale Kenntnisse haben. Im Rahmen des Projekts und des vorliegenden Leitfadens liegt der Focus auf die Bereiche Tourismus oder Einzelhandel.

Zielgruppe sind Mitarbeiter in Führungspositionen, die die Digitalisierung in ihrem Unternehmen festigen und weiterentwickeln wollen und als Coaches für die digitale Weiterbildung ihrer Mitarbeiter zur Verfügung stehen. Die erforderlichen Qualifikationen zukünftiger Digitalisierungsmentoren sind Offenheit für das Thema und Motivation für die digital gestützte Erneuerung und Weiterentwicklung des eigenen Unternehmens. Er sollte berücksichtigen, dass diese Aufgabe einen gewissen Zeit- und Kapazitätsaufwand erfordert, der unter anderem von der Größe und dem Status quo des Unternehmens abhängt. Wir gehen davon aus, dass die Zielgruppe mindestens einen Abschluss auf EQR-Niveau 4-5 (erster berufsqualifizierender Abschluss oder (Fach-)Hochschulreife) hat. Diese Zusatzqualifikation für Mitarbeiter zum Digitalisierungsmentor entspricht dem EQR-Level 5.

Im Tourismusbereich richtet sich das Ausbildungskonzept an Eigentümer und Juniorchefs von Hotels, Pensionen und Restaurants und konzentriert sich auf die Digitalisierung aller Bereiche, einschließlich Empfang, Service, Facility Management, Küche und Animation (Wellness und Outdoor). IKT müssen im Kontext ihrer Anwendung, als Teil von Marketing, Kundenservice, Revenue Management usw. durchdacht werden.

Im Hinblick auf den Einzelhandel richtet sich das Trainingskonzept an den Inhaber oder Manager von Einzelhandelsgeschäften in verschiedenen Arten von Verkaufsbereichen wie z.B. Kleidung, Schuhe, Sportbekleidung, Kosmetik, Spielzeug, elektronische Geräte usw.

Digitale Kompetenz und digital versierte Unternehmen

Das Konzept der digitalen Kompetenz wird je nach Kontext und Anwendungsbereich unterschiedlich wahrgenommen. Im vorliegenden Leitfaden bezieht es sich auf eine Reihe von Wissen, Kompetenzen, Einstellungen (einschließlich Fähigkeiten, Strategien, Werte und Bewusstsein). Diese Kompetenzen sind erforderlich für den Gebrauch von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) um

- Aufgaben zu erfüllen,
- Probleme zu lösen,
- zu kommunizieren,
- Informationen zu verwalten,
- zusammenzuarbeiten,
- Inhalte zu erstellen und zu teilen und
- Wissen effektiv, effizient, angemessen, kritisch, kreativ, autonom, flexibel, ethisch, reflektierend für Arbeit, Freizeit, Beteiligung, Lernen, Sozialisierung, Konsum und Ermächtigung aufzubauen.¹

Die Entwicklung, Umsetzung und Kontrolle von datengesteuerten Prozessen und Geschäftsmodellen unter Einbeziehung von digitalen Technologien erfordert erweiterte Kompetenzen der Mitarbeiter. Neue interdisziplinäre Fähigkeiten gewinnen durch die Digitalisierung unserer Welt an Bedeutung und sind meist nicht allein an die Spezialisierung der Mitarbeiter gebunden. Der zunehmende Grad der Vernetzung erfordert auch fachübergreifende Kompetenzen wie System- und Prozesswissen, Selbstorganisation und Kommunikationsfähigkeit.

Für den Aufbau eines digital versierten Unternehmens ist es auch - gerade in KMU - notwendig, sich auf die "kognitive Agilität" der eigenen Mitarbeiter, die Bereitschaft zur

¹ Siehe auch: http://jiscdesignstudio.pbworks.com/w/file/fetch/55823162/FinalCSReport_PDFPARAWEB.pdf S. 3-4
Work-based learning in a digital age-
Promoting digital competences for better employability & innovation
No. 2017-1-DE02-KA2002-004185; www.dc4work.eu

Auseinandersetzung mit neuen Entwicklungen und die Anpassung des eigenen Verhaltens an die aktuellen Gegebenheiten zu konzentrieren. Dabei ist die Abgrenzung des Menschen zur Maschinenwelt entscheidend. Kreativität, Flexibilität, kategorisches und konzeptionelles Denken und kritische Reflexion unterscheiden den Menschen von Maschinen.

Damit im Zusammenhang stehen die Sensibilisierung und Schulung der Mitarbeiter für "Digitales Arbeiten" in Bezug auf Arbeitsorganisation und Zeitmanagement. Dabei sind die folgenden Fragen relevant:

- Wie können wir Technologien nutzen, um effizienter zu arbeiten?
- Wie können wir lernen, trotz digitaler Ablenkung am Arbeitsplatz konzentriert und aufmerksam zu bleiben? "Digitales Stress-Management" taucht ebenso als neues Thema auf.

Zusammenfassend sind für Unternehmen die folgenden Maßnahmen bedeutsam:

- Digitale Kompetenzbewertung der Mitarbeiter
- Konzeption maßgeschneiderter digitaler Bildungsaktivitäten
- Entwicklung von motivierenden Arbeitsbedingungen für das Lernen am Arbeitsplatz ("digitale Arbeitsplätze") zur Unterstützung des erfahrungsbasierten Lernens und zur Schaffung von mehr Zeit zum Lernen
- Entwicklung einer "digitalen Kultur" bei den Mitarbeitern, um somit eine effektive Digitalisierung zu ermöglichen

Der vorliegende Leitfaden konzentriert sich auf diese Kompetenzen, indem das Thema aus verschiedenen Blickwinkeln betrachtet wird. Zunächst einmal muss das Unternehmen als lernende Organisation verstanden werden mit Führungskräften, die ihre Mitarbeiter befähigen, in und für die digitale (Arbeits-)Welt zu wachsen. Zweitens wird vorgeschlagen, dass Unternehmen eine digitale Inhouse-Kompetenz aufbauen, die sich durch den Einsatz von Digitalisierungsmentoren umsetzen lässt.

Die Rolle des Digitalisierungsmentors

Er/sie hat das Wissen und die Kompetenz, den aktuellen digitalen Status eines Unternehmens auch in Bezug auf dessen zukünftige digitale Veränderungen zu beurteilen. Hierzu ist der Digitalisierungsmentor auch in der Lage Kompetenz-Einschätzungen der Mitarbeiter durchzuführen, die die Grundlage für die Entwicklung zu digital versierten Mitarbeitern darstellen.

Digitalisierungsmentoren können für diese Aufgabe eigens bestimmte Manager oder Mitarbeiter in Führungspositionen sein. Damit nehmen sie diese Funktion zusätzlich zu ihren üblichen Aufgaben und Verantwortlichkeiten wahr. Dies erfordert ein persönliches Interesse am Thema und die Motivation zur internen Weiterentwicklung der eigenen digitalen Kompetenzen. Der Umfang der Tätigkeit kann je nach übertragener Verantwortung, Größe des Unternehmens, den technologischen Veränderungen und der Branche sehr unterschiedlich sein.

Der "Digitalisierungsmentor" sollte wissen, wie explizites und implizites digitales Wissen unterstützt werden kann (Stichworte: digitale Gewandtheit, digitale Geschicklichkeit, digitale Souveränität) und wie die intrinsische Motivation zur Verbesserung digitaler Fähigkeiten angesprochen werden kann.

3. Trainingsleitfaden

3.1 Struktur und Inhaltsübersicht

Modul 1	Arbeitsplatzbasiertes Lernen im digitalen Zeitalter und die Rolle der Unternehmen
1.1	Die Rolle von Führungskräften für die Entwicklung digitaler Kompetenzen
1.2	Aufbau einer lernenden Organisation
1.3	Integration von arbeitsbasiertem Lernen 4.0 - Befähigung der Lernenden
Modul 2	Beurteilung der digitalen Kompetenzen in meinem Unternehmen
2.1	Warum schätzen wir unsere Mitarbeiter ein?
2.2.	Wie man digitale Kenntnisse, Fähigkeiten und Kompetenzen abbildet
2.3	Bereitstellung von Feedback zur Förderung der Lernmotivation
Modul 3	Methoden zur Verbesserung der digitalen Kompetenzen in meinem Unternehmen
3.1	Selbstgesteuertes informelles Lernen
3.2	Kollaborative Methoden zur Kompetenzentwicklung
3.3	Zusammenarbeit mit Bildungseinrichtungen
3.4	Open badges für eine erfolgreiche digitale Kompetenzentwicklung
Modul 4	Grundlagen für die Entwicklung digitaler Kompetenzen in KMU (sektorübergreifend)
4.1.	Hardwarekenntnisse und digitale Infrastruktur
4.2.	Softwarekenntnisse und Datenkompetenz
4.3.	Interne und externe Nutzung von Kommunikations- und Informationsmitteln
4.4.	Erstellung und Transformation von digitalen Inhalten
4.5.	Sicherheitsgrundsätze und gesetzliche Vorschriften
Modul 5	Grundlagen für die Entwicklung digitaler Kompetenzen in touristischen KMU
5.1	Webseitenerstellung und Suchmaschinenoptimierung
5.2	Verwaltung von Datenbanken und Datenverarbeitung
5.3	Online-Reputation und erfolgreiches digitales Marketing
5.4	Einfluss und organisatorische Auswirkungen neuer Technologien
Modul 6	Grundlagen für die Entwicklung digitaler Kompetenzen in KMU des Handels
6.1	Digitales Marketing
6.2	Kundenverständnis im digitalen Zeitalter
6.3	Verwaltung von Kundendaten

3.2 Trainingsmethoden im Überblick

Im Leitfaden werden verschiedene Trainingsmethoden vorgeschlagen. In der folgenden Tabelle finden Sie einen kurzen Überblick über die verwendeten Methoden inklusive Abkürzung und einer kurzen Erklärung. Diese Liste begründet keinen Anspruch auf Vollständigkeit; bitte berücksichtigen Sie auch Trainingsmethoden, die Sie selbst für geeignet halten².

Methode	Abkürzung	Beschreibung
Brainstorming	Brain	Kreative Tätigkeit, um aus einer Gesamtheit von vielen verschiedenen Ausgangsideen geeignete Ideen (einer Gruppe von Personen) zu verfestigen: sehr schnell viele Ideen für eine zukünftige Tätigkeit oder eine Problemlösung vorzuschlagen, bevor einige von ihnen genauer betrachtet werden.
Präsentation	PT	Vortrag mit Informationen zu einem bestimmten Thema.
Übung	EXE	Handlung oder Aufgabe mit sich wiederholendem Charakter zur Verbesserung der Fähigkeiten, oft mit dem Ziel, das zuvor erworbene explizite Wissen anzuwenden.
Diskussion	DISC	Aktivität, bei der Lernende über ein Thema sprechen und sich gegenseitig ihre Ideen oder Meinungen mitteilen.
Fallstudie (Case study)	CAS	Studium von etwas, das als Beispiel dienen kann, um allgemeine Prinzipien aufzugreifen oder Kenntnisse/Fähigkeiten zu üben.
Gruppenarbeit	GrW	Aufgaben in einer Gruppe bearbeiten, im Vergleich zu Einzelarbeit.
Peer-Learning	PeL	Lernenden auf gleicher Ebene teilen ihr Wissen und lehren sich gegenseitig, was sie wissen, ohne Anleitung durch eine Lehrperson.
Projektarbeit	PW	Trainingsmethode, bei der die Lernenden ein praktisches Problem über einen Zeitraum von mehreren Tagen oder Wochen lösen.
Rollenspiel	ROP	Methode, bei der die Lernenden gebeten werden, vorzugeben, jemand anderes zu sein, besonders als Teil des Erlernens einer neuen Fähigkeit.
Selbststudium	SELF	Selbstständiges Lernen, wie z.B. durch digitales Material, Aufzeichnungen usw. ohne direkte Aufsicht oder Anwesenheit im "Unterricht".
Online-Recherche	ONLINE	Suche nach relevanten Informationen im Internet, unter Berücksichtigung der Qualität und Glaubwürdigkeit von Online-Quellen.

² Methodenbeschreibungen basierend auf <https://dictionary.cambridge.org/>, abgerufen am 17. Dezember 2018

Ein weiterer wichtiger Begriff für den Trainingsleitfaden ist der des "Lernergebnisses". Dies sind Aussagen darüber, was ein Lernender nach Abschluss des Lernens weiß, versteht und kann (Cedefop, 2009). Diese Aussagen können für die Bildungsplanung und Lehrplanentwicklung oder für verschiedene Arten der Rechenschaftspflicht wie rechtliche oder berufliche Verantwortlichkeit entworfen und verwendet werden (Prøitz, 2010).

4. Durchführung des Trainings

Dieses Dokument kombiniert sechs Module mit verschiedenen Lerneinheiten, die informativen Input liefern, sowie auf externe Links und Lern-Apps zum Aufbau digitaler Kompetenzen in Unternehmen verweisen.

Unternehmen sollen damit in die Lage versetzt werden, digitale Kompetenzen ihrer Mitarbeiter (durch einen Digitalisierungsmentor) zu entwickeln, indem sie die bereits gestellten Informationen und Selbststudien-Tools nutzen.

Neue Forschungen zeigen, dass rund 70% des Lernens durch herausfordernde Arbeitsprozesse erfolgt, 20% durch Interaktion mit anderen und nur 10% im Rahmen von Standardlernprozessen wie Kursen oder Workshops. Unter Berücksichtigung dieser Tatsache sollte sich der Digitalisierungsmentor einen Überblick über die notwendigen Kompetenzen der Mitarbeiter verschaffen und darüber, wie sie diese erreichen können. Er soll befähigt werden, selbst Fachwissen zu erwerben und Kontakt zu externen Kompetenzpartnern zu schließen. Deshalb enthalten die Kapitel Informationen und Anleitungen zur Kompetenzeinschätzung anderer Mitarbeiter sowie integrierte Trainingstools und Ideen für arbeitsplatzbezogene Trainingsmethoden.

Training und Kompetenzentwicklung stehen immer im Zusammenhang mit der Beurteilung als Teil der Feedbackschleife, wie Fortschritte erzielt werden. In diesem Zusammenhang gibt es drei Aspekte, die bei der Beurteilung berücksichtigt werden müssen:

- Erstens wird der Digitalisierungsmentor während des gesamten Prozesses der Schulung oder des Selbststudiums der DC4Work Online Toolbox bestimmte Kenntnisse und Fähigkeiten erwerben. So bietet jedes Trainingsmodul am Ende

ein Quiz bzw. Selbsttest zur eigenen Überprüfung des bisher Gelernten.

- Zweitens wird eine der Aufgaben des Digitalisierungsmentors auch darin bestehen, die Verbesserung der digitalen Kompetenzen anderer Mitarbeiter zu beurteilen, da er sie mit Hilfe des vorliegenden Leitfadens durch den Weiterbildungsprozess führt.
- Drittens wird auf die Kompetenz der Bewertung/des Assessment von Digitalkompetenz als Thema in Modul 2 eingegangen. Die Bewertung wird als wichtige Voraussetzung für die Kompetenzentwicklung der Mitarbeiter verstanden, nach dem Prinzip "Bevor man losgeht, muss man zuerst wissen, wo man steht". Die Kompetenz-Bewertung kann auf verschiedene Weise erfolgen: Selbsteinschätzung, Peer-to-Peer-Einschätzung als eine Art von externer Bewertung, Feedbackgespräche usw. Andererseits ist die Beurteilung auch auf dem Weg und am Ende wichtig, um den Lernerfolg zu bewerten. Für weitere Details empfehlen wir, Modul 2 zu studieren.

4.1 Arbeitsplatzbasiertes Lernen im digitalen Zeitalter und die Rolle der Unternehmen

Modul 1	Arbeitsplatzbasiertes Lernen im digitalen Zeitalter und die Rolle der Unternehmen	
Kapitel 1.1	Die Rolle von Führungskräften für die Entwicklung digitaler Kompetenzen	
<p>Kurze Beschreibung: Das Kapitel gibt einen Überblick über Führung in Bezug auf den digitalen Wandel. Erfahren Sie mehr über einen Führungsstil, der die Entwicklung digitaler Kompetenzen unter den Mitarbeitern erleichtert. Sie werden auch erfahren, wie Sie Führungsqualitäten einsetzen können, um eine Leadership 4.0-Kultur in Ihrer Organisation zu fördern. Abschließend wird die Frage gestellt, wie Sie die Kollegen und Ihr Unternehmen als Ganzes durch die Förderung von Digitalkompetenz und Wettbewerbsfähigkeit stärken können.</p>		
Lernziele	Inhalte & Lernergebnisse Der Lernende ist in der Lage...	Methoden
Rolle von Führungskräften bei der Förderung der Digitalisierung, der Sensibilisierung für Veränderungen und der Sensibilisierung der Mitarbeiter für die Digitalisierung.	<ul style="list-style-type: none"> - die Selbstwahrnehmung zu verbessern - den Einfluss von Führungskräften auf andere zu verstehen - Führungskräfte als Vorbilder für den Einsatz neuer Technologien und Denkweisen zu begreifen - den Führungsansatz zur Förderung des digitalen Wandels zu kennen (partizipative Führung, Management autonomer Mitarbeiter etc.) - Feedback zu geben und zu erhalten - gemeinsam zu arbeiten, um Ergebnisse zu erzielen 	BRAIN PT CAS
Rolle von Führungskräften für die Entwicklung von Arbeitnehmern und den Erwerb von Kompetenzen	<ul style="list-style-type: none"> - die Rolle einer kompetenten digitalen Führungsperson zu verstehen, die Verantwortung übernimmt - mit den notwendigen Kompetenzen von digitalen Führungskräften wie digitaler Kompetenz oder Bildung, aber auch mit verschiedenen Sozialkompetenzen vertraut zu sein - digitale Kompetenzanforderungen für den gesamten Karriereverlauf der Mitarbeiter zu identifizieren - Mitarbeiter beim lebenslangen Lernens zu unterstützen/zu schulen unter Berücksichtigung von Fähigkeiten und Fertigkeiten zur Schließung von digitalen Kompetenzlücken 	PT GrW
Lernmöglichkeiten am Arbeitsplatz zur Kompetenzentwicklung in Bezug auf den Inhalt dieses Kapitels	<ul style="list-style-type: none"> - Identifizierung der leitenden Funktionen im Unternehmen und deren Einfluss auf die Mitarbeiter - Auseinandersetzung mit Selbstwahrnehmungsfragen zum eigenen Führungsstil (wenn der Digitalisierungsmentor gleichzeitig Manager des Unternehmens ist) - Diskussion von wirklichen (oder fiktiven) Fälle von „Win-Win“-Verhandlungstaktiken, um die Notwendigkeit eines Trainingsprogramms für digitale Kompetenzen in der Organisation/Firma zu fördern - Grafische Visualisierung (mind mapping) über die Frage, wie die Entwicklung digitaler Kompetenzen in die globale sowie digitale Strategie des Unternehmens einzupassen ist 	

Modul 1	Arbeitsplatzbasiertes Lernen im digitalen Zeitalter und die Rolle der Unternehmen	
Kapitel 1.2.	Aufbau einer lernenden Organisation	
Kurze Beschreibung: In einer Zeit der wissensbasierten Wirtschaft und der kontinuierlichen digitalen Transformation können nur „Lernende Organisationen“ wettbewerbsfähig sein. Die Entwicklung, der Erwerb und die Weitergabe von Wissen erfordern jedoch ein unterstützendes und offenes Umfeld. Dieses Kapitel stellt die Bedeutung einer unterstützenden Lernumgebung vor und stellt das Konzept von "Lernenden Organisation" vor. Es werden auch einige Beispiele für Lernstile als Grundlage für die weitere Gestaltung individueller Lernwege gegeben.		
Lernziele	Inhalte & Lernergebnisse Der Lernende ist in der Lage...	Methoden
Idee einer lernenden Organisation und Rolle der Technologie	<ul style="list-style-type: none"> - lernende Organisationen zu charakterisieren - die grundlegenden Rollen und Funktionalitäten der modernen Technologie in einer lernenden Organisation zu verstehen: Aufbau einer unterstützenden Atmosphäre, die Flexibilität, Autonomie, Zusammenarbeit, Wissenserfassung, Lernen in der Gruppe, Bewertung, Ko-Kreation und kontinuierliche Verbesserung ermöglicht, etc. 	BRAIN PT CAS
Rolle eines unterstützenden Arbeits- und Lernumfelds zur Förderung des Erwerbs digitaler Kompetenzen	<ul style="list-style-type: none"> - sozialen Aspekte des unterstützenden Umfelds: Motivation, Vertrauen usw. zu erläutern - technische Aspekte einer unterstützenden Umgebung zu erklären: mobile Geräte, Software usw. - flexiblen Konzepten in Bezug auf Zeit und Raum, autonomes Lernen zu kennen - Arbeitnehmer zu fördern, z.B. durch Integration in Projekte im Zusammenhang mit Technologie usw. - Aspekte der Kommunikation zu verstehen: an positive Dinge anknüpfen, anstatt über einen Mangel an Fähigkeiten zu sprechen 	PT GrW PW
Bevorzugte Lernformen der Mitarbeiter am Arbeitsplatz	<ul style="list-style-type: none"> - Eigenschaften der verschiedenen Lernstile zu erklären: <ul style="list-style-type: none"> o im Arbeitsablauf: als Teil ihrer täglichen Arbeitsabläufe o kontinuierlich: durch den ständigen Austausch von Arbeitsplatzinformationen o sofort: durch Lösung von Problemen, um die Aufgaben zu bewältigen o sozial: durch das Lernen von anderen sowie einer guten Zusammenarbeit o selbstständig: als eigenverantwortlich handelnde Personen - die Vorteile des gemeinschaftlichen und eigenverantwortlichen Lernens zu verstehen (spielerisches Lernen, Lernen durch Entdecken, Lernen durch Gestalten, Lernen durch Handeln) 	PT GrW DISC
Lernmöglichkeiten am Arbeitsplatz zur Kompetenzentwicklung in Bezug auf den Inhalt dieses Kapitels	<ul style="list-style-type: none"> - Teambildung: Teams aus erfahrenen und neuen Mitarbeitern bilden, so dass sie voneinander lernen können (über die Unternehmensgeschichte und Kultur, gute und schlechte Erfahrungen, Erfolge und Misserfolge) und das Auswerten der gesammelten Erkenntnisse - Teams von Mitarbeitern mit unterschiedlichen Altersstufen bilden, die sich gegenseitig bei der Anwendung digitaler Arbeitsmittel unterstützen können 	



	<ul style="list-style-type: none">- Erfassung von Wissen mit Hilfe digitaler Technik sowie das Erlernen neuer Fähigkeiten, neuer Funktionen und wie diese in der Praxis einsetzbar sind, um Zeit für die Kommunikation zu sparen- Kollegen beobachten und befragen, was sie motiviert und was ihr bevorzugter Lernstil ist- konstruktives Feedback geben (Kritik)- mit dem Management über mögliche Anreizprogramme diskutieren und dabei Fälle und bewährte Verfahren anderer Organisationen vorstellen
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Modul 1	Arbeitsplatzbasiertes Lernen im digitalen Zeitalter und die Rolle der Unternehmen	
Kapitel 1.3	Integration von arbeitsbezogenem Lernen 4.0 - Befähigung der Lernenden	
<p>Kurze Beschreibung: Arbeitsprozesse, die Einarbeitung neuer Mitarbeiter oder die Umschulung bestehender Mitarbeiter zur Anpassung an die moderne digitale Umgebung erhöhen den Bedarf an Verflechtung von Arbeit und Lernen. In diesem Zusammenhang müssen digitale Technologien gebündelt werden, um digitale Fähigkeiten der Mitarbeiter zu fördern und Arbeitsumgebungen zu schaffen, die das Erlernen neuer Aufgaben gezielt erleichtern.</p>		
Lernziele	Inhalte & Lernergebnisse Der Lernende ist in der Lage...	Methoden
Modelle und Beispiele für arbeitsplatzbasiertes Lernen mit digitalen Technologien	<ul style="list-style-type: none"> - Vor- und Nachteile von arbeitsplatzbasiertem Lernen für die Mitarbeiter, das Unternehmen (Organisation) und die Gesellschaft zu erläutern - Modelle des arbeitsplatzbasierten Lernens und deren möglicher Kombination zu beschreiben, die auf die Bedürfnisse und den Lerntyp des Einzelnen zugeschnitten sind - Expertise in Bezug auf arbeitsplatzbasiertes Lernen auf Basis digitaler Technologien zu erlangen wie z.B.: <ul style="list-style-type: none"> • Internetrecherche nach Fachinformationen • Webinare am Arbeitsplatz • Webbasierte Schulungen • Mitarbeiterschulungen (Infos für das Training am Arbeitsplatz verwenden) • Peer-to-Peer-Lernen (über soziale Netzwerke) 	<p>BRAIN PT PW</p> <p>PT, ROP, ONLINE, EXE</p>
Integration des Lernens in die täglichen Arbeitsprozesse (Lifelong learning)	<ul style="list-style-type: none"> - Mitarbeiter zu motivieren, direkt am Arbeitsplatz zu lernen und die Vorteile des arbeitsintegrierten Lernens zu nutzen - das Konzept des lebenslangen Lernens zu erläutern - gute Bedingungen für arbeitsintegriertes Lernen in Bezug auf Flexibilität, Zeit und Raum zu beschreiben - Vorteile für die Anleitung/Schulung am Arbeitsplatz zu erklären, z.B. bei Schulung durch Kollegen 	<p>DISC PW</p>
Lernmöglichkeiten am Arbeitsplatz zur Kompetenzentwicklung in Bezug auf den Inhalt dieses Kapitels	<ul style="list-style-type: none"> - Entwurf eines echten (oder fiktiven) Aktionsplans zur Integration eines arbeitsplatzbasierten Schulungsprogramms im Unternehmen/Organisation -> Berücksichtigung von Kommentare und Abstimmung über den vorgeschlagenen Plan - Gemeinsame Auswertung von Arbeitsprozessen/-aufgaben - Diskussion des Lernwegs erfahrener Kollegen und Identifikation wichtiger Meilensteine des Lernens als gute Praxis. 	

4.2 Die Bewertung der digitalen Kompetenzen in meinem Unternehmen

Modul 2	Bewertung der digitalen Kompetenzen in meinem Unternehmen	
Kapitel 2.1	Warum beurteilen wir unsere Mitarbeiter?	
Kurze Beschreibung: Es ist ratsam, dass Unternehmen und Organisationen kontinuierlich in den Fortschritt ihrer Mitarbeiter investieren, indem sie ihre Stärken und Schwächen bewerten. Auf diese Weise sind Arbeitgeber in der Lage, die Qualifikationen der Mitarbeiter besser an die Arbeitsaufgaben anzupassen. Dieses Kapitel konzentriert sich auf die Mitarbeiterbewertung, welche Stärken und Schwächen einzelner Mitarbeiter sowie die gemeinsamen Talente eines Teams oder einer Abteilung aufzeigt.		
Lernziele	Inhalte & Lernergebnisse Der Lernende ist in der Lage...	Methoden
Bedeutung einer qualifizierten Beurteilung am Arbeitsplatz	<ul style="list-style-type: none"> - die Mitarbeiterbeurteilung als Instrument zu verstehen um festzustellen, ob die Fähigkeiten eines Mitarbeiters angemessen auf seine Stelle abgestimmt sind - regelmäßigen Beurteilung von Ergebnissen und Prozessen unterstützt durch Messungen zu fördern - Kompetenzmanagement als laufenden Prozess zu verstehen, bei dem Einzelpersonen ihre erfassten Fähigkeiten regelmäßig bewerten und aktualisieren - Bewertungsergebnisse in einer Datenbank zu erfassen und diese Daten zu analysieren, typischerweise zur Unterstützung der Projektbesetzung oder bei Einstellungsentscheidungen - nachhaltige Lernerfahrungen zu gestalten mit Herausforderungen und leistungsbezogenen Tests - die Interpretation der Testergebnisse zu besprechen (z.B. Bedeutung einer "niedrigen Kompetenz") 	BRAIN PT CAS
Beurteilungsziele	<ul style="list-style-type: none"> - auf Grundlage der Kenntnis der Mitarbeiter ihnen eine individuelle Arbeitsweise zu ermöglichen, die für sie funktioniert - Stärken und Verbesserungspotenzialen einer Person zu erkennen und darauf aufbauend eine Lernagenda abzustimmen - das digitale Kompetenzprofil mit dem anderer Mitarbeiter im Unternehmen/Arbeitsmarkt zu vergleichen - dem Mitarbeiter auf Grundlage der Testergebnisse weitere Lernmöglichkeiten aufzuzeigen 	BRAIN PT EXE ONLINE
Wirksamkeit der arbeitsplatz-bezogenen Bewertung	<ul style="list-style-type: none"> - Erwartungen zu definieren zur Klarstellung der Lernziele und der Erfolgskriterien - erbrachte Leistungen zu beurteilen mit Fokus auf die Praxis und das Arbeitsumfeld - Nachweise des Lernens in Bezug auf Leistung und Fortschritt bereit zu stellen - die Kompetenzentwicklung, insbesondere das selbstgesteuerte Lernen, zu fördern - zu prüfen, welche Beurteilungsverfahren im Unternehmen bereits vorhanden sind - gemeinsam mit dem Management über die Beurteilungsziele und -verfahren zu entscheiden - Beurteilungsverfahren zu skalieren je nach Größe und Bedarf des Unternehmens 	BRAIN PT PW
Lernmöglichkeiten am Arbeitsplatz zur Kompetenzentwicklung in Bezug	<ul style="list-style-type: none"> - Leistungsbeurteilung eines Mitarbeiters über einen bestimmten Zeitraum - Arbeit mit einem Portfolio, das den Weg eines Lernenden zum Erwerb von Fachkompetenz zeigt 	

auf den Inhalt dieses Kapitels	- Vor- und Nachteile von arbeitsbezogenen Beurteilungen in Workshops mit Mitarbeitern diskutieren
--------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------

Modul 2	Bewertung der digitalen Kompetenzen in meinem Unternehmen	
Kapitel 2.2	Wie kann man digitale Kenntnisse, Fähigkeiten und Kompetenzen abbilden?	
Kurze Beschreibung: Die Verbesserung der digitalen Kompetenz sollte eine klare Grundlage haben. In diesem Modul machen Sie sich mit der Erfassung und Bewertung digitaler Fähigkeiten vertraut. Welche Methoden und Instrumente gibt es, um diese Aufgabe zu erfüllen? Welche Konzepte sollten Sie kennen? Welche digitalen Kompetenzen sind für die Beurteilung wichtig? Dieses Wissen ermöglicht es Ihnen, Mittel zur digitalen Weiterbildung in Ihrem Unternehmen vorzuschlagen.		
Lernziele	Inhalte & Lernergebnisse Der Lernende ist in der Lage...	Methoden
Notwendige digitale Kompetenzen für ein bestimmtes Berufsbild (= Zielzustand)	<ul style="list-style-type: none"> - Referenzpunkte zur Orientierung zu kennen, wie z.B. operative Anforderungen: Welche heutigen und zukünftigen Geschäftsprozesse erfordern digitale Kompetenzen? - Beziehungen zu Kunden und Partnern zu untersuchen, um wertvolle Informationen zu erhalten über neue Technologien oder Tools in anderen Bereichen zu erhalten, die bereits getestet und genutzt werden, über neue Anwendungen und wie die Kommunikation mit Kunden oder Gästen unterschiedlich gestaltet werden kann - bestehende Kompetenzkataloge, z.B. DigComp (Rahmen der EU) und andere zu berücksichtigen 	CAS BRAIN, DISC INDW, Research
Referenzrahmen "DigComp" als allgemeine Grundlage für eine formale digitale Kompetenzbewertung	<ul style="list-style-type: none"> - Mitarbeitern den DigComp-Framework und seine Anwendung zu erklären - Stellenbeschreibungen unter Einbeziehung von DigComp-Aspekten zu erstellen - DigComp zur Definition von Lernanforderungen und als Quelle für interne Lernpläne zu nutzen 	Brain PT EXE ONLINE
Erfassung und Beurteilung vorhandener digitaler Kenntnisse, Fähigkeiten und Kompetenzen (= Ist-Zustand)	<ul style="list-style-type: none"> - den Mitarbeitern zu vermitteln, warum eine Beurteilung ihrer digitalen Kompetenzen gut für sie ist, wie sie zu positiven Veränderungen an ihrem Arbeitsplatz führt und wie das Wissen ihre Aufgaben vereinfacht - zwischen formal und informell erworbenen digitalen Kompetenzen zu unterscheiden - die Bedeutung der Einstellung zu Technologie und digitalen Anwendungen zu erkennen - Rolle einer positiven Denkweise - Methoden einzusetzen zur Erkennung vorhandener Potenziale von Mitarbeitern, die oft als informell erworbene digitale Fähigkeiten und Einstellungen daher kommen, wie Beobachtungen, jährliche Mitarbeitergespräche, Selbsteinschätzung von Mitarbeitern etc. 	GrW, PT ROP, EXE CAS Video GrW -> Jede Gruppe erforscht eine Methode und präsentiert sie der anderen Gruppe
Vergleich von Ist- und Soll-Zustand (Passung der Kompetenzen)	<ul style="list-style-type: none"> - Stellenbeschreibungen oder den Aufgabenkatalog für ein bestimmtes Stellenprofil zu aktualisieren - den Nachholbedarf bei bestimmten digitalen Kompetenzen zu bestimmen - einen geeigneten Grad der Systematisierung zu wählen: von informellen Erhebungen über dokumentierte Stellenbeschreibungen bis hin zu Zielvereinbarungssystemen - den dynamischen Prozesses der Weiterbildung 	Beispielhafte Diskussion anhand einer Fallstudie

<p>Lernmöglichkeiten am Arbeitsplatz zur Kompetenzentwicklung in Bezug auf den Inhalt dieses Kapitels</p>	<p>regelmäßig zu prüfen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mitarbeiter in den Beurteilungsprozess einbeziehen, indem ihnen die Ziele erklärt und auf positive Effekte hingewiesen wird - Bewertung der digitale Kompetenz der MitarbeiterInnen (Assessment) mit Hilfe des Self-Assessment Grid DIGCOMP - Erprobung geplanter Bewertungsverfahren mit kleineren Pilotierungen - Kompetenzen und deren Verbesserung erfassen, z.B. durch Beobachtungen im täglichen Arbeitsgeschehen (z.B. Umgang mit digitalen Tools), Beurteilung von Arbeitsergebnissen etc. - Besprechung im Team, wie Stellenbeschreibungen neu geschrieben werden müssen, um zukünftigen Aufgaben und Erwartungen an die Mitarbeiter gerecht zu werden
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Modul 2	Bewertung der digitalen Kompetenzen in meinem Unternehmen	
Kapitel 2.3	Bereitstellung von Feedback zur Förderung der Lernmotivation	
<p>Kurze Beschreibung: Häufiges Mitarbeiter-Feedback ist eine der besten Praktiken, um den Fortschritt der Mitarbeiter zu verfolgen und zu verbessern. In diesem Kapitel erfahren Sie mehr über die Praxis des Feedbacks, welches Mitarbeitern und dem gesamten Unternehmen oder der Organisation helfen kann, ihre Produktivität zu steigern. Um Feedback in die Praxis umzusetzen, ist es sinnvoll, mehr über die Kriterien für ein effektives Feedback, die Methoden dafür und ein ermutigendes Umfeld zu erfahren.</p>		
Lernziele	Inhalte & Lernergebnisse Der Lernende ist in der Lage...	Methoden
Interpretation der Kompetenzbewertung und unterstützende Formulierung von Feedback	<ul style="list-style-type: none"> - Lehr- und Beurteilungspraktiken auf der Grundlage des gesammelten Feedbacks anzupassen - persönliches Feedback zu geben und den Mitarbeitern eine differenzierte Unterstützung zu bieten - Mitarbeiter in die Lage zu versetzen, die Ergebnisse von formativen, summativen Selbst- und Peer-Assessments zu bewerten und zu interpretieren - Mitarbeiter bei der Identifizierung ihrer Verbesserungspotentiale zu unterstützen und gemeinsam Lernpläne dafür zu entwickeln 	BRAIN PT CAS
Kriterien für effektives Mitarbeiterfeedback	<ul style="list-style-type: none"> - Kriterien für effektives Mitarbeiterfeedback zu beschreiben, z.B. Berücksichtigung spezifischer Informationen, des Kommunikationsmodus, Struktur des Feedback-Gesprächs oder wie man Mitarbeiter individuell ansprechen kann 	Brain PT DISC ROP
Methoden & Instrumente für ein Feedback	<ul style="list-style-type: none"> - verschiedene Bewertungsmethoden und -instrumente zu beschreiben, wie z.B.: <ul style="list-style-type: none"> o Mitarbeiterbewertungsformulare für die Selbsteinschätzung von Mitarbeitern im Vergleich zu Leistungsbeurteilungen der Vorgesetzten o 360-Grad Feedback o Einschätzung durch Kollegen o Fokusgruppen 	Brain PW ONLINE
Lernmöglichkeiten am Arbeitsplatz zur Kompetenzentwicklung in Bezug auf den Inhalt dieses Kapitels	<ul style="list-style-type: none"> - Einladung von Experten, die Workshops über Feedback und Motivation (insbesondere für Führungskräfte) abhalten - Teilnahme an Feedbackgesprächen mit Kollegen/Management, um mehr über bereits angewandte Feedbackverfahren zu erfahren - Besprechung der aktuellen und gewünschten Feedback-Kultur mit dem Management und Mitarbeitern - Vorführung von Videos über effektives Feedback 	

4.3 Methoden zur Verbesserung der digitalen Kompetenz in meinem Unternehmen

Modul 3	Methoden zur Verbesserung der digitalen Kompetenz in meinem Unternehmen	
Kapitel 3.1.	Selbstgesteuertes informelles Lernen	
Kurze Beschreibung: Bei der Entwicklung der digitalen Kompetenz in der Arbeit ist selbstgesteuertes Lernen eine wirtschaftliche Notwendigkeit. Neues Wissen sammelt sich so schnell an und Branchen verändern sich so schnell, was mit vielen traditionellen Bildungswegen nicht aufholbar ist. Indem Sie mehr über selbstgesteuertes Lernen erfahren, werden Sie verstehen, wie Einzelpersonen die Initiative für ihren Lernbedarf ergreifen, verfügbare Ressourcen identifizieren und geeignete Lernstrategien wählen können.		
Lernziele	Inhalte & Lernergebnisse Der Lernende ist in der Lage...	Methoden
Bewusstsein für effiziente Selbstlernstrategien und die Fähigkeit, Lernprozesse individuell zu planen	<ul style="list-style-type: none"> - die Idee des selbstgesteuerten Lernens zu verstehen und effizienter Selbstlernstrategien zu erkennen - Lernstrategien und Lernziele individuellen Bedürfnissen anzupassen - selbstgesteuerte Lernstrategien in seiner persönlichen Lernumgebung umzusetzen 	SELF PeL GrW
Sensibilisierung für offene Lernressourcen, die für das Selbststudium in der persönlichen Arbeits- und Lernumgebung zur Verfügung stehen	<ul style="list-style-type: none"> - offenen Lernressourcen zu erkennen und zu nutzen, die in der Arbeits- und Lernumgebung zur Verfügung stehen - Selbstlernstrategien als Instrumente für kontinuierliches und lebenslanges Lernen am Arbeitsplatz zu verstehen - Selbstlernstrategien als regelmäßige Grundlage des Lernens am Arbeitsplatz zu fördern 	SELF PeL GrW
Lernmöglichkeiten am Arbeitsplatz zur Kompetenzentwicklung in Bezug auf den Inhalt dieses Kapitels	<p>Die Mitarbeiter sind sich nicht immer über die kostenlosen und praktischen Anwendungen sowie die Möglichkeiten von Selbstlernstrategien bewusst, die sie zur Aktualisierung ihrer Fähigkeiten und Kenntnisse am Arbeitsplatz anwenden können.</p> <p>Die Offenlegung und Besprechung von Strategien unterstützen die Mitarbeiter dabei, mehrere offene Ressourcen und Lernmöglichkeiten in ihrem eigenen Arbeitsumfeld zu erkennen und zu nutzen. Dies ist wichtig, um das lebenslange Lernen der Mitarbeiter zu unterstützen, das Lernen am Arbeitsplatz zu fördern und kosteneffiziente Methoden für eine zeitgemäße Kompetenzentwicklung am Arbeitsplatz zu integrieren. Der Digitalisierungsmentor kann dies unterstützen durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Einbeziehung des Managements in die Diskussion über Selbstlernstrategien am Arbeitsplatz - Auflistung von Selbstlernstrategien und Lernmöglichkeiten am Arbeitsplatz - Brainstorming eröffnet Lernressourcen und macht sie am Arbeitsplatz explizit - Planen Sie, wie Sie die Mitarbeiter zum Selbstlernen am Arbeitsplatz ermutigen können. 	

Modul 3	Methoden zur Verbesserung der digitalen Kompetenz in meinem Unternehmen	
Kapitel 3.2.	Kooperative Methoden für die Entwicklung digitaler Kompetenz	
<p>Kurze Beschreibung: In Anbetracht der unterschiedlichen Lernbedürfnisse und -präferenzen unterstützt eine Reihe von Methoden die kollaborative Entwicklung digitaler Kompetenzen in Unternehmen. Methoden der Zusammenarbeit sind effektiv, um das arbeitsbasierte Lernen und den Wissensaustausch zu optimieren. Die Methoden sind kontextabhängig und unterstützen das Engagement und die Motivation der Teilnehmer zum Lernen am Arbeitsplatz.</p>		
Lernziele	Inhalte & Lernergebnisse Der Lernende ist in der Lage...	Methoden
Sensibilisierung für kollaborative Methoden zur Planung und Unterstützung des Wissensaustauschs und des gemeinsamen Lernens am Arbeitsplatz	<ul style="list-style-type: none"> - die Idee von kollaborativen Methoden zu verstehen - effizienten kollaborative Lernmethoden wie zum Beispiel Lern-Café, Galery Walk (z.B. Posterschau), Backcasting (Planungsmethode von einem Zukunftsszenario ausgehend zurück zum Heute) aufzulisten 	SELF PeL GrW
Einsatz kollaborativer Lernmethoden beim Erwerb digitaler Kompetenzen am Arbeitsplatz	<ul style="list-style-type: none"> - kollaborative Lernmethoden zu planen, einzusetzen und auszuwerten - Technologien zu finden, die kollaboratives Lernen unterstützen, z.B. kostenlose Backchannel-Anwendungen 	SELF PeL GrW
Lernmöglichkeiten am Arbeitsplatz zur Kompetenzentwicklung in Bezug auf den Inhalt dieses Kapitels	<p>Methoden der kooperativen Förderung bieten effiziente und kostenlose Möglichkeiten, den Wissensaustausch der Mitarbeiter und den Aufbau neuen Wissens zu unterstützen.</p> <p>Nach dem Kennenlernen der kollaborativen Lernmethoden prüft der Digitalisierungsmentor, welche Herausforderungen in Bezug auf die digitale Kompetenz im Unternehmen zu verbessern sind und wie sich mit Hilfe der obigen Methoden Fähigkeiten der Mitarbeiter verbessern lassen.</p>	

Modul 3	Methoden zur Verbesserung der digitalen Kompetenz in meinem Unternehmen	
Kapitel 3.3.	Zusammenarbeit mit Bildungseinrichtungen	
Kurze Beschreibung: Die Zusammenarbeit mit Bildungseinrichtungen bietet neue und innovative Methoden für die digitale Kompetenzentwicklung von Unternehmen. Erwachsenenbildungsinstitute sowie Studierende von Berufs- und Hochschulen lösen die digitalen Herausforderungen von Unternehmen, bieten digitales Coaching für Mitarbeiter und innovative neue digitale Arbeitspraktiken für Mitarbeiter an.		
Lernziele	Inhalte & Lernergebnisse Der Lernende ist in der Lage...	Methoden
Sensibilisierung für unterschiedliche Möglichkeiten der Zusammenarbeit mit Bildungseinrichtungen in der digitalen Kompetenzentwicklung	<ul style="list-style-type: none"> - die verschiedenen Ansätze für die Zusammenarbeit mit Bildungseinrichtungen wie Fallbeispiele Amazing Business Train, CSchool und HAMK5 zu verstehen - den Nutzen der Zusammenarbeit mit Bildungseinrichtungen bei der Entwicklung digitaler Kompetenzen zu reflektieren und zu bewerten 	SELF PeL GrW
Fähigkeit zur Planung, Umsetzung und Bewertung der Zusammenarbeit mit Bildungseinrichtungen in der digitalen Kompetenzentwicklung	<ul style="list-style-type: none"> - die Zusammenarbeit mit lokalen Bildungseinrichtungen in der digitalen Kompetenzentwicklung zu planen, umzusetzen und zu bewerten 	SELF PeL GrW
Lernmöglichkeiten am Arbeitsplatz zur Kompetenzentwicklung in Bezug auf den Inhalt dieses Kapitels	Die Zusammenarbeit mit Bildungseinrichtungen bietet Unternehmen neue, innovative und kosteneffiziente Möglichkeiten, die digitale Kompetenz ihrer Mitarbeiter zu entwickeln. Es ist ressourcenschonend, sich mit lokalen Bildungseinrichtungen zum gegenseitigen Nutzen zu vernetzen. Die Unternehmen erhalten von den Studenten neue Ressourcen, Ideen und Energie für ihre Herausforderungen und die Studenten erhalten die Möglichkeit, sich mit der Arbeitswelt vertraut zu machen. Die Mitarbeiter lernen lokale Bildungseinrichtungen kennen, knüpfen Kontakte und testen die Zusammenarbeit.	

Modul 3	Methoden zur Verbesserung der digitalen Kompetenz in meinem Unternehmen	
Kapitel 3.4.	„Open Badges“ für erfolgreiche digitale Kompetenzentwicklung	
<p>Kurze Beschreibung: Open Badges – Das System digitaler Zertifikate ist eine effiziente, unterhaltsame und kostensparende Methode zur Entwicklung digitaler Kompetenzen in KMU. Open Badges machen die Entwicklung digitaler Kompetenzen sichtbar, sind explizit, einfach zu überwachen und zu bewerten. Unternehmen können ihre eigenen Open Badges für jene Kompetenzen erstellen, die für ihr eigenes Unternehmen oder ihre eigene Branche entscheidend sind.</p>		
Lernziele	Inhalte & Lernergebnisse Der Lernende ist in der Lage...	Methoden
Sensibilisierung für das Open Badges-Konzept/System und wie man damit umgeht	- das Konzept der Open Badges zu verstehen und Kriterien für die firmeneigenen Badges zu erarbeiten	SELF PeL GrW
Fähigkeit zur Planung, Umsetzung und Bewertung des Einsatzes von Open Badges in der digitalen Kompetenzentwicklung eines Unternehmens	- den Einsatz von Open Badges in der digitalen Kompetenzentwicklung eines Unternehmens zu planen, umzusetzen und zu bewerten	SELF PeL GrW
Lernmöglichkeiten am Arbeitsplatz zur Kompetenzentwicklung in Bezug auf den Inhalt dieses Kapitels	<p>Das Open Badges-Konzept ist eine effiziente, unterhaltsame und kostensparende Methode zur Entwicklung digitaler Kompetenzen in Unternehmen. Nach der Einarbeitung in das Konzepts beginnen die Mitarbeiter mit der Planung der firmeneigenen Open Badges-Konstellation (Themen, Lernziele, Bewertungskriterien, Kompetenz sichtbar machen). Die Planung beinhaltet auch die Analyse und Abbildung der wichtigsten Entwicklungsbedarfe, die durch Open Badges unterstützt werden können.</p> <p>Der Planungsprozess umfasst auch die Bewertung verschiedener für die Open Badges verfügbarer Plattformen (z.B. Open Badge Factory, OERCommons, Badgr, BadgeOS) und die Auswahl einer geeigneten Plattform für den Unternehmenseinsatz.</p>	

4.4. Grundlagen für die Entwicklung digitaler Kompetenzen in KMU (sektorübergreifend)

Modul 4	Grundlagen für die Entwicklung digitaler Kompetenzen in KMU (sektorübergreifend)	
Kapitel 4.1.	Hardwarekenntnisse und digitale Infrastruktur	
Kurze Beschreibung: Das Kapitel gibt einen Überblick über die wichtigsten Hardwarekomponenten und deren Funktionen als grundlegende Netzwerktechnologie. Es ermöglicht dem Anwender, einfache Probleme mit Hardware und Netzwerktechnologie zu lösen.		
Lernziele	Inhalte & Lernergebnisse Der Lernende ist in der Lage...	Methoden
Grundprinzipien der Hardware	<ul style="list-style-type: none"> - die wichtigsten Hardwarekomponenten von Arbeitsplätzen und mobilen Geräten zu benennen und zu lokalisieren - die wichtigsten Netzwerkkomponenten und Zusatzgeräte (Drucker, Scanner, Soundsystem, Multimedia-System, Alexa etc.) zu kennen - mit Fachbegriffen und Definitionen von Computerhardware (Festplatte, Motherboard, Grafikkarte, etc.) umzugehen - Hardwarefehlfunktionen zu erkennen und zu analysieren - Hardwarekomponenten zu ersetzen 	BRAIN PT Anschauung smaterial Aufschrauben eines PCs
Grundlagen der Netzwerktechnik, EDV und Fehlersuche	<ul style="list-style-type: none"> - Telefonanlagen und VoIP zu nutzen - ein drahtloses Netzwerk einzurichten - Übertragungsfehler im Netzwerk zu erkennen und zu analysieren - Gefahren und Nebenwirkungen zu vermeiden ("Hände weg! Themen") - die häufigsten Probleme bei Netzwerkproblemen zu diagnostizieren und grundlegende Fehler zu suchen 	BRAIN PT EXE
Lernmöglichkeiten am Arbeitsplatz zur Kompetenzentwicklung in Bezug auf den Inhalt dieses Kapitels	<ul style="list-style-type: none"> - Darstellungen verschiedener Hardwarekomponenten - Vorstellung der Richtlinien zur Fehlerbehebung - Lösen eines Hardware- oder Netzwerkproblems - Durchführung eines grundlegenden Fehlerbehebungsszenarios - Video über Hardware und Netzwerkeinrichtung - Projektarbeit zum Thema Netzwerkeinrichtung 	

Modul 4	Grundlagen für die Entwicklung digitaler Kompetenzen in KMU (sektorübergreifend)	
Kapitel 4.2.	Softwarekenntnisse und Datenkompetenz	
Kurze Beschreibung: Die Digitalisierung bietet eine Vielzahl von Möglichkeiten, die Effizienz und das effektive Ergebnis eines Unternehmens durch den Einsatz digitaler Anwendungen wie Suchmaschinen, kostenlose Programme usw. zu steigern. Ziel dieses Kapitels ist es, den Digitalisierungsmentor in die Lage zu versetzen, bestehende Instrumente zur effektiven Suche, Bewertung und Nutzung von Daten, Informationen und Inhalten zu nutzen.		
Lernziele	Inhalte & Lernergebnisse Der Lernende ist in der Lage...	Methoden
Grundkenntnisse über Software und Speichermedien	<ul style="list-style-type: none"> - zu verstehen, wie Informationsverarbeitung funktioniert - Speichermedien zur Datenspeicherung zu verwenden 	
Lokalisierung digitaler Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> - Daten, Informationen und Inhalte in einer digitalen Umgebung zu finden - Informationsbedarf zu artikulieren und nach relevanten Daten zu suchen - persönliche Suchstrategien zu entwickeln und zu aktualisieren 	Brain EXE OJT ONLINE
Grundlagen des Datenmanagements	<ul style="list-style-type: none"> - die Organisation, Speicherung und Abruf von Daten in einer strukturierten Umgebung zu beschreiben - Lesezeichen zu verwalten 	EXE PrW
Kritische Bewertung der Daten	<ul style="list-style-type: none"> - Datenquellen und digitale Inhalte zu analysieren, zu vergleichen und kritisch zu bewerten 	PT EXE
Hintergrundwissen über Webseiten	<ul style="list-style-type: none"> - die Grundstrukturen einer Website zu verstehen - zwischen Shortcodes, Funktionen, Metainformationen, Vorlagen, Kategorisierung, SEO-Parametern etc. zu unterscheiden 	PT
Lernmöglichkeiten am Arbeitsplatz zur Kompetenzentwicklung in Bezug auf den Inhalt dieses Kapitels	<ul style="list-style-type: none"> - Übungen mit verschiedenen Themen, die die in diesem Kapitel vermittelten Kompetenzen umsetzen - Erstellung eines Blogs nach Anleitung auf der folgenden Website (http://www.23things.ed.ac.uk/) (der Inhalt dieses Blogs sollte die Aufgaben des Unternehmens betreffen, um nützlich und umsetzbar zu sein) 	

Modul 4	Grundlagen für die Entwicklung digitaler Kompetenzen in KMU (sektorübergreifend)	
Kapitel 4.3.	Interne und externe Nutzung von Kommunikations- und Informationsmitteln	
Kurze Beschreibung: Das Kapitel vermittelt Grundkenntnisse über digitale Kommunikation und Zusammenarbeit innerhalb des Unternehmens sowie mit potenziellen Kunden. Es stellt die kompetente Nutzung von sozialen Netzwerken und Kommunikationsplattformen für Austausch und Marketing sowie nützliche digitale Kommunikationsmittel vor. Verschiedene Arten von Speichersystemen werden vorgestellt und diskutiert.		
Lernziele	Inhalte & Lernergebnisse Der Lernende ist in der Lage...	Methoden
Online-Kooperationen und virtuelle Arbeitsplätze	<ul style="list-style-type: none"> - Arbeitsabläufe und den Informationsaustausch zu optimieren - Platz, Ausrüstung und Papierverbrauch zu reduzieren - Datenzugriffs und lokale Flexibilität zu gewährleisten 	PT DISC
Online-Datenspeichersysteme und Cloud Computing	<ul style="list-style-type: none"> - mit verschiedenen Arten von Cloud-Speichersystemen zu arbeiten - Risiken und Nutzen von Cloud-Speichersystemen zu bewerten - Benutzerkonten zu erstellen 	BRAIN PT Video (HP)
Soziale Medien und kompetente digitale Vernetzung	<ul style="list-style-type: none"> - vorhandene soziale Medien zur Informationsverbreitung zu nutzen - vorhandenen Medien anhand von Punkten wie Nutzeralter, Zielgruppe, Reichweite etc. zu unterscheiden - die kulturelle und generationenbezogene Vielfalt zu berücksichtigen 	Brain ONLINE
Kompetenter und stimmiger Auftritt in den Onlinemedien	<ul style="list-style-type: none"> - nach den Verhaltensnormen der digitalen Interaktion zu handeln - Kommunikationsstrategien zu verfolgen - sich sensibel für kulturelle und generationsbezogene Vielfalt zu zeigen 	ONLINE PrW
Webbasierte Anwendungen	<ul style="list-style-type: none"> - Office-Anwendungen für Textbearbeitung, E-Mail-Clients, Tabellenkalkulationen etc. zu nutzen - Unterschiede zwischen Onedrive und Gogledrive auszuwerten - mit freigegebenen Dokumenten, freigegebenen Kalendern und To-Do-Listen zu arbeiten - einen Remote-Client und ein VPN-Netzwerk einzurichten 	BRAIN PT
Mobile Tools	<ul style="list-style-type: none"> - Smartphones und Tablets als mobile Werkzeuge für die Datenerfassung und Datenübertragung zu nutzen - bestehende Dienstleister zu benennen und zu bewerten - mobiler Tools nach dem Stand des Datenschutzes einzusetzen 	PT EXE
Lernmöglichkeiten am Arbeitsplatz zur Kompetenzentwicklung in Bezug auf den Inhalt dieses Kapitels	<ul style="list-style-type: none"> - Präsentation verschiedener Kommunikationssysteme für den internen und externen Gebrauch - Implementierung von nützlichen Systemen (Clouds, Skype,...) im Unternehmensalltag - Gruppenarbeit, die im laufenden Arbeitsablauf implementiert werden kann. 	

Modul 4	Grundlagen für die Entwicklung digitaler Kompetenzen in KMU (Sektor übergreifend)	
Kapitel 4.4.	Erstellung und Transformation von digitalen Inhalten	
<p>Kurze Beschreibung: Das Problem der Verwaltung von Inhalten und Informationen ist nicht mit dem Internet geboren worden, sondern beschäftigt die Menschheit seit Jahrhunderten. Mit der Digitalisierung hat sich die Menge der verfügbaren Informationen vervielfacht, was zu einem großen Speicherproblem führt. Dieses Kapitel vermittelt dem Digitalisierungsmentor Kenntnisse darüber, wie digitale Inhalte klassifiziert, bewertet und erstellt werden können. Der Begriff Content Management System (CMS) wird eingeführt und erläutert.</p>		
Lernziele	Inhalte & Lernergebnisse Der Lernende ist in der Lage...	Methoden
Unterscheidung zwischen verschiedenen Arten von Inhalten	<ul style="list-style-type: none"> - den Begriff „Digitaler Inhalt“ zu erläutern - digitale Inhalte nach ihrer Art zu klassifizieren - Texte, Bilder, Audio, Videos - digitale Inhalte nach Inhalten zu klassifizieren - Informationsinhalte, Beratungsinhalte, Bildungsinhalte, Unterhaltungsinhalte 	Brain PT
Verständnis der CMS-Grundlagen	<ul style="list-style-type: none"> - den Begriff CMS zu verstehen und sich ein Bild von der Arbeit eines Content Managers zu machen - mit bestehenden CMS-Programmen zu arbeiten und sie zu evaluieren 	PT
Erstellung und Transformation von digitalen Inhalten	<ul style="list-style-type: none"> - digitale Inhalte zu erstellen (z.B. Daten, Text, Multimedia, etc.) - bestehende Inhalte zu verbessern und umzuwandeln - nützliche Anwendungen für mobile Geräte anzuwenden 	GrW PW
Lernmöglichkeiten am Arbeitsplatz zur Kompetenzentwicklung in Bezug auf den Inhalt dieses Kapitels	<ul style="list-style-type: none"> - Beispiele für verschiedene digitale Inhalte und Content-Management-Systeme zeigen - Interview mit einem Content Manager - Projekte durchführen, einschließlich der Erstellung von unternehmensspezifischen digitalen Inhalten - Präsentation verschiedener CMS-Tools 	

Modul 4	Grundlagen für die Entwicklung digitaler Kompetenzen in KMU (Sektor übergreifend)	
Kapitel 4.5.	Sicherheitsgrundsätze und gesetzliche Vorschriften	
Kurze Beschreibung: Sicherheits- und gesetzliche Richtlinien sind zwei wichtige Aspekte, die in der digitalen Welt berücksichtigt werden müssen. In diesem Kapitel werden grundlegende Richtlinien für eine sichere Internetnutzung und die Minimierung von Sicherheitsmängeln sowie grundlegende rechtliche Hinweise zum Datenschutz aufgezeigt.		
Lernziele	Inhalte & Lernergebnisse Der Lernende ist in der Lage...	Methoden
Lokalisierung von und Sensibilisierung für Sicherheitsrisiken	<ul style="list-style-type: none"> - bestehende Risiken an einem digitalisierten Arbeitsplatz und mögliche Folgen für das Unternehmen einzuschätzen 	PT EXE
Allgemeine Sicherheitsmaßnahmen und Prävention	<ul style="list-style-type: none"> - Sicherheitshinweise beim Umgang mit E-Mails und Passwörtern anzuwenden - einen Computervirenschutz für sicheres Websurfen zu installieren - Konto-Phishing (z.B. Amazon-Website) sowie bössartige E-Mails zu identifizieren, Phishing-Mails und betrügerische Links zu gefälschten Websites oder Dokumenten zu erkennen - den Absender von E-Mails z.B. in Microsoft Outlook auf Glaubwürdigkeit hin zu prüfen - social engineering zu verstehen und zu erkennen - vertrauenswürdige Websites zu erkennen und verschlüsselte E-Mail-Übertragung bei Bedarf einzusetzen 	PT GrW EXE
Schutz von Daten und Computersystemen	<ul style="list-style-type: none"> - Backup-Speicherstrategien einzusetzen - die Funktion von Firewalls zu verstehen 	PT GrW
Regulatorische Anforderungen an den europäischen Datenschutz/ Urheberrecht und Datennutzung/ privater Datenschutz	<ul style="list-style-type: none"> - Datenverluste zu verhindern und zu handhaben - den wesentlichen Inhalt der europäischen allgemeinen Datenschutzgrundverordnung und ihrer Anwendungen zur Datensicherheit zusammenzufassen - mobile Anwendungen sicher zu nutzen und den Datenschutz zu gewährleisten 	PT GrW PrW
Lernmöglichkeiten am Arbeitsplatz zur Kompetenzentwicklung in Bezug auf den Inhalt dieses Kapitels	<ul style="list-style-type: none"> - Vorstellung der Sicherheitsrichtlinien für Hard- und Software - Informationen über die effiziente Sicherstellung der digitalen Datensicherheit vermitteln - Beispiele für Sicherheitsrisiken und Fallstudien einsetzen - Einführung interner Sicherheitsmaßnahmen 	

4.5 Grundlagen für die Entwicklung digitaler Kompetenzen in touristischen KMU

Modul 5	Grundlagen für die Entwicklung digitaler Kompetenzen in touristischen KMU	
Kapitel 5.1.	Webseitenerstellung und Suchmaschinenoptimierung	
Kurze Beschreibung: Das Wissen über Content Management Systeme (CMS) und Suchmaschinenoptimierung (SEO) ist wichtig für die Erstellung und ständige Verbesserung von branchenspezifischen Websites. Da es weitgehend teurer ist, neue Kunden zu finden, als in die Zufriedenheit der bestehenden Kunden zu investieren, werden auch Customer Relationship Management Systeme (CRMS) als effektives Instrument zur systematischen Verbesserung der Kundenbeziehungen vorgestellt.		
Lernziele	Inhalte & Lernergebnisse Der Lernende ist in der Lage...	Methoden
CMS-Einsatz im Tourismusbereich	<ul style="list-style-type: none"> - ein Website zu erstellen oder erstellen zu lassen - bestehende CMS-Produkte zu verwenden 	PT
Faktoren für die Suchmaschinenoptimierung (SEO)	<ul style="list-style-type: none"> - die Faktoren der Suchmaschinenoptimierung (SEO) und der branchenspezifischen Keywords zu verstehen - googleAnalytics und googleAds für den Tourismussektor anzuwenden - den Einfluss semantischer Technologien auf das Kundenverhalten zu verstehen 	PT
Effektiver Einsatz von CRM-Tools	<ul style="list-style-type: none"> - CRM-Systeme und deren Unterstützung bei der Kundenbeziehung für ein Unternehmen zu verstehen - Unterschiede zwischen CRM-Systemen zu bewerten 	PT DISC
Lernmöglichkeiten am Arbeitsplatz zur Kompetenzentwicklung in Bezug auf den Inhalt dieses Kapitels	<ul style="list-style-type: none"> - SEO-Richtlinien für einen erfolgreichen Webauftritt vorstellen - Projekte zur Optimierung der Website des Unternehmens - Projekte zur Gestaltung einer Website mit verschiedenen CRM-Tools - Einführung der Programme googleAnalytics und googleAds 	

Modul 5	Grundlagen für die Entwicklung digitaler Kompetenzen in touristischen KMU	
Kapitel 5.2	Verwaltung von Datenbanken und Datenverarbeitung	
Kurze Beschreibung: Immer mehr Kundendatenbanken werden entwickelt, um Informationen über potenzielle Kunden zu sammeln, zu systematisieren und auszuwerten. Kenntnisse über die Erstellung und Verwaltung dieser Datenbanken sind die Grundlage für erfolgreiches Datenbankmarketing und das Verständnis des Kundenverhaltens. Bestehende DBMS-Software vereinfacht die Nutzung von Datenbanken für ein erfolgreiches Customer Relation Management und Database Marketing.		
Lernziele	Inhalte & Lernergebnisse Der Lernende ist in der Lage...	Methoden
Verwendung von Datenbanken	<ul style="list-style-type: none"> - Online-Buchungssysteme zu verwalten und verschiedene externe Buchungssysteme in eine Datenbank zu integrieren (Buchung, expedia, hrs, hotels.com) - Kundendaten für die Erstellung von Newslettern zu extrahieren - Daten für die Marktüberwachung und Preisgestaltung zu analysieren 	PT CAS
Erstellung und Auswertung von Datenbanken	<ul style="list-style-type: none"> - eine Kundendatenbank einzurichten - verschiedene Datenbankmanagementsystemen anhand ihrer Vor- und Nachteile zu bewerten 	PT EXE DISC
Lernmöglichkeiten am Arbeitsplatz zur Kompetenzentwicklung in Bezug auf den Inhalt dieses Kapitels	<ul style="list-style-type: none"> - Präsentation einer Auflistung der führenden Buchungssysteme - Tipps und Checklisten für den Umgang mit Datenbanken - Projekte und Übungen zur Stärkung und Anwendung neuer Informationen - Übungen zur Filterung von Kundendaten und zur Marktüberwachung 	

Module 5	Grundlagen für die Entwicklung digitaler Kompetenzen in touristischen KMU	
Kapitel 5.3.	Online-Image und erfolgreiches digitales Marketing	
Kurze Beschreibung: Dieses Kapitel hält Informationen bereit über flexible Marketing- und Preisstrategien sowie ein gutes Online-Reputationsmanagement. Diese Aspekte bestimmen den langfristigen Erfolg eines Unternehmens in der digitalen Welt, in der die Vergänglichkeit eines der wichtigsten Merkmale ist.		
Lernziele	Inhalte & Lernergebnisse Der Lernende ist in der Lage...	Methoden
Online-Bewertungssysteme	<ul style="list-style-type: none"> - die Online-Reputation durch Online-Bewertungssysteme (z.B. trip advisor, Hotelcheck, etc.) zu erhöhen - positive und negative Kundenkommentaren zu verwalten - rechtlichen Aspekte, die die Online-Reputation beeinflussen, zu benennen 	BRAIN, PT
Marketingstrategien	<ul style="list-style-type: none"> - kundenspezifische und marktspezifische Online-Kampagnen zu planen - das Nutzerverhalten zu analysieren - erfolgreiche Strategien des digitalen Content Marketing anzuwenden - den Status quo und die Ziele des Content Marketing Controlling zu verstehen 	BRAIN, PT
Strategien zur Preisgestaltung	<ul style="list-style-type: none"> - Preisstrategien bei verschiedenen Online-Buchungsanbietern (Buchung, Expedia, z.B.) zu verstehen - das Buchungsverhalten zu bewerten und Kunden beim Buchungsprozess zu begleiten 	PT CAS, PW
Digitale Marketinginstrumente	<ul style="list-style-type: none"> - bestehende digitalen Marketinginstrumente und deren Umsetzung in tourismusspezifische Marketingstrategien zu kennen: <ul style="list-style-type: none"> - Websites und Blogs - E-Mails und Newsletter - Soziale Netzwerke - Microblogging - Wikis - Communities und Foren - Videos und Podcasts - Mobile Apps 	BRAIN, PT
Lernmöglichkeiten am Arbeitsplatz zur Kompetenzentwicklung in Bezug auf den Inhalt dieses Kapitels	<ul style="list-style-type: none"> - Richtlinien für erfolgreiche Online-Kampagnen und digitales Marketing vorstellen - Präsentation von Marketinginstrumenten, die im Tourismusbereich eingesetzt werden - Erstellung einer Web-Kampagne für das Unternehmen (z.B. in Form eines Wettbewerbs) 	

Modul 5	Grundlagen für die Entwicklung digitaler Kompetenzen in touristischen KMU	
Kapitel 5.4.	Einfluss und organisatorische Auswirkungen neuer Technologien	
<p>Kurze Beschreibung: Innovationen und neue Technologien führen zu Herausforderungen und neuen Möglichkeiten für den Tourismus-Sektor. Dieses Kapitel gibt einen Überblick über die bestehenden und zukünftigen Möglichkeiten, die Kundenzufriedenheit durch den Einsatz neuer Technologien zu steigern. Gleichzeitig wird auf die anstehenden Änderungen für die Bereiche Arbeitsplatzorganisation und die damit verbundenen Herausforderungen für die Mitarbeiter hingewiesen.</p>		
Lernziele	Inhalte & Lernergebnisse Der Lernende ist in der Lage...	Methoden
Überblick über die Entwicklung der letzten 60 Jahre	<ul style="list-style-type: none"> - Veränderungen durch neue digitale Entwicklungen zu verstehen - Meilensteine der digitalen Entwicklung zu benennen 	PT BRAIN
Digitalisierung als Mittel zur Verbesserung der Kundenfreundlichkeit	<ul style="list-style-type: none"> - digitale Geräte und Anwendungen zu benennen und eventuell vorhandene zu verwenden, die zur Steigerung der Kundenzufriedenheit beitragen: <ul style="list-style-type: none"> - Chatbots - interaktive Touchscreens - Virtual-Reality-Tools - Webcams/ Lifecams - Selbstbedienungskassiererinnen - Hotel key apps - smartes Gepäck - Nachverfolgung - E-Tickets - die Interaktion zwischen digitaler und analoger Welt zu verstehen 	PT GrW PrW
Digitalisierung von Arbeitsplätzen	<ul style="list-style-type: none"> - den Einfluss der Digitalisierung in verschiedenen Arbeitsbereichen zu verstehen: <ul style="list-style-type: none"> - Empfang - Küche - Gebäudemanagement - Tourismusverbände - die Interaktion zwischen digitaler und analoger Welt zu verstehen 	PT CAS
Lernmöglichkeiten am Arbeitsplatz zur Kompetenzentwicklung in Bezug auf den Inhalt dieses Kapitels	<ul style="list-style-type: none"> - Demonstration bestehender Tools, die zur Steigerung der Kundenzufriedenheit im Tourismussektor beitragen - Diskussion über die Vor- und Nachteile der fortschreitenden Digitalisierung - Praktische Projekte mit verschiedenen Tools - Demonstration von Arbeitsplatzveränderungen 	

4.6 Grundlagen für die Entwicklung digitaler Kompetenzen in kommerziellen KMU

Module 6	Grundlagen für die Entwicklung digitaler Kompetenzen in kommerziellen KMU	
Chapter 6.1.	Digitales Marketing	
Kurze Beschreibung: Digitales Marketing ist Teil des Geschäftsalltags. Ob es im Marketing darum geht, neue Kunden zu gewinnen, mit bestehenden Kunden in Kontakt zu bleiben oder den Kundenstamm zu verwalten, all diese Bereiche sind zunehmend digital. Dieses Modul konzentriert sich auf die Notwendigkeit der Entwicklung des digitalen Marketings, verschiedene Ansätze zur Kundenbindung und die Möglichkeiten der digitalen Marketingkanäle. Es macht KMU mit den Schlüsselementen des digitalen Marketings vertraut und stellt nützliche Instrumente für die Entwicklung von Marketingmaßnahmen für Unternehmen vor.		
Lernziele	Inhalte & Lernergebnisse Der Lernende ist in der Lage...	Methoden
Notwendigkeit der Entwicklung des digitalen Marketings in KMU und verschiedene Ansätze und Instrumente dafür	<ul style="list-style-type: none"> - zu verstehen, wie sich die Digitalisierung auf das Marketing ausgewirkt hat - zu erkennen, wie die Digitalisierung das Kundenverhalten beeinflusst hat - sich mit verschiedenen Marketingansätzen vertraut zu machen: <ul style="list-style-type: none"> - Marketing the image - Marketing with expertise - Marketing as service 	SELF PeL GrW CAS
Ansätze und Werkzeuge für digitales Marketing	<ul style="list-style-type: none"> - sich mit verschiedenen Marketinginstrumenten vertraut zu machen: <ul style="list-style-type: none"> - Webseiten - Google Adwords - Facebook - Instagram - LinkedIn - Blog 	SELF PeL GrW CAS
Lernmöglichkeiten am Arbeitsplatz zur Kompetenzentwicklung in Bezug auf den Inhalt dieses Kapitels	Überlegen Sie, wie sich die Digitalisierung auf das Marketing in Ihrem Unternehmen ausgewirkt hat. Achten Sie auf Veränderungen im Kundenverhalten durch die Digitalisierung. Identifizieren Sie, wie Ihr Unternehmen besser auf Veränderungen im Kundenverhalten reagieren könnte und welche digitalen Marketinginstrumente dabei besser genutzt werden müssen.	

Modul 6	Grundlagen für die Entwicklung digitaler Kompetenzen in kommerziellen KMU	
Kapitel 6.2.	Kundenverständnis im digitalen Zeitalter	
<p>Kurze Beschreibung: Die Digitalisierung hilft, Kundenprofile und Kundenkanäle aufzubauen und Kundenwege zu visualisieren. Ein wachsendes Kundenverständnis führt dazu, dass KMU's die richtigen Kanäle wählen und ihre Botschaften so anpassen, dass sie ihre Kunden besser bedienen.</p>		
Lernziele	Inhalte & Lernergebnisse Der Lernende ist in der Lage...	Methoden
Möglichkeiten der Digitalisierung um unterschiedliche Kundensegmente und Kanäle zu identifizieren.	<ul style="list-style-type: none"> - die Möglichkeiten der Digitalisierung für ein erweitertes Kundenverständnis zu erkennen - verschiedene Kundensegmente zu definieren - die richtigen Kanäle zur Kundenansprache zu wählen 	SELF PeL GrW CAS
Bewusstsein für den Kaufverlauf/die Einkaufstour des Kunden und die Bedeutung der Konnektivität in verschiedenen Phasen	<ul style="list-style-type: none"> - die Konsumentenwege zu visualisieren - zu verstehen, wie man in verschiedenen Phasen mit dem Kunden in Kontakt tritt 	SELF PeL GrW CAS
Lernmöglichkeiten am Arbeitsplatz zur Kompetenzentwicklung in Bezug auf den Inhalt dieses Kapitels	Die Digitalisierung hat die Art und Weise der Bindung von Konsumenten und Unternehmen stark verändert. Zeichnen Sie eine visuelle Linie der Kundenströme basierend auf den Informationen, die Sie haben. Identifizieren Sie die Phasen, in denen Ihr Unternehmen eine starke Bindung zum Kunden hat. Identifizieren Sie anschließend die Phasen, in denen Sie Ihre Bindung zum Kunden verbessern müssen. Diskutieren Sie mit Ihrem Team über diese Ergebnisse und suchen Sie nach Möglichkeiten, Ihre Konnektivität zu verbessern.	

Modul 6	Grundlagen für die Entwicklung digitaler Kompetenzen in kommerziellen KMU	
Kapitel 6.3.	Verwaltung von Kundendaten	
<p>Kurze Beschreibung: Die Digitalisierung eröffnet neue Möglichkeiten für die Verwaltung und Nutzung von Kundendaten. Dieses Modul bietet eine kurze Einführung in die Kundendaten und einige Übungen zur Verwaltung. Detailliertere Kundeninformationen ermöglichen es KMU's, Marketingaktivitäten gezielter auszurichten und die Rendite ihrer Marketinginvestitionen zu steigern.</p>		
Lernziele	Inhalte & Lernergebnisse Der Lernende ist in der Lage...	Methoden
Möglichkeiten der Digitalisierung im Kundendatenmanagement und deren Ansätze	<ul style="list-style-type: none"> - zu verstehen, was Kundendaten sind und wie sie zum Nutzen von KMU verwendet werden können - Kundendatenanalysen zu nutzen und zu erweitern 	SELF PeL GrW CAS
Werkzeuge des Kundendatenmanagements	<ul style="list-style-type: none"> - sich mit Tools vertraut zu machen, die im Kundendatenmanagement verwendet werden - Suchmaschinenoptimierung zu nutzen, um Ihre Sichtbarkeit und Ihren Umsatz zu steigern 	SELF PeL GrW CAS
Lernmöglichkeiten am Arbeitsplatz zur Kompetenzentwicklung in Bezug auf den Inhalt dieses Kapitels	<p>Identifizieren Sie die wichtigsten Kundensegmente Ihres Unternehmens. Überprüfen Sie, wie viele Kundeninformationen Sie im Moment über diese Segmente haben und ob es einige wichtige Informationen gibt, die Ihnen fehlen. Definieren Sie, wie Sie Kundendatenanalysen besser nutzen können, um diese Informationen zu sammeln.</p> <p>Identifizieren Sie ein Kundensegment, das Ihr Unternehmen besser erreichen möchte. Definieren Sie die Kanäle, die eine gute Verbindung zu diesem speziellen Kundensegment herstellen würden.</p>	

5. Trainings-Toolbox

Die Toolbox stellt Ressourcen und Werkzeuge zur Verfügung, um den Wissenserwerb des Digitalisierungsmentors zu erleichtern, da er sich über bestimmte digitale Themen und Schulungsmöglichkeiten informieren muss, bevor er Kollegen unterstützt. Darüber hinaus wird die Toolbox das zentrale Instrument sein, um seine Aufgaben aus praktischer Sicht zu erfüllen. Für den Digitalisierungsmentor und generell interessierte Unternehmen und Trainingsanbieter stehen online verschiedene Instrumente und „Wissensbits“ in Form von Videos, Checklisten, Websites zum Lesen, Tests etc. zur Verfügung.

Die Toolbox ist als Open Education Resource (OER) in einem ansprechenden Design organisiert - offen für alle interessierten Lernenden und mit verschiedenen digitalen Geräten nutzbar.

Die Toolbox enthält 6 Module, die mit allgemeineren Aspekten in der ersten Reihe beginnen und spezifischeres Wissen in der zweiten Reihe weiter ausführen. Jeder Abschnitt folgt der gleichen Struktur: Einführung, Schulungsmaterial, weiterführende Literatur und ein Selbsteinschätzungsquiz am Ende. Die Lernenden können mit jedem Thema starten, das sie interessiert. Beim Betreten der Projektwebsite erhält der Nutzer einen direkten Überblick über die verschiedenen Themen rund um die digitale Kompetenzentwicklung in Unternehmen:



Nach dem Anklicken eines der Module wird der Lernende durch die folgende Struktur geführt:

- Einführung in das Modul durch Text und Video, um verschiedenen Lernbedürfnissen gerecht zu werden (textbasiert, visuell).
- Schulungsressourcen sortiert nach verschiedenen Unterthemen: Es gibt externe und interne Materialien aufgelistet und verlinkt mit jeweils einer Erklärung, was dort zu finden ist und in welchen Fällen diese Materialien verwendet werden sollen. Die Trainingsressourcen können für das Selbststudium oder von einem Trainer zur Schulung von Digitalisierungsmentoren genutzt werden. Sie bestehen aus Checklisten, Videos, Berichten, Tools zum Ausprobieren etc.
- Weiterführende Links, um bei Bedarf weitere Hintergrundinformationen zu erhalten.
- Selbstbewertungsquiz zur eigenen Überprüfung des Lernprozesses.

Um Einschränkungen aufgrund von Sprachbarrieren zu vermeiden, bietet die Website Schulungsmaterial und Tools für den Digitalisierungsmentor der digitalen Kompetenz auch in verschiedenen Landessprachen an.



Jeder ist herzlich eingeladen, eigene Tools vorzuschlagen, die sich für die tägliche Arbeit in Bezug auf die digitale Kompetenzentwicklung der Mitarbeiter als hilfreich erwiesen haben. Bitte kontaktieren Sie uns in diesem Fall über die Kontaktdaten auf der Website www.dc4work.eu.



Wenn nicht anders angegeben, ist dieses Dokument zur freien Verwendung unter den Creative Commons Attribution-ShareAlike: Verteilung von abgeleiteten Werken nur unter einer Lizenz, die identisch ("nicht restriktiver") mit der Lizenz ist, die das ursprüngliche Werk regelt (CC BY-SA 4.0). Um eine Kopie dieser Lizenz zu sehen, besuchen Sie <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.de>. Logos sind von der kostenlosen Lizenzierung ausgeschlossen.



Kofinanziert durch das
Programm Erasmus+
der Europäischen Union

Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, welcher nur die Ansichten der Verfasser wiedergibt, und die Kommission kann nicht für eine etwaige Verwendung der darin enthaltenen Informationen haftbar gemacht werden.