Leonardo da Vinci – Innováció Transzfer

LLP-LDV-TOI-2011-HU-012

KKV 2.0 – Kis- és középvállalkozások proaktív üzletmenedzsment hálózata

KURZUSTERVEZÉS KIS- ÉS KÖZÉPVÁLLALKOZÁSOK

"A gazdasági környezet elmúlt években tapasztalható változásai (mint a globalizáció, a fogyasztó és szolgáltató közötti megváltozott üzleti kapcsolat, az infokommunikációs eszközök –IKT- általános elterjedése, a direkt logisztikai folyamatok) a céges tréningek mibenlétét, módszereit alapvetően befolyásolták: a tréningek a termelési folyamatok részévé váltak. Céljuk már nem a formális ismeretek megszerzése, hanem sokkal inkább az üzleti tevékenység során kialakuló, új típusú, reflexív együttműködés, az együttműködő partnerek által elfogadott megállapodások, kezdeményezések és a napi koordinációban használható módszerek gyakorlati alkalmazása."

"Mire szolgálnak manapság a tréningek? Jean-Louis Dayan and Jenny Eksl Strategic Analysis Centre, 2007. június

Oktatásügyi és Kulturális Főigazgatóság
Az egész életen át tartó tanulás programja

Az Európai Bizottság támogatást nyújtott ennek a projektnek a költségeihez. Ez a kiadvány (közlemény) a szerző nézeteit tükrözi, és az Európai Bizottság nem tehető felelőssé az abban foglaltak bárminemű felhasználásért.

Dokumentum adatok

Szerző:	Darragh Coakley, Ken Currie, Mária Hartyányi
Verzió:	publikált
Téma:	SMELearning módszertan adaptáció
WP:	WP3
Dátum:	2012. január 31
Dokumentum típus:	Termék
File:	R7_SME2_Kurzustervezés_kisvállalkozóknak_HU_f-1.docx
Lektor:	Gerhát Szilvia
Termékazonosító:	R7
Célcsoport:	Szakképzéssel foglalkozó cégek, iskolák, tanárok, trénerek

Tartarlomjegyzék

Bevezetés ... 3

Az SMELearning módszertan ... 3

A 21. század eszközei ... 4

A KKV-k számára szervezett képzésekre vonatkozó speciális kérdésfelvetések ... 5

A tanulást támogató webes szolgáltatások ... 6

A szükségelelemzés következtetései ... 8

A szükségletelemzés következtetései - ajánlások ... 10

Kurzusok tervezése kis-és középvállalkozások számára ... 15

KKV 2.0 modulok tematikái ... 18

Információ- és tudásmenedzsment ... 19

Projektmenedzsment ... 21

Online marketing ... 23

Humánerőforrás-menedzsment ... 25

A kis- és középvállalkozások menedzsmentje során használható eszközök, alkalmazások, eljárások ... 27

Mellékletek ... 28

1. Melléklet – fogalomtár és segédletek KKV 2.0 kurzusok tervezéshez ... 28

2. számú melléklet – fogalomtár digitális kompetenciák fejlesztésére irányuló KKV 2.0 kurzusok tervezéséhez ... 30

3. számú melléklet - a KKV 2.0 koncepcióhoz kapcsolódó EU kezdeményezések ... 34

4. Melléklet - irodalomjegyzék ... 36

Copyright © KKV 2.0 Konzorcium

Bevezetés

A dokumentum célja a hálózati technológia fejlődése kapcsán fontos (alapvető!) informatikai kompetenciáknak a feltérképezése, amelyek manapság elengedhetetlenek minden sikerre törekvő kis- és középvállalkozás számára. Annak ellenére, hogy az Internet „hemzseg" a KKV-knak szánt üzlet-menedzsment kurzusoktól, szinte lehetetlen olyat találni, amely módszer, tartalom és a tudás-átadás technikája tekintetében valóban megfelel egy kisvállalkozás igényeinek.

Az KKV 2.0 által kínált megoldás

- **az SMELearning projekt keretében lezajlott kutatás eredményeit adaptálja**;
- a hazai és olasz kisvállalkozók körében 2012-ben végzett szükségletelemzés következtetéseire épül;
- figyelembe veszi az Európa 2020 részeként közzétett Digitális Menetrend stratégia ajánlásait;
- épít az élethosszig-tartó tanulás programja keretén belül az Európai Parlament által közzétett kulcskompetenciákra vonatkozó ajánlásokra, az Európai Képesítési Keretrendszer (EQF), illetve az Európai Szakképzési Kreditátviteli Rendszer (ECVET).

A dokumentum első részében a felsorolt források legfontosabb következtetéseit foglaljuk össze, a második részben pedig a források alapján kidolgozott KKV 2.0 kurzus koncepcióját mutatjuk be.



Az alapgondolat

Az KKV 2.0 üzleti életben használható informatikai kompetenciák fejlesztésére vállalkozik, amelyek birtokában a kis- és középvállalkozások képesek lesznek arra, hogy a legújabb hálózati technológiák által kínált eszközkészletet a napi munkájukban alkalmazni tudják. A kísérleti képzésben azt szeretnénk igazolni, hogy az ingyenes hálózati eszközök a KKV-ék üzleti tevékenysége hatékonyabbá és költségtakarékosabbá tehetik.

Az SMELearning módszertan

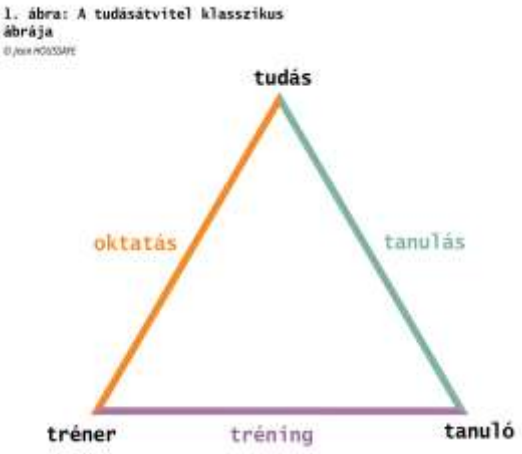
Az KKV 2.0 projekt keretén belül hazai környezetre adaptáljuk az SMELearning (LdV, 2005-2007) projekt kutatási eredményeiként kidolgozott módszertant. A kutatás számos igazolja, hogy a KKV-ék képzési igényeire az elmúlt évek ajánlatai nem adnak megfelelő választ. A projekt eredményeként publikált tanulmány (Michel Lisowsky: "*Strategic Recommendation: How to make information technology work for the training in your SME*", 2007) vizsgálja azokat a tényezőket, amelyek a KKV-ék továbbképzési igényeit tartalmukban és módszereikben alapvetően megkülönböztetik a többi munkavállaló (például a multinacionális cégek, a közintézmények alkalmazottai) számára szervezett képzésektől.

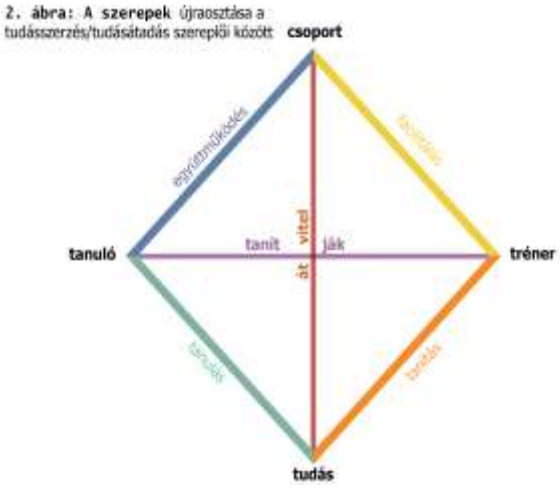
Copyright © KKV 2.0 Konzorcium

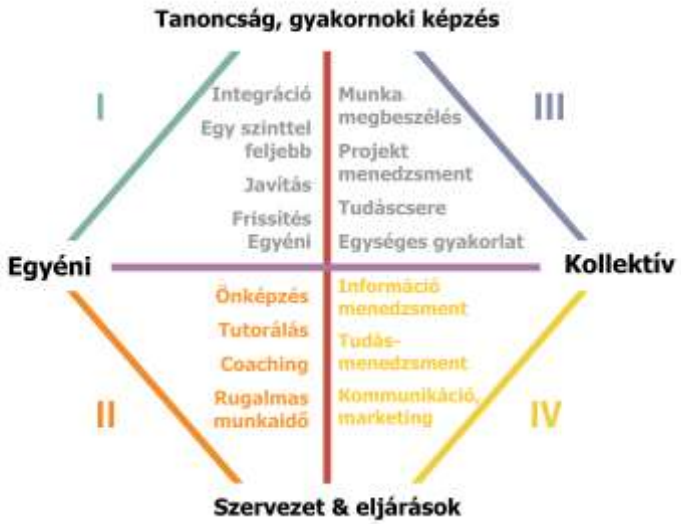
A 21. század eszközei

"Az információ ezerféle forrásból érkezik, egyszerűvé vált és felgyorsult az információ rendszerezése, szakemberek közötti megosztása a hálózaton keresztül, videó konferenciákon, a 21. századi tanuló nem kényszerül arra, hogy az ismereteit és tudását egyetlen forrásból szerezze meg, nincs többé bezárva a tanulási folyamatot évtizedeken jól modellező háromszögbe.

Ha valódi innovációról szeretnénk beszélni, akkor túl kell lépni a tudásátadás megszokott formáin, a a élni kell a 21. század által kínált új módszerekkel, át kell térnünk a korábbi merev geometriáról az alábbi ábrán szemléltetett diagramra."







Forrás: M. Lisowsky, 2007.

Ajánlás 1.

Az KKV 2.0 kurzusokban a négyszögön ábrázolt tanulási folyamatokat - a közösségi és egyéni tanulást egyaránt – korszerű hálózati eszközökkel kell/lehet segíteni.

"A tréningek „munka szituációra" épülő megközelítése révén meghonosodhat az egyéni és kollektív tanulás számos új módszere, az egymás közötti tudásmegosztás, új készségek fejlesztése, hozzájárulva

Copyright © KKV 2.0 Konzorcium

a valódi innovációhoz. Ez az új típusú tudás - új információként bekerülve a körforgásba - az üzleti élet olyan látható és rejtett szellemi tőkéjévé válik."

Ajánlás 2.

Az KKV 2.0 képzést tartalmilag szorosan munka-szituációkhoz kell, kapcsolni, és olyan módszereket kell alkalmazni, amelyek fejlesztik a résztvevők készségeit a projekt menedzsment, tudásmenedzsment, tudáscsere és hálózati kommunikáció területén. A kurzusoknak az egyéni és közösségi tanulást egyaránt támogatniuk kell, és elő kell segíteniük a "coaching" módszerek meghonosodását.

A KKV-k számára szervezett képzésekre vonatkozó speciális kérdésfelvetések

Információ
A vállalkozáson belül rengeteg információ halmozódik fel.
Kérdés: hogyan lehet a felhalmozott tudást hasznosítani?
Kommunikáció
Nagyon fontos a vállakozáson belüli kommunikáció**.**
Kérdés: hogyan lehet a kommunikációt hatékonyabbá tenni?
IKT adaptáció
Az IKT csaknem minden kisvállalkozás üzleti életében jelen van egy bizonyos szinten.
Kérdés: hogyan lehet az IKT alkalmazás hatékonyságot növelni?.
Infrastruktúra
Nem elég ma már az, hogy néhány munkaállomást felszerelünk.
Kérdés: hogyan lehet vállalkozáson belüli csapatmunkára, tudásmegosztásra ösztönözni?
Rejtett készségek
Kérdés: hogyan lehet IKT eszközökkel elősegíteni, hogy a vállalkozáson belül meglévő készségek és tudás láthatóvá váljék az alkalmazottak számára?
Learning-by-doing
Kérdés: hogyan lehet elérni, hogy a tréning a munkában közvetlenül hasznosítható módszereket közvetítsen?
A vállalkozás rejtett tudásának „felszínre hozása"
Kérdés: hogyan lehet elérni, hogy az IKT eszközök beépüljenek a marketing tevékenységekbe és a kommunikációba, és közvetlen munkaeszközzé váljanak?
Új szervezeti struktúra, új tudás
Kérdés: hogyan lehet az IKT eszközöket üzleti hálózatok kiépítésére használni?

A Web 2.0 jelenség számos, az üzleti folyamatok modernizálására alkalmas eszközt kínál. Az úgynevezett "pre-IKT" innováció (mint például a robottechnika") a mechanikus, speciális készséget nem igénylő termelési részfolyamatok modernizálásában jelentett előrelépést.

"Ezzel szemben a hálózati eszközök (az úgynevezett "post-IKT") elsősorban magára a szervezetre gyakorol hatást. A KKV-k rákényszerülnek arra, hogy folyamatosan információt fogadjanak (input) és bocsássanak ki…. Az információ menedzsment és a kommunikáció ma már nem koncentrálódhat egy kézbe…. Miközben egyértelműen láthatóvá vált a közvetlen kapcsolat IKT és az új képzési módszerek

között, a KKV-k ezt a két dolgot még mindig külön kezelik, mivel rendkívül nehéz a vállalkozás viszonylag "zárt" világába, különösen akkor, ha a menedzserek nem látják ezeket az összefüggéseket."

Ajánlás 3.

A tanulás során ugyanazokat az IKT eszközöket kell használni, amelyek a válllalkozásban is közvetlenül használhatóak. A fejlesztendő kompetenciák: a vállalkozáson belüli információ-áramlást támogató eszközök használata (1); marketing tevékenységet és a kommunikációt támogató IT eszközök használata (2);olyan eszközök használata, amelyek láthatóvá teszik az alkalmazottak rejett tudását, speciális szakmai képességeit (3); a projektmunkában, csapatmunkában alkalmazható IT eszközök használata (4).

A tanulást támogató webes szolgáltatások

"Egy bizonyos szemantikai logika szerint a "web szolgáltatás" kifejezés azokat a legegyszerűbb szolgáltatásokat takarja, amelyek lehetővé teszik, hogy a kurzus résztvevője saját maga tervezze meg a tréning tanulási egységeit, és minél összetettebb a szolgáltatás, annál összetettebb kurzusok felépítésére van lehetőség."

Az SMELearning kutatás egyik legfontosabb módszertani következtetése az volt, hogy a hatékonyságot a tréning tartalmának moduláris felépítésével és a tanulási módszerek sokféleségével kell/lehet biztosítani. **A KKV-ék számára tervezett kurzus legyen:**

gyakorlat-orientált

A tartalom közvetlenül kapcsolódjon a munka-szituációkhoz, és illeszkedjen az egyén elvárásaihoz.

a napi munka mellett elvégezhető

Már a tervezés során biztosítani kell, hogy a tanulás beilleszthető legyen a munkahelyi folyamatokba, és elérhető legyen a munkavégzés közben.

modularizált

Külön-külön is elérhető, rövid, önálló modulokból álljon

interaktív

Ne alkosson zárt, csak lineárisan bejárható egységet. Kínáljon olyan tanulást támogató eszközöket, amelyekkel más modulok, elemek, szintek is közvetlenül elérhetőek.

kommunikáció

Tartalmazzon fórumokat, adjon lehetőséget a belső és külső tutorok elérésére.

nyitott és rugalmas

Tartalmazzon hivatkozásokat más forrásokhoz, az üzleti tevékenységhez kapcsolódó kézikönyvekhez, tutoriálokhoz.

A tanulási környezet legyen úgy felépítve, hogy a munkavállaló :

- tudjon önállóan tanulni;
- bekapcsolódhasson munkacsoportokba;
- szabadon hozzáférjen minden információhoz;
- részt vehessen online konferencián;
- le tudjon tölteni tartalmakat, ha az éppen adódó szabad idejében is tudjon tanulni.

A modulokat nem célszerű összetett, komplex kurzussá építeni, és a résztvevőket arra kényszeríteni, hogy azt szorosan behatárolt időintervallumon belül végezzék el. Sokkal jobb megoldás az ismeretanyagot kis tartalom-egységekben tárolni, amelyekből igény szerint, rugalmasan fel lehet építeni egy-egy kurzust. Az IKT alkalmazásának legfőbb előnye éppen az információ strukturálhatósága, és az aktivitás monitorozásának lehetősége, folyamatosan befolyásolva a megtérülési ciklust, felügyelve és folyamatosan értékelve az elért tudásszintet.

Copyright © KKV 2.0 Konzorcium

Ajánlás 4.

Támogatni kell a vállalkozásokat abban, hogy képesek legyenek

(1) az új infokommunikációs eszközök birtokában a saját "tudás stratégiájukat kialakítani;

(2 egyedi adottságaikat a cégfejlesztés érdekében hasznosítani. A vállalkozás legyen nyitott a helyi környezete felé, legyen képes a környezet által kínált forrásokat a ***versenyképesség megőrzése érdekében hasznosítani, és a környezettel kialakított kapcsolatrendszer révén önmagát megerősíteni, új ügyfeleket toborozni.***

(3) az innovációhoz alapvetően szükséges üzlet-menedzsment erőforrásokat mozgósítani. (A ***"kutatások szerint minden, amire a jó üzlethez szükség van, már 80%-ban ott van a vállalkozás falai között****".*

(4) azonosítani a meglévő, helyi készségeket és felmérni a verseny mértékét .

(5 felismerni a szakterület legújabb trendjeit, a jó gyakorlatokat, saját magukat pozícionálni a versenytársakhoz képest (benchmarking)

(6) az erőforrások megosztása érdekében területi együttműködéseket létrehozni/azokba bekapcsolódni

(7) kidolgozni egy kommunikációs tervet ("azt mondom, amit csinálok"), információt kínálni ("azt csinálom, amit mondok"), demonstrálni a belső és külső üzleti megbízhatóságot.

(8) maximálisan kiaknázni az új alkalmazottak képességeit az ügyfél-kapcsolatok javítása (online ügyelet, információ-szolgáltatás, hatékony marketing stb. érdekében).

(9) elosztani tulajdonosi jogokat az alkalmazott modell keretén belül, azonosítani a lehetséges üzleti kitörési pontokat.

Az KKV 2.0 kurzusokon a KKV-ék azt a tudást és akkor kapják, amire és amikor éppen szükségük van az egyéni és közösségi igényeknek egyaránt megfelelve, az új élmények hasznosulása érdekében.

Az SMELearning számunkra fontos alapvetése:

„minden kimondott, leírt, elhangzott, lerajzolt tartalom alkalmas oktatási forrás (tananyag), ha felhasználható arra, hogy a tanulási folyamatban a tanulói aktivitáshoz hozzájáruljon"

Az IKT alapú képzések legnagyobb gátja a forrásanyagok (különösen a feladat-orientált források) hiánya. A digitális multimédia oktatóanyagok előállítása még ma is nagyon sokba kerül, különösen drágák a tanulás, az interaktivitás támogatására valóban alkalmas anyagok. Csak a legnagyobb vállalkozások tudják megfinanszírozni az ilyen anyagok előállítását a teljes munkatársi gárda számára megfelelő mennyiségben.

A kurzusok olyan forrásanyagokra épüljenek, amelyek hozzájárulnak:

- a human-erőforrás menedzsment, a számítógépes rendszer és a termelés erőforrásainak egyensúlyához;
- a kommunikációs és marketing költségek csökkentéséhez;
- az ügyfélkapcsolatok optimalizálásához, takarékoskodva az idővel és távolsággal

További fontos SMELearning ajánlások:

"A tananyagok összeállításába a tanulókat is be lehet vonni aszerint, hogy a vállalkozás melyik területén dolgoznak. A számítógépes tanulási környezet középpontjában nem a fizikai eszközök állnak, hanem a koncepciók és ismeretek közlése és transzformálása: a környezetben olyan funkcionális eszközök kapnak szerepet, amelyek a mindezt támogatják. A megközelítés legfőbb előnye az, hogy a tananyagok a KKV-ék képzési igényeire reflektálnak, azt támogatják.".(Graham Attwell)

"Annak ellenére, hogy a „tudás- és a know-how" szervezése és tárolása az egyén saját, önállóan végzendő feladata, csak másokkal való együttműködésben történhet, és ez különösen fontos a pragmatikus kontextusból a normatív kontextusba való átvitelhez

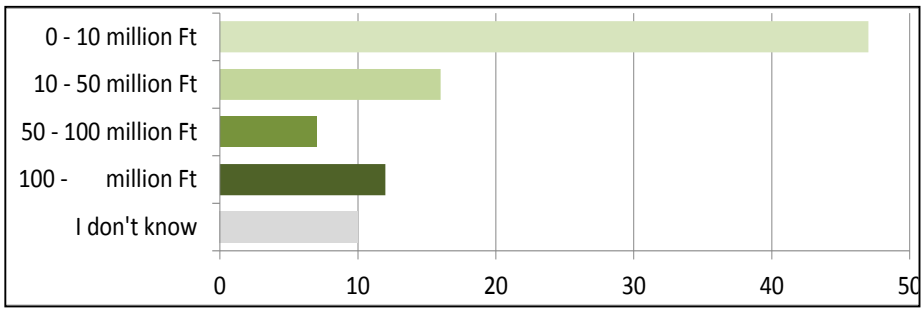
(Gérard Becousse: Categorizing and memorizing know-how: which educational device?)

A szükségelelemzés következtetései

2012 márciusában zajlott az KKV 2.0 szükségletelemzés online kérdőíves felmérés módszerével, 92 magyar és 32 olasz KKV alkalmazott/tulajdonos/vezető részvételével.

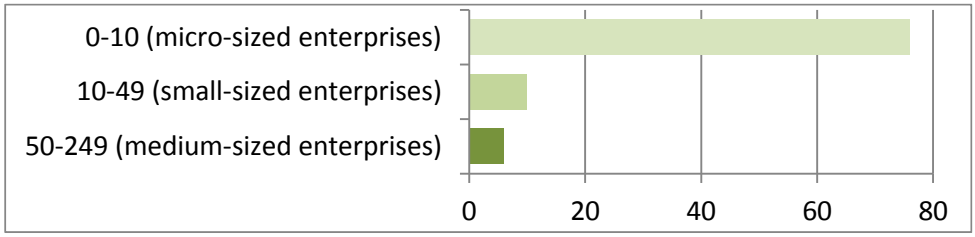
Mivel a projekt célországa Magyarország, a tervezés során elsősorban a hazai felmérés eredményeire támaszkodtunk, de a hazai általános helyzet megítéléséhez nagyon fontos az olasz felmérés eredményeivel való összehasonlítás is.

A cég éves árbevétele szerinti megoszlás



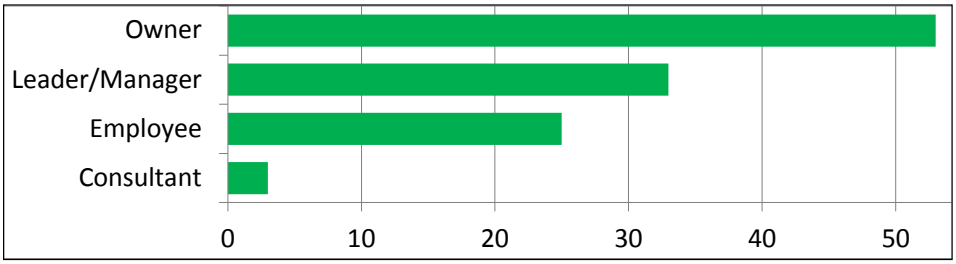
Az érdemben válaszolók közül 51% a legalsó sávba esik, 10 millió forint alatti éves árbevétellel. 10-en nem tudtak válaszolni.

Teljes munkaidős alkalmazottak száma



Az értékelés szempontjából sokatmondó, hogy a válaszadók 83%-a mikró vállalkozásban dolgozik.

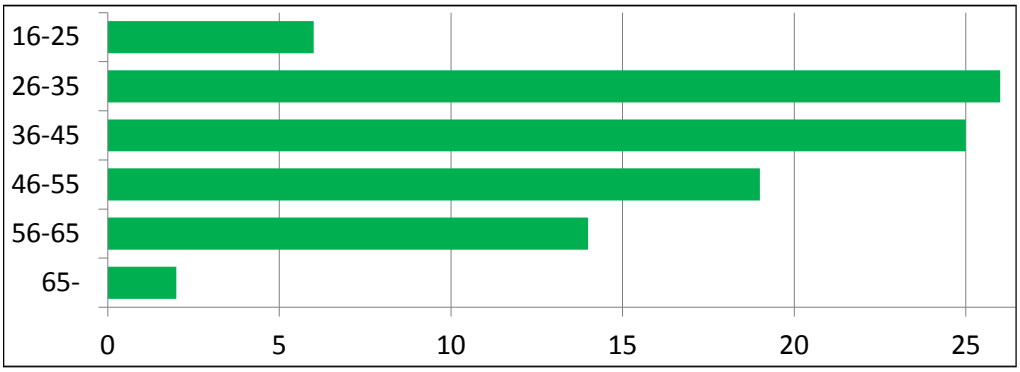
Beosztás



A 92 válaszadó 58% tulajdonos, 36% cégvezető/menedzser és 27%-uk dolgozik alkalmazottként.

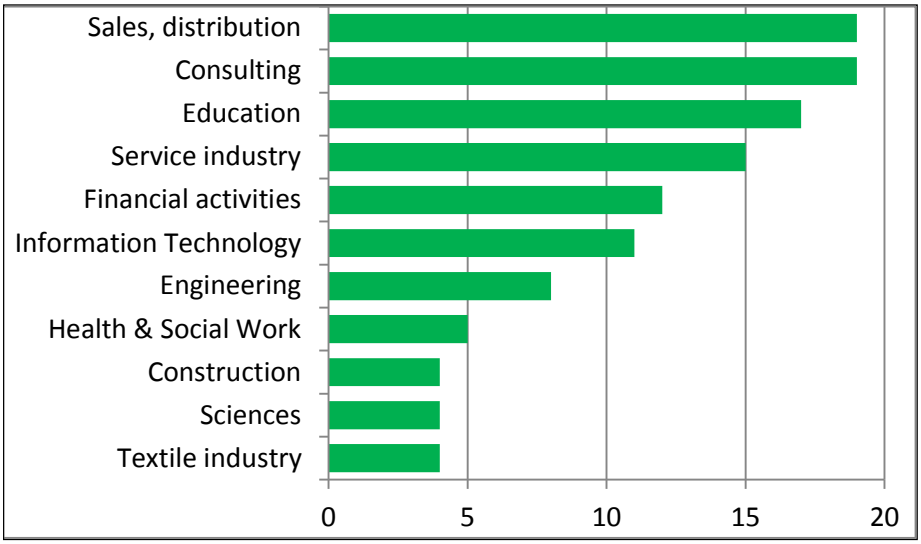
Copyright © KKV 2.0 Konzorcium

Életkor



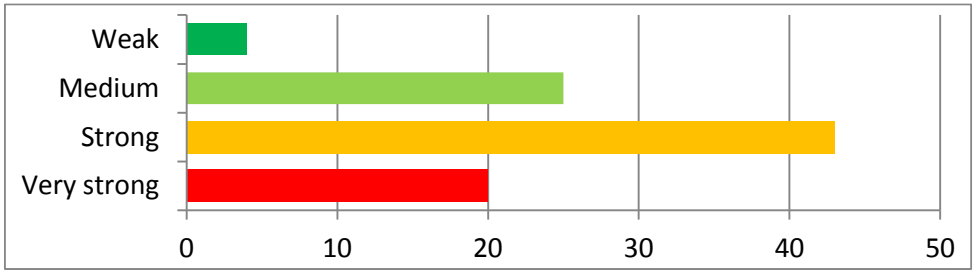
Közel normális eloszlást tükröz a grafikon, kicsit eltolódva a fiatalok irányában: 55% életkora 26 és 45 év között van, 21% pedig 46-55 közötti életkorú.

A cég tevékenységi területe



A válaszadók igen jelentős hányada a kereskedelmi, tanácsadási; oktatási; szolgáltatóipar; pénzügyi és informatikai területen tevékenykedik.

Mekkora a verseny a cég üzletágában:



A válaszadók 69%-a érzi úgy, hogy a vállalkozása erős, vagy nagyon erős versenyhelyzetben van.

Az KKV 2.0 kurzusok tervezése szempontjából a felmérés fontos következtetése: a KKV-ék igen jelentős hányada a mikró vállalkozás kategóriába esik (10 fő alatti főállású munkavállalóval), célszerű tehát a tervezésnél ennek a csoportnak az igényeit erőteljesen szem előtt tartani. A másik fontos, ebből adódó következtetés: mivel a mikró vállalkozások kevés alkalmazottal működnek, a dolgozóknak általában az üzletmenethez szükséges kompetenciák közül többet kell egy személyben lefedniük.

Copyright © KKV 2.0 Konzorcium

A szükségletelemzés következtetései - ajánlások

A rendelkezésre álló IKT infrastruktúra

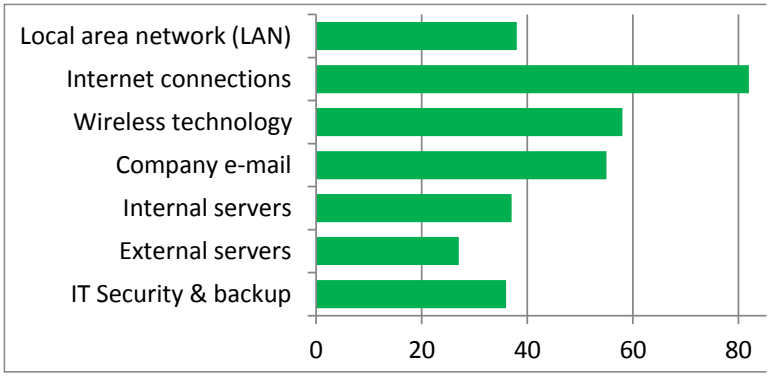
1. **A minta mikró vállalkozásai (76) közül 22%-nak nincs üzleti mobil telefonja, és 56% rendelkezik 1-2 üzleti mobillal.** A kisvállalkozások között mindössze 3-nak van 10-nél több üzleti mobiltelefonja, végül a 6 középvállalkozás közül 2-nél haladja meg a mobilok száma az 50-et.

2. A minta mikró vállalkozásai (76) közül 64%-nak mindössze 1-2 üzleti számítógépe, a 10 kisvállalkozás esetében mindössze 2-nek van 10-nél kevesebb üzleti számítógépe, végül a 6 középvállalkozás közül csak 2-nél haladja meg a számítógépek száma az 50-et.

3.**Nagyon fontos adat: a vállalkozások 89%-ánál van Internet kapcsolat**. (Meglepő azonban, hogy még mindig van 11%, ahol nincs!)

- **66% használja az Internetet a számára releváns üzleti információk felkutatására**
- **87% használja az Internetet munka közben.**
- 93% állítja, hogy azok akik a számítógépen dolgoznak, egyben az Internetet is használják munka közben**.**

Helyi hálózat (LAN)	38	41%
Internet kapcsolat	82	**89%**
Vezeték nélküli technológia	58	63%
Céges e-mail	55	60%
Belső szerver	37	40%
Külső szervers	27	29%
IT Biztonság & backup	36	39%
Válaszadók	92	



4. **A válaszadók mindössze 12%-ka rendelkezik táblagéppel, és 46%-uk használ okostelefont.**

Ajánlás 1.

A KKV-ék jelentős többsége rendelkezik azzal a minimális IKT infrastruktúrával ami az üzleti alkalmazások használatához szükséges, és van internet-hozzáférésük ahhoz, hogy csatlakozzanak egy online távoktatáshoz.

A táblagépek használata igen alacsony szinten van; ezen területen fontos a kompetenciák fejlesztése. Az okos telefonok használata is viszonylag alacsony – itt is fontos a fejlesztés.

II. Céges weboldal

1. A KKV-k 63%-nak van weblapja, a valóban meglepő eredmény azonban az, hogy több mint a válaszadók több mind egyharmadának nincs.

A válaszadók 52%-a állítja, hogy a tartalomfrissítés megfelelően működik, 48%-uk szerint azonban a módosítás lassú, esetenként több napot igényel. Minden hatodik válaszadó szerint több hetet vesz igénybe az új információk publikálása.

Copyright © KKV 2.0 Konzorcium

2. A válaszadók kétharmada szerint a céges weblap nem tökéletes, tovább kellene fejleszteni. Mindössze 10%-uk állítja, hogy a vállalkozás weboldala tökéletes, ami arra utal, hogy ezen a területen is fontos lenne a hiányzó kompetenciák fejlesztése.

3. A céges weboldalak 77%-a kínál valamiféle ismeretanyagot (tudásbázist), 48%-uk weboldalán van értékesítés. További szolgáltatásokat (fórumot, blogot, online fizetési lehetőséget) mindössze a válaszadók 20%-ának céges weblapja kínál.

4. 32 (37%) válaszadó cégének NINCS saját weblapja, és közülük 44% jelöli a "**Nem rendelkezünk megfelelő szakértelemmel**" opciót.

Ajánlás 2.

*A **KKV-ék jelentős része nem tudja finanszírozni a webes megjelenés, weboldal karbantartás költségeit, és nincs informatikus végzettséggel rendelkező alkalmazottja**, aki ezt a feladatot el tudná végezni. Ugyanakkor számos olyan ingyenes webszerkesztő alkalmazás létezik, amelynek a használatához nincs szükség speciális informatikai szaktudásra. Célszerű olyan rövid, intenzív kurzust indítani, amely a hiányzó kompetenciák kialakítását célozza.*

III. Informatikus végzettség

A 74 válaszadó mikró vállalkozás 36%-a nem rendelkezik informatikus végzettségű alkalmazottal, szemben a kisvállalkozásokkal (10) amelyek mindegyike alkalmaz legalább 1 informatikust.

Ajánlás 3.

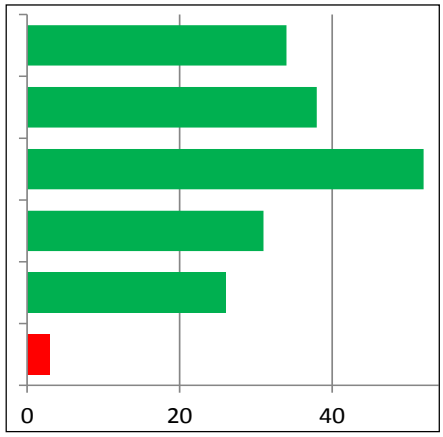
*Különösen a mikró vállalkozásokra jellemző, hogy **nem tudnak magasan kvalifikált informatikust alkalmazni,** egyfelől mert magas a fizetésigényük, másfelől mert a cégnél általában nincs annyi konkrét informatikai feladat, hogy megérné az elvárt fizetést megadni. Az általános üzleti feladatok azonban egyre inkább megkövetelik- különböző szinteken - az IT-használatot. a nem informatikus végzettségű dolgozóktól, különösen a menedzserektől: a digitális műveltség folyamatos fejlesztése alapkövetelmény.*

Az KKV 2.0 erre az igényre rövid, konkrét munkafeladat megoldására alkalmas, ingyenes eszközöket bemutató „tananyag-elemek" online, nyílt adatbázisával válaszol.

IV. Képzés, tanulás

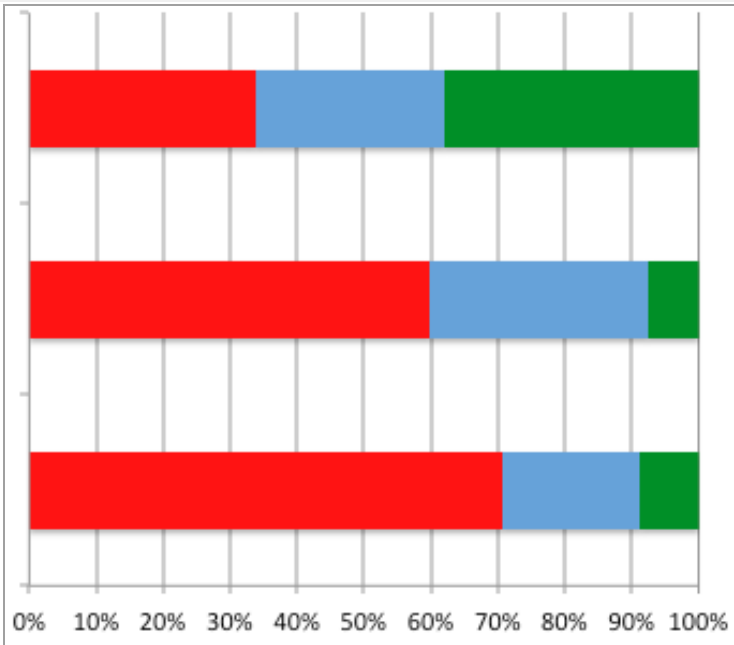
A 92 válaszadó jelentős többsége az Internetről való tanulást részesíti előnyben a szervezett kurzusokkal szemben, azon belül is a legnagyobb (57%) azok aránya, akik szabadidejükben az Interneten keresztüli tanulást részesítik előnyben.

Munkaidőben, munkatársaktól	34	37%
Internetről, munkaidőben	38	**41%**
Internetről, szabad időben	52	**57%**
Speciális, szervezett képzésben	31	34%
Speciális, Interneten szervezett képzésben	26	28%
Nincs időm a tanulásra	3	3%



Annak ellenére, hogy a válaszadók közel 40%-a állítja, hogy cége fontosnak tartja az informatikai kompetenciát, 60%-uk szerint a cég a tanuláshoz semmilyen anyagi támogatást nem ad a tanuláshoz, és 70%-uk azt jelzi, hogy a tanuláshoz munkaidő-kedvezményt sem kap.

	Igen	Ritkán	Soha	Összesen
A cég tudatában van az IT tudás fontosságának	35	26	31	92
A cég anyagilag támogatja a dolgozók IT képzését	7	30	55	92
A cég munkaidő kedvezményt ad az IT képzéshez	8	19	65	92

A cégvezetés **fontosnak tartja,** hogy a munkatársak magas szinten használni tudják munkájukhoz a számítógépet/internetet A cég **pénzügyi támogatást** nyújt a munkatársak informatikai továbbképzéséhez A cég **munkaidő-kedvezménnyel** támogatja az informatikai továbbképzést	
A színek jelentése:	piros: egyáltalán nem, kék: alkalmanként, zöld: teljes mértékben

Ajánlás 4.

Az adatok egyértelműen demonstrálják a KKV-ék speciális helyzetét: ***nincs erőforrás a hosszabb, kontakt képzésekben való részvételre.*** *Az SMELearning módszertan ajánlásai Magyarország esetében is helytállóak: a KKV alkalmazottak számára* ***célszerű a weben elérhető, konkrét munkafeladatokhoz kapcsolódó, rövid, intenzív kurzusokat kínálni****, ahol a résztvevők saját ütemében, saját időbeosztás szerint, munkaidőn túl is tanulhatnak.*

V. IKT az üzleti tevékenységben

Az KKV 2.0 kurzusok az alábbi témakörökhöz kapcsolódnak:

- Humánerőforrás Menedzsment (HR);
- Projekt Menedzsment (PM);
- Információ- and Tudásmenedzsment (KM);
- Online Marketing (OM).

Copyright © KKV 2.0 Konzorcium

Az KKV 2.0 kurzusok nem a témakörökkel kapcsolatos elméleti ismeretekre, hanem a négy területen alkalmazható IKT eszközök használatához szükséges készségek fejlesztésére fókuszálnak.

A felmérés következő blokkjának kérdéseivel azt akartuk feltérképezni, hogy az adott területeken mennyire jellemző az IKT eszközök használata. A kapott válaszok szerint a humanerőforrás menedzsment területén a vállalkozások mindössze egynegyede, a project menedzsmenthez pedig egyharmada használ IKT eszközt.

Humánerőforrás menedzsment	**Információ- and tudásmenedzsment**
1. A vállalkozások közel 80%-a semmilyen IKT eszközt nem használ az alkalmazottak munkájának értékelésére. 2. A vállalkozások mindössze 55%-a használ IKT eszközt a dolgozók és menedzserek közötti kommunikációra. 3. Mindössze 20% azok aránya, ahol a cég a tanulási igények felmérésére IKT eszközt használ. 4. A válaszadók mindössze 22%-a állítja, hogy a cégénél használnak IKT eszközt arra, hogy a munkatársak cég számára fontos tudását, speciális készségeit feltérképezze.	1. 50%-a a vállalkozásoknak használ valamilyen IKT eszközt a dolgozók közötti együttműködés támogatására 2. A vállalkozások mindössze 9%-a használ IKT eszközt arra, hogy a vállalkozás szakterületének tudásbázisát azonosítsa. 3. A válaszadók mindössze 20%-a állítja, hogy használnak valamilyen IKT eszközt arra, hogy cégben felhalmozott szaktudást újrahasznosítsák a redundáns tevékenységek elkerülése érdekében. 4. A válaszadók mindössze 27%-a állítja, hogy cége használ IKT eszközt egy központi tudástár működtetésére.
Projekt menedzsment	**Online marketing**
1. A válaszadók mindössze 35%-a alkalmaz IKT eszközt a projektek határidejének figyelésére. 2. A válaszadók mindössze 18%-a használ IKT eszközt a termékek minőségének ellenőrzésére. 3. A válaszadók mindössze 19%-a használ IKT eszközt arra, hogy egységes sablontárat használjon a projektek megvalósítása során. 4. A válaszadók mindössze 11%-a használ IKT eszközt a cég erősségeinek, gyengeségeinek feltárására.	1. A válaszadók mindössze 24%-a jelzi, hogy cége használ valamilyen IKT eszközt a kliensektől való visszajelzések begyűjtésére és elemzésére. 2. A válaszadók 38%-a jelzi, hogy a cége IKT eszközt alkalmaz egy adott szolgáltatás/termék marketing stratégiájának kidolgozására. 3. A válaszadók mindössze 26%-a jelzi, hogy cége alkalmaz IKT eszközt arra, hogy szolgáltatásaira/termékeire többen rátaláljanak a neten.

Ajánlás 5.

Az IKT eszközök alkalmazása a KKV-ék üzleti tevékenységében mind a négy területen szignifikánsan alacsony, a képzési igény nyilvánvaló.

VI. Szoftverek, Web 2.0-ás eszközök a vállalkozásban

A felmérés szerint az e-mail (96%) és a Skype/MSN (67%) vezet a KKV-ék kommunikációs eszközei között; más eszközök (mint a fórum, videó konferencia) messze mögöttük maradnak.

- Az irodai szoftverek közül a szövegszerkesztők (93%) és táblázatkezelők (89%) a legelterjedtebbek, más alkalmazások (mint például a grafikus szoftverek, programozási eszközök egyáltalán nem használatosak. l.
- A dokumentum-kezelő (57%), számlázó (52%) és könyvelő (37%) programok használata viszonylag magas. Ezzel szemben HR (11%), döntés-előkészítés (13%), időmenedzsment (14%), adatelemzés (22%) területén a szoftverhasználat nagyon alacsony!
- Ügyviteli (ERP) rendszert a válaszadók cégei közül mindössze 10% használ.

Néhány példa a „Használja-e a cég üzleti célokra az alábbi eszközöket/szolgáltatásokat?” kérdésre adott válaszok eredményeiről:

Copyright © KKV 2.0 Konzorcium

Fogalomtérkép (például MindMap)

E-learning rendszer/szolgáltatás

Közösségi alkalmazás (például Facebook)

özösség média-megosztó oldalak (például Youtube)

Blog szolgáltatás (például Wordpress, Blogger)

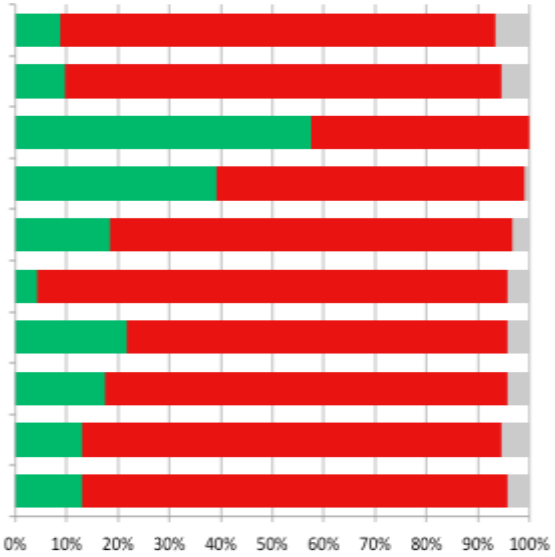
Közösségi könyvjelző (például Diigo)

Kérdőív/felmérés készítő program

Statisztikai elemző alkalmazás

Ügyfélkapcsolat-menedzsment (CRM) szoftver

Wiki alkalmazások

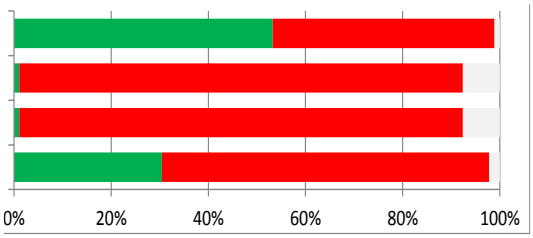


Facebook

Slideshare

Animoto

Youtube



zöld: igen, piros: nem, szürke: nem tudom

Copyright © KKV 2.0 Konzorcium

Kurzusok tervezése kis-és középvállalkozások számára	
SMELearning módszertan ajánlásai	
Ajánlás 1.	
Az új hálózati eszközökre vonatkozó ismeretek bemutatása, alkalmazásukhoz szükséges készségek kialakítása hozzásegítheti a KKV-ék menedzsereit és alkalmazottait a hatékonyabb munkavégzéshez az egyéni és a csoportmunkában megoldandó feladatok esetében egyaránt.	Hiányoznak azok a kurzusok, amelyek a web 2.0-ás eszközök üzleti alkalmazási lehetőségeit mutatják be.
Ajánlás 2.	
A KKV-k képzésigénye szorosan kapcsolódik a munkaszituációkhoz, szükség van olyan képzésekre, ahol a KKV-k alkalmazottai és menedzserei a projektmenedzsment, információ- és tudásmenedzsment, tudásmegosztás, kommunikáció és marketing területén alkalmazható IKT eszközöket ismerhetik meg. A képzés formáját és módszereit tekintve többféle megoldásra van igény: vannak olyanok, akik az önálló, egyéni tanulást részesítik előnyben, de szükség van olyan képzésre is, ahol a résztvevők segítséget kérhetnek valakitől.	- A KKV-k számára gyakorlatorientált képzést kell tervezni, szigorúan a napi munkában közvetlenül alkalmazható tudást közvetítve. - az online, eLearning képzés adjon meg minden eszközt az önálló tanuláshoz, de szükség esetén biztosítson tanulás-támogatást a résztvevőknek.
Ajánlás 3.	
A fejlesztendő kompetenciák: (1) IKT eszközök alkalmazása a vállalkozáson belüli rejtett információk felfedésére, az információ szétosztására; (2) IKT eszközök alkalmazása a vállalkozás marketing tevékenységeinek támogatására, a belső és külső kommunikációra; (3) IKT eszközök alkalmazása a munkatársak rejtett tudásának, készségeinek felfedésére; (4) IKT eszközök alkalmazása a projektekben szükséges team-munkára.	- Az online képzésben már a tanulás/tanítás folyamatában ugyanazokat a kommunikációs és együttműködést támogató IKT eszközöket kell alkalmazni, amelyek a vállalkozás üzletvitelében is közvetlenül alkalmazhatóak (learning-by-doing). Speciális módszereket kell alkalmazni annak érdekében, hogy az eLearning környezet komponensei is közvetlenül a gyakorlati alkalmazást szolgálják.

Oktatásügyi és Kulturális Főigazgatóság
Az egész életen át tartó tanulás programja

Az Európai Bizottság támogatást nyújtott ennek a projektnek a költségeihez. Ez a kiadvány (közlemény) a szerző nézeteit tükrözi, és az Európai Bizottság nem tehető felelőssé az abban foglaltak bárminemű felhasználásért.

Kurzusok tervezése kis-és középvállalkozások számára

Ajánlás 4.	**Hogyan?**
„A KKV-ket képessé kell tenni: „a szervezeti sajátosságaikat a saját fejlesztésük érdekében kamatoztassák, legyenek nyitottak a helyi környezet irányában annak érdekében, hogy a környezetben rejlő erőforrásokat a saját hasznukra fordítsák, versenyképesek maradjanak, különböző társulások révén erősítsék a pozíciójukat, bővítsék a vevőkörüket. Minderre nincs esély a saját helyzetük, helyük azonosítása és az innovációra való teljes nyitottság nélkül.”	A képzések segítsék a KKV-ket olyan IKT eszközök azonosításában, amelyek segítenek - a saját információs stratégiájuk kialakításában; - a dolgozók rejtett tudásának felfedésében, - az alkalmazottak és menedzserek által felhalmozott szaktudás adatbázisba szervezésében; - speciális szaktudás, tehetség felfedésében és a verseny mértékének azonosításában; - a jó megoldások, az aktuális trendek azonosításában (benchmarking); - a tudásmegosztást serkentő hálózati együttműködés kialakításában; - a hatékony belső kommunikáció megtervezésében („I say, what I do”), és az információ megosztásában („I do, what I say”) demonstrálva az üzleti elkötelezettség szintjét befelé és kifelé egyaránt; - az ügyfélkapcsolat építéséhez szükséges új tudás megszerzésében (online segítség, információ, demonstráció, az új termékek gyors bemutatása, hatékony marketing, stb.).

A szükségletelemzés következtetései	
Ajánlás 1.	**Hogyan?**
A legtöbb vállalkozásban már rendelkezésre áll az alapvető informatikai infrastruktúra, az interneten keresztüli tanulás feltétele – az internet elérés – is adott.	Van lehetőség az online kurzusokra, amit szükség esetén kontakt órákkal is célszerű kiegészíteni.
Ajánlás 2.	
A KKV-ék (mikrovállalkozások) többsége nem tud informatikai szakember alkalmazni. Felismerik, hogy szükség van céges weboldalra, de a kialakítására és karbantartására nincs erőforrás.	Szükség van olyan kurzusokra, amelyek a weboldalak létrehozására és menedzselésére szolgáló ingyenes alkalmazások használatához szükséges kompetenciákat kialakítják.
Ajánlás 3.	
Mivel a legtöbb KKV nem engedheti meg magának azt, hogy informatikust foglalkoztasson, fejleszteni kell a KKV-ék alkalmazottainak digitális kompetenciáit, mivel az üzletmenedzsmentben erre egyre nagyobb szükség van.	Az KKV 2.0 kurzusokban olyan könnyen kezelhető ugyanakkor hatékony eszközöket kell bemutatni, amelyek használatához nincs szükség informatikai végzettségre.
Ajánlás 4.	

Copyright © KKV 2.0 Konzorcium

Kurzusok tervezése kis-és középvállalkozások számára	
A felmérésből egyértelműen látható, hogy a KKV-ék a munka melletti tanulás tekintetében sajátos helyzetben vannak: szemben a nagyvállalatokkal egy kis cég nem tudja elküldeni a dolgozóját hosszabb, jelenléti képzésre, még akkor sem, ha az túlnyomórészt távoktatásban zajlik.	A hosszú és komplex kurzusok helyett célszerű rövid, feladatorientált képzési blokkokat ajánlani. Szükség kisebb tananyagokra, amelyek az interneten keresztül bármikor elérhetőek, és olyan kurzusokat kell kínálni, amelyekben a résztvevők a munkahelyi terheléshez igazodó, rugalmas tanulási útvonal szerint haladhatnak.
Ajánlás 5.	
A felmérés visszaigazolta, hogy a KKV-ék menedzserei és alkalmazottai körében egyaránt komoly tudáshiány mutatkozik a vizsgált négy területen: nagyon kevés a projekt menedzsment, humánerőforrás menedzsment, online marketing és információ-menedzsment területén használható IKT eszközök tekintetében.	A tervezett KKV 2.0 modulok (PM, HRM, OM, IM) hiányzó valódi igényre, létező hiányra válaszolnak.
Ajánlás 6.	
Annak ellenére, hogy az interneten elérhető nagyon sok ingyenes tananyag, a felmérés visszaigazolta, hogy a KKV-k menedzserei és dolgozói nem ismerik a web 2.0-ás eszközökben rejlő vállalkozásmenedzsment lehetőségeket.	Az új módszertanra épülő KKV 2.0 kurzusok alkalmasak arra, hogy ez a helyzet javuljon. A web 2.0-ás eszközök használatának megtanítása halaszthatatlan.
Ajánlás 7.	
A tábla PC-ék használata rendkívül alacsony, szemben az okos telefonokkal, de az utóbbiakban rejlő üzletmenedzsment szolgáltatások nem eléggé ismertek.	A kurzusok tervezése során figyelembe kell venni a tabletek és okos telefonok terjedésében mutatkozó trendeket.

Copyright © KKV 2.0 Konzorcium

KKV 2.0 modulok tematikái

Copyright © KKV 2.0 Konzorcium

Információ- és tudásmenedzsment

Címkék: dokumentum- és workflow menedzsment, vállalati tartalommenedzsment, információéletciklus-menedzsment, tudásbázis-menedzsment

EQF: 4. szint
SCQF: 5. szint

Leírás

A modul célja, hogy a bevezesse a hallgatókat az alapvető tudásértelmezésekbe, s feltárja a kis- és középvállalkozások számára releváns tudáselemeket. Alapvetően három témára összpontosítunk: tudásmenedzsment az új technológiai elemeket integráló webes környezetben (Living Lab), tudásmenedzsment a virtuális közösségekben, kollaboratív tanulás. A kollaboratív tanulással foglalkozó fejezetben a hallgatókkal egy népszerű, ingyenes tanulásmenedzsment rendszert is megismertetünk.

Tanulási célok

A kurzus hozzájárul ahhoz, hogy a hallgatók

- megértsék a tudásmenedzsment legfontosabb kérdéseit,
- kiválaszthassák a megfelelő tudásmenedzsment-technikákat és tudásmenedzsment-eszközöket,
- IT-eszközök segítségével egyszerű tudásmenedzsment-projekteket irányítsanak.

Projektfeladat:
Vállalata új terméket vezet be a piacra, s Önnek kell elvégeznie a termékbevezetéshez kapcsolódó marketingkutatást. Információkat kell gyűjtenie az interneten, rendszereznie kell azokat, majd készítenie kell egy prezentációt az eredményekről.

Kompetenciák

A résztvevők képesek lesznek

- a web alapú integrált környezeten (Living Lab) belül zajló tudásmenedzsment-folyamatok elmagyarázására,
- az információmenedzsment-rendszerek fő elemeinek (fájlmenedzsment, hálózati szolgáltatások, interneteszközök, virtuális kommunikáció) megértésére és fejlesztésére,
- az információmenedzsment internetben rejlő lehetőségeinek vizsgálatára,
- az információmenedzsmentben használható szoftverek, alkalmazások és eszközök megtalálására,
- ingyenes web 2.0 eszközök használatára az üzleti folyamatokban, új projektek definiálásakor és új koncepciók kidolgozásakor szükséges online információk összegyűjtése, kezelése és megosztása során,
- tudásalapú támogató szolgáltatások menedzselésére a virtuális közösségekben folyó kooperáció elősegítésére,
- kollaboratív tanulási eszközök és tanulásmenedzsment rendszerek használatára.

Tudás

- a tudás és a tudásmenedzsment definiálása,
- tudásmenedzsment a web alapú Living Labben,
- tudásmenedzsment a virtuális közösségekben,
- kollaboratív tanulás.

Kapcsolódó eszközök, alkalmazások, eljárások

1. böngésző (Firefox, Chrome)
2. levelezés (Gmail, Yahoo)
3. keresés (Google search, Google Alert)
4. RSS (Google Reader, RSS Feed Reader)
5. felhasználói szoftverek (MS Word, MS Excel vagy OpenOffice vagy FreeOffice)
6. online, kollaboratív felhasználói szoftverek (Google Drive/GoogleDoc)
7. dashboard-eszközök (Netvibes, Widgami)
8. blog (Wordpress, Blogger)
9. tudásbázis (Wikipedia)
10. social bookmarking (Diigo)

Copyright © KKV 2.0 Konzorcium

11. mikroblog (Twitter, Tumblr)
12. kapcsolatháló-alkalmazások (Facebook, Google Groups)
13. időtervezés (Google Calendar)
14. online jegyzettömb (Evernote)
15. CRM
16. wiki (fpl. Wikispace)
17. e-learning keretrendszerek (pl. Moodle)

Egyéni készségek

- kommunikáció,
- interjúkészítés,
- moderálás,
- információgyűjtés,
- információelemzés,
- információosztályozás,
- prezentációs készség,
- elemzési készség,
- képesség a csapatmunkára.

Copyright © KKV 2.0 Konzorcium

Projektmenedzsment

Cimkék: terjedelemmenedzsment, időmenedzsment, költségmenedzsment, tevékenységek, célok, termékek, projektmenedzsment-eszközök, projektmenedzsment-rendszerek, projektmenedzsment-megközelítések, minőség, emberi erőforrás, kockázat, közbeszerzések

EQF: 4. szint
SCQF: 5. szint

Leírás

A modul keretében áttekintést kívánunk adni a projektek általános jellemzőiről, a projekt indításának kezdetén és a projekt alatt felmerülő szervezési kérdésekről. Bemutatjuk a különböző tervezési technikákat, illetve alkalmazhatóságukat a különböző helyzetekben. Bevezetést adunk a legfontosabb technikák használatába, amelyek segítségével a menedzserek nyomon követhetik és kontroll alatt tarthatják a projektet, s a különböző feltételekhez igazodva közelíthetik meg a felmerülő problémákat. A kurzus súlyuknak megfelelő módon érinti a projektzáráshoz kapcsolódó egyedi problémákat és a projektzárás utáni értékelési feladatokat, hogy a projektcélok elérése biztosított legyen.

Tanulási célok

A kurzus segíti a hallgatókat abban, hogy

- megértsék a projektmenedzsment alapjait,
- megtanulják az egyszerűbb projektek tervezési és irányítási technikáit,
- megismerjék a projektmenedzsmentben használható IT-eszközök használatát.

Projektfeladat:
Dolgozzon ki egy projekttervet/üzleti tervet, mutassa be vagy tegye közzé a projektötletet, dokumentálja a projektet, s készítse elő a projektindítást!

Kompetenciák

A résztvevők képesek lesznek

- a projekt legfontosabb tulajdonságainak felismerésére és az érdekeltek azonosítására,
- látványos projekttervek és a megvalósításról, előrehaladásról és elvégzett tevékenységekről szóló bemutatók készítésére,
- a projektcélok, a projektkontextus és az időtervezés (Gantt-diagram) bemutatására táblázatkezelővel vagy speciális szoftverrel,
- a projektmenedzsment során használható online kollaborációs szoftverek kiválasztására és használatára,
- online együttműködésre, a célok és feladatok összehangolására,
- a projektmenedzsment során használatos dokumentáció elkészítésére és online megosztására,
- a kommunikációs tevékenység támogatására online eszközökkel, s az erre szolgáló eszközök kiválasztására,
- online eszközök használatára a megvalósítás és az ellenőrzés során.

Tudás

1. projekttervezés
2. projektmenedzsment-szoftverek és projektmenedzsment-alkalmazások
3. projektmenedzsment
4. kommunikáció
5. kontextus és időtervezés

Kapcsolódó eszközök, alkalmazások, eljárások

1. böngésző (Firefox, Chrome)
2. levelezés (GMail, Yahoo)
3. keresés (Google search, Google Alert)
4. RSS (Google Reader, RSS Feed Reader)
5. felhasználói szoftverek (MS Word, MS Excel vagy OpenOffice vagy FreeOffice)
6. bemutatók készítésére szolgáló szoftverek (PowerPoint, Prezi, MindMap)

Copyright © KKV 2.0 Konzorcium

7. projektmenedzsment-szoftverek (MS Project, OpenProject)
8. projektmenedzsment-rendszer (Redmine)
9. fájl- és információmegosztás (Google Docs, Google Drive, DropBox, Google Groups)
10. kommunikációs eszközök (Skype, VideoConferencing)

Egyéni készségek

- kommunikáció,
- interjúkészítés,
- moderálás,
- információgyűjtés,
- információelemzés,
- információosztályozás,
- prezentációs készség,
- elemzési készség,
- képesség a csapatmunkára.

Copyright © KKV 2.0 Konzorcium

Online marketing

Cimkék: vállalati online marketing, piackutatás, webáruházak, rendelésmenedzsment, ügyfélkapcsolat-kezelés (CRM). ügyfélhívó-menedzsment, ügyfélszolgálat-menedzsment, online vevőtámogatás, szolgáltatásszervezés

EQF: 3. szint
SCQF: 5. szint

Leírás

A modul célja, hogy áttekintést nyújtson az online marketing kis- és középvállalkozások számára legfontosabb elemeiről. A kurzus során főként olyan témákra koncentrálunk, amelyek egy átlagos kis- és középvállalkozás napi marketingtevékenységeihez kapcsolódnak, mint amilyenek a hírlevelek, online hirdetések, keresőmotorok, marketing a kapcsolatépítő oldalakon stb.

Tanulási célok

A kurzus hozzájárul ahhoz, hogy a hallgatók

- megértsék az online marketing fő elemeit (weboldal, tartalommenedzsment-rendszer, tanulásmenedzsment-rendszer, blog, kapcsolatháló),
- tanulmányozzák az online marketing internetes eszközeit,
- megismerjék és használják az online marketing szoftvereit, alkalmazásait és web 2.0 eszközeit.

Kompetenciák

A résztvevők képesek lesznek

- a mobil eszközök lehetőségeinek feltárására,
- egyszerű, személyes weboldalak készítésére,
- egyszerű vállalati oldalak készítésére tartalommenedzsment-szoftverek segítségével,
- az elterjedt blogmotorok segítségével professzionális személyes és vállalati blogok készítésére és publikálására,
- vállalati hírlevelek összeállítására és egyszerű e-mail marketingkampányok lebonyolítására,
- promóciós anyagok elkészítésére, közzétételére és megosztására,
- marketingcélú tartalommenedzsment-eszközök segítségével különböző típusú nyilvános tartalmak megosztására az interneten,
- személyes és vállalati e-portfolió készítésére és közzétételére,
- a kapcsolatháló-szoftverekben rejlő marketinglehetőségek felismerésére és értékelésére, a kapcsolatháló eszközeinek felhasználására marketingcélokra.

Projektfeladat**:**
Új termék vagy szolgáltatás promóciójának elvégzése: hozza létre a szükséges marketinganyagokat, online eszközök segítségével publikálja őket az interneten, majd tervezzen meg és hozzon létre egy weblapot a cég számára.

Tudás

1. az e-mail használata marketingeszközként
2. online reklámok
3. partnerprogramok
4. keresőmarketing és keresőoptimalizálás
5. marketing a kapcsolatháló oldalakon
6. egyéb online marketingtechnikák

Kapcsolódó eszközök, alkalmazások, eljárások

1. böngésző (Firefox, Chrome)
2. levelezés (GMail, Yahoo)
3. keresés (Google search, Google Alert)
4. RSS (Google Reader, RSS Feed Reader)
5. felhasználói szoftverek (MS Word, MS Excel vagy OpenOffice vagy FreeOffice)

Copyright © KKV 2.0 Konzorcium

6. dashboard-alkalmazások (Netvibes, Widgami)
7. kapcsolatháló-alkalmazások (FaceBook, Google Groups, LinkedIn)
8. bemutatók készítésére szolgáló szoftverek (PowerPoint, Prezi, MindMap)
9. mikroblog-alkalmazások (Twitter, Tumblr)
10. médiamegosztók (Youtube, Vimeo, Picasa, Flickr, Slideshare)
11. filmkészítő alkalmazások (Windows Live Movie Maker, Animoto)
12. tartalommenedzsment-rendszerek (Wordpress)
13. keresőoptimalizálás
14. online statisztika (Google Analytics)
15. online reklám (Google Adwords)

Egyéni készségek

- kommunikáció,
- interjúkészítés,
- moderálás,
- információgyűjtés,
- információelemzés,
- információosztályozás,
- prezentációs készség,
- elemzési készség,
- képesség a csapatmunkára.

Copyright © KKV 2.0 Konzorcium

Humánerőforrás-menedzsment

Cimkék: munkaerő-felvétel, szakképzés, erőforrások tervezése és ütemezése, időtervezés, munkaerő-értékelési megoldások, munkaügyi nyilvántartás, munkaerő-elosztás

EQF: 3. szint
SCQF: 5. szint

Leírás

A modul célja, hogy áttekintést adjon a humánerőforrás-menedzsmenthez kapcsolódó legfontosabb célokról. Betekintést adunk a humánerőforrás-menedzsmentbe, ezen belül a munkahelyi politika fejlesztésébe, a panaszok kezelésébe és a dolgozók védelmének egyes kérdéseibe is. Tanulmányozzuk a munkaerő-felvétel, az interjúkészítés, a kiválasztás, ill. a munkahelyi képzések előkészítésének, megvalósításának és értékelésének módszereit. A modul utolsó részében a HR kommunikációs, kollaborációs, visszacsatolási és ösztönző eszközeivel és technikáival is megismerkedünk.

Tanulási célok

A kurzus hozzájárul ahhoz, hogy a hallgatók

- megértsék a humánerőforrás-menedzsment alapvető jellemzőit és feltárják az adott szervezet munkatársainak szakértelmét és kompetenciáit,
- megértsék azt a folyamatot, amely során feltárják, hogy a szervezetnek milyen munkatársra, szaktudásra, tudásra van szüksége,
- stratégiát készítsenek a szervezeten belüli toborzásra, kiválasztásra, interjúkészítésre és tesztelésre,
- felismerjék a továbbképzési igényeket és a leghatékonyabb módszerrel biztosítsák a szükséges képzést,
- összegyűjtsék a dolgozók és a fogyasztók visszajelzéseit és kommunikációs, kollaborációs és időmenedzsment-eszközökkel fejlesszék a munkahelyi környezetet.

Projektfeladat:
1. Azonosítson egy képzelt vagy valóságos beosztást a szervezeten belül, s az elvárt szaktudás és kompetenciák alapján dolgozzon ki rá munkaerő-felvételi stratégiát!
2. Fejlesszen ki álláshirdetési stratégiát a hozzá tartozó promóciós eszközökkel együtt!
3. Építsen fel egy interjút és a saját munkatársain tesztelje azt!
4. Dolgozzon ki saját kiválasztási módszert, s alkalmazza az interjúk során!

Kompetenciák

A résztvevők képesek lesznek

- információk keresésére, kiválasztására és osztályozására,
- az aktuális munkahelyi politika felmérésére
- a munkahelyi politika módosítására releváns információk alapján,
- a munkahelyi szaktudás és kompetenciák felmérésére.

Tudás

1. a humánerőforrás-menedzsment alapjai
2. munkaerő-gazdálkodási és munkahelyi politika
3. A dolgozók megtartása
4. panaszkezelés
5. létszámfelesleg
6. a dolgozók védelme és a foglalkoztatás törvényi háttere
7. szaktudás- és kompetenciavizsgálat

Kapcsolódó eszközök, alkalmazások, eljárások

1. böngésző (Firefox, Chrome)
2. levelezés (GMail, Yahoo)
3. keresés (Google search, Google Alert)
4. RSS (Google Reader, RSS Feed Reader)

Copyright © KKV 2.0 Konzorcium

5. felhasználói szoftverek (MS Word, MS Excel vagy OpenOffice vagy FreeOffice)
6. fájl- és információ-megosztás (Google Docs, Google Drive, DropBox, Google Groups, Scribd, Issuu)
7. médiamegosztók (Youtube, Vimeo, Picasa, Flickr, Slideshare)
8. online kérdőívszerkesztők (Surveymonkey)
9. kapcsolatháló-alkalmazások (FaceBook, Google Groups, LinkedIn)
10. mindmapping (MindMeister)
11. tanulásmenedzsment-rendszer (Moodle)
12. kommunikáció (Skype)

Egyéni készségek

- kommunikációs készségek (különös tekintettel a tapintatra és érzékenységre),
- interjúkészítés,
- moderálás,
- információgyűjtés,
- információelemzés,
- információosztályozás,
- prezentációs készség,
- elemzési készség,
- képesség a csapatmunkára.

Copyright © KKV 2.0 Konzorcium

A kis- és középvállalkozások menedzsmentje során használható eszközök, alkalmazások, eljárások

Információ- és tudásmenedzsment

- böngésző (Firefox, Chrome)
- levelezés (Gmail, Yahoo)
- keresés (Google search, Google Alert)
- RSS (Google Reader, RSS Feed Reader)
- felhasználói szoftverek (MS Word, MS Excel vagy OpenOffice vagy FreeOffice)
- online, kollaboratív felhasználói szoftverek (Google Drive/GoogleDoc)
- dashboard-eszközök (Netvibes, Widgami)
- blog (Wordpress, Blogger)
- tudásbázis (Wikipedia)
- social bookmarking (Diigo)
- mikroblog (Twitter, Tumblr)
- kapcsolatháló-alkalmazások (Facebook, Google Groups)
- időtervezés (Google Calendar)
- online jegyzettömb (Evernote)
- CRM
- wiki (fpl. Wikispace)
- e-learning keretrendszerek (pl. Moodle)

Projektmenedzsment

- böngésző (Firefox, Chrome)
- levelezés (GMail, Yahoo)
- keresés (Google search, Google Alert)
- RSS (Google Reader, RSS Feed Reader)
- felhasználói szoftverek (MS Word, MS Excel vagy OpenOffice vagy FreeOffice)
- bemutatók készítésére szolgáló szoftverek (PowerPoint, Prezi, MindMap)
- projektmenedzsment-szoftverek (MS Project, OpenProject)
- projektmenedzsment-rendszer (Redmine)
- fájl- és információmegosztás (Google Docs, Google Drive, DropBox, Google Groups)
- kommunikációs eszközök (Skype, VideoConferencing)

Online marketing

- böngésző (Firefox, Chrome)
- levelezés (GMail, Yahoo)
- keresés (Google search, Google Alert)
- RSS (Google Reader, RSS Feed Reader)
- felhasználói szoftverek (MS Word, MS Excel vagy OpenOffice vagy FreeOffice)
- dashboard-alkalmazások (Netvibes, Widgami)
- kapcsolatháló-alkalmazások (FaceBook, Google Groups, LinkedIn)
- bemutatók készítésére szolgáló szoftverek (PowerPoint, Prezi, MindMap)
- mikroblog-alkalmazások (Twitter, Tumblr)
- médiamegosztók (Youtube, Vimeo, Picasa, Flickr, Slideshare)
- filmkészítő alkalmazások (Windows Live Movie Maker, Animoto)
- tartalommenedzsment-rendszerek (Wordpress)
- keresőoptimalizálás
- online statisztika (Google Analytics)
- online reklám (Google Adwords)

Humánerőforrás-menedzsment

- böngésző (Firefox, Chrome)
- levelezés (GMail, Yahoo)
- keresés (Google search, Google Alert)
- RSS (Google Reader, RSS Feed Reader)
- felhasználói szoftverek (MS Word, MS Excel vagy OpenOffice vagy FreeOffice)
- fájl- és információ-megosztás (Google Docs, Google Drive, DropBox, Google Groups, Scribd, Issuu)
- médiamegosztók (Youtube, Vimeo, Picasa, Flickr, Slideshare)
- online kérdőívszerkesztők (Surveymonkey)
- kapcsolatháló-alkalmazások (FaceBook, Google Groups, LinkedIn)
- mindmapping (MindMeister)
- tanulásmenedzsment-rendszer (Moodle)
  - kommunikáció (Skype)

Copyright © KKV 2.0 Konzorcium

Mellékletek

1. Melléklet – fogalomtár és segédletek KKV 2.0 kurzusok tervezéshez

Tanulási célok (Learning objective – LO)

Szinonimák: célkitűzés, szándék, végcél. A tanulási célok kifejezik a tanár szándékát, hogy mi az, amit a modul által el akar érni. Egyértelmű fogalmak a modul irányának kifejezésére, azoknak a kompetenciáknak a leírása, melyeket a modul fejleszteni fog. Tág fogalmak, melyekbe további alárendelt kompetenciák tartoznak. Minden alkalmazott eszköznek (tanulási környezet, kurzuselemek, módszerek, felkészítés) azt kell szolgálnia, hogy a résztvevő elérje a tanulási célokat.

Tanulási eredmények (Learning Outcome - OC)

A tanulási eredmények egy vagy több tanítási/tanulási esemény fix, mérhető **eredményei**. A tanulási eredmények azt írják le, hogy a képzés során „mit kaptunk” – szemben a tanulási célokkal (LO), ami azt tartalmazza, hogy „mit szeretnénk elérni

A tanulási célok és tanulási eredmények között egy-a-többhöz kapcsolat van, ami azt jelenti, hogy egy tanulási célhoz egynél több tanulási eredmény kapcsolódhat, a tanegységeken keresztül.

Európai Képesítési Keretrendszer szerinti terminológia

a) „képesítés”: egy értékelési és hitelesítési folyamat formális eredménye. Akkor adják ki, amikor az illetékes testület megál- lapítja, hogy az egyén adott követelményeknek megfelelő tanulási eredményt ért el;"

f) „tanulási eredmény”: tudás, készségek és kompetencia szempontjából meghatározott megállapítások arra vonatkozóan, hogy a tanuló egy tanulási folyamat befejezésekor mit tud, ért és képes elvégezni;"

g) „tudás”: az információk tanulással történő feldolgozásának eredménye. A tudás egy munkaterülethez vagy tanulmányi területhez kapcsolódó tények, elvek, elméletek és gyakorlatok összessége. Az Európai Képesítési Keretrendszer a tudást elméleti és/vagy tárgyi (faktuális) szempontból írja le;"

h) „készségek”: a tudás alkalmazásának és a know-how használatának a képessége feladatok elvégzése és problémame- goldás céljából. Az Európai Képesítési Keretrendszer a készségeket kognitív (logikai, intuitív és kreatív gondolkodás használata) és gyakorlati (kézügyesség és módszerek, anyagok, eszközök és műszerek használata) szempontból írja le;"

i) „kompetencia”: a tudás, készségek és személyes, szociális és/vagy módszertani képességek használatának bizonyított képessége munkahelyi vagy tanulási helyzetekben a szakmai és személyes fejlődés érdekében. Az Európai Képesítési Keretrendszer a kompetenciát a felelősség és az autonómia szempontjából írja le."

Az EKKR (EQF) meghatározása szerinti kimenet az KKV 2.0 kurzusokhoz rendelt szintekhez

A 3. EKKR szintre vonatkozó tanulási eredmények

Tudás: tények, elvek, folyamatok és általános fogalmak ismerete valamely munka- vagy tanulmányi területen
Készség: egy sor kognitív és gyakorlati készség alapvető módszerek, eszközök, anyagok és információk kiválasztásával és alkalmazásával járó feladatok elvégzéséhez és problémák megoldásához
Kompetencia: felelősség vállalása feladatok elvégzéséért a munka vagy tanulás során a saját viselkedés körülményekhez való igazítása problémamegoldáskor

A 4. EKKR szintre vonatkozó tanulási eredmények

Tudás: tárgyi és elméleti tudás széles összefüggésekben, valamely munka- vagy tanulmányi területen belül

Copyright © KKV 2.0 Konzorcium

Készség: egy sor kognitív és gyakorlati készség egy munka- vagy tanulmányi terület specifikus problémáinak megoldásához

Kompetencia: önálló tevékenységszervezés az általában előre látható, ám adott esetben változó munka- vagy tanulmányi környezet iránymutatása szerint mások rutinmunkájának felügyelete korlátozott felelősségvállalással a munka- vagy tanulmányi tevé-kenységek értékeléséért és javításáért

Élő labor (Living lab)

Az „élő labor" egy kutatási koncepció, egy felhasználó-centrikus, nyitott innovációs ökoszisztéma, amely általában területi kontextusban (egy városban, agglomerációban, régióban) működik, integrálva a koonkurrens kutatási és innovációs folyamatokat PP (public-private) együttműködés keretein belül.

Az alapgondolat: alkotó közösségi munka, amely integrálja a kutatási és innovációs folyamatokat. Közös kísérletek, felfedezések és innovácív ötletek, forgatókönyvek, koncepciók és a hozzájuk kapcsolódó technológiai megoldások értékelése esettanulmányokon keresztül. Az esettanulmányok (use cases) a felhasználók bevonásával készülnek, a felhasználók nem csupán alanyai a megfigyelésnek, hanem egyben alkotó társai is az új megoldásoknak.

Ez a megközelítés lehetővé teszi, hogy az érdekeltek ne csak magát a terméket illetve szolgáltatást értékeljék, hanem egyidejűleg annak felhasználásra való potenciális alkalmasságát is figyelembe tudják venni. Ez a módszer a kutatás-fejlesztés kezdeti stádiumában éppúgy alkalmazható, ahogyan a termék teljes életciklusában a tervezéstől az újrahasznosításig (lásd: konkurrens műszaki fejlesztés).

A felhasználó-központú kutatási módszerek, mint például az akciókutatás, közösségi informatika, kontextuális tervezés, felhasználó-centrikus tervezés, részvételi tervezés, empatikus tervezés, emocionális tervezés és más további módszerek már léteznek, de a felhasználók alkotó társként való bevonásában, a nyílt fejlesztői környezetek létrehozásában nem eléggé hatékonyak.

Az utóbbi években egyre inkább megmutatkozik a Web 2.0 pozitív hatása: lehetővé teszi például a tömeges együttműködésre épülő, közös tartalom- és alkalmazás létrehozására irányuló projekteket (mint például a Wikipédia, crowdsourcing, Wisdom of Crowds), elősegítve a felhasználók bevonását az új termékek fejlesztésébe.

Az „élő-lab" nem azonos a teszteléssel, mivel a filozófiájának lényege a „felhasználó felé való fordulás", szemben a hagyományos szemlélettől, amelyben a felhasználó „a vizsgált személy", aki teszteli, hogy a modulok eleget tesznek-e a követelményeknek. Az élő-lab a felhasználót alkotó társként bevonja a felfedezésbe, az új megoldás kifejlesztésébe, az áttörő forgatókönyv, innovatív ötlet és a kapcsolódó eszközök kidolgozásába. Az élő-lab egy kísérleti környezet megalkotására vállalkozik, azaz leginkább a „tapasztalati tanulás" koncepcióhoz áll közel, ahol a résztvevők egy kreatív közösségi térben tervezik a saját jövőjüket. (Wikipédia)

Tantervek és tréning programok

A tantervek utasításokat és szándékokat tartalmaznak: tantervben megfogalmazott tanulási célok a képzési program általános vagy egy modulhoz kapcsolódó speciális tanulás eredményeket tartalmazzák. A tanulási célokat a oktatástervezők, pedagógiai szakértők, vagy éppen a téma szakértői, a tanárok dolgozzák ki a tanulók által érthető megfogalmazásban. A tanulási célok világossá teszik a potenciális tanulók/résztvevők számára, hogy milyen tudással fognak rendelkezni a képzés végén, mi az amit a képzés végére meg fognak érteni, illetve képesek lesznek megcsinálni.

A tanulási célok megfogalmazásának mélysége értelemszerűen eltérő, az egész programra illetve a modulokra nézve. Míg a modulok specifikus célokat tartalmaznak, a teljes programra vonatkozó célok átfogóak, lefedik egy vagy több modul tanulási célját.

Copyright © KKV 2.0 Konzorcium

Arra is van példa, hogy a tanulási célokat még részletesebben, a teljesítmény-értékelés szintjén, az egyes modulokban a teljesítményértékelés feltételeként határozzuk meg.

A tanulási célok meghatározása a tantervben:

…A tanuló/résztvevő képes lesz …" kijelentéssel kezdődik. A kijelentést egy cselekvést kifejező igével folytatódik. Az olyan szavak, mint „megérteni", „megismerni" nem segítenek abban, hogy a tanuló valóban tisztán lássa, hogy milyen szintű tudásra tesz szert, mire lesz képes a képzés/modul végén, ezeket tehát kerülni kell. Olyan igéket kell választani, amelyek alapján a tudás szintjét is be lehet azonosítani a követelmények, a komplexitás, a tanulás mélysége vagy éppen a felelősségvállalás szintje tekintetében.

Alapszintű képzéseknél a tanulási cél megfogalmazása lehet például az, hogy definiálni, felidézni, leírni, megmagyarázni, megvitatni…". Magasabb szintű képzések esetén pedig „a tanuló képes lesz megbecsülni, értékelni, létrehozni…". Az igét általában olyan szavak követik, amelyek a kokrétan behatárolnak egy cselekvést, feladatvégzést, a feladat és cselekvés megvalósulásának környezetét, kontextusát, tovább pontosítva a kurzus végén elérhető eredmény szintjét.

A kurzus végén a tanuló képes lesz:

- megmagyarázni a szervezet könyvelési infoprmációinak szerepét.
- azonosítani a hatékony marketív stratégiát és beépíteni azt a marketing tervbe.
- azonosítani és kritikusan értékelni a vállalkozás számára stratégiai választási lehetőségeit
- megtervezni egy interaktív weboldalt az egyetemisták részére
- elemezni az adott ipari terület, vállalkozás menedzsment feladatait, és egy adott helyzetben menedzsment megoldást javasolni.

2. számú melléklet – fogalomtár digitális kompetenciák fejlesztésére irányuló KKV 2.0 kurzusok tervezéséhez

Digitális kompetencia - meghatározások

1. Meghatározás

A digitális kompetencia fogalmának meghatározása a 2006/962/EU[1] szerint a következő:

> „A digitális kompetencia magában foglalja az információs társadalmi technológiák (IST) magabiztos és kritikus használatát a munka, a szabadidő és a kommunikáció terén. Ez az IKT terén meglévő alapvető készségeken alapul: a számítógép használata az információ visszakeresése, értékelése, tárolása, előállítása, bemutatása és cseréje céljából, valamint a kommunikáció és az együttműködő hálózatokban való részvétel céljából az interneten keresztül.
>
> Az ehhez a kompetenciához kapcsolódó elengedhetetlen ismeretek, készségek és attitűd:
>
> A digitális kompetencia megköveteli a természetnek, az IST szerepének és lehetőségeinek alapos értését és ismeretét a mindennapokban: a személyes és társadalmi életünkben, valamint a munkában. Magában foglalja a fő számítógépes alkalmazásokat, mint például a szövegszerkesztést, adattáblázatokat, adatbázisokat, információtárolást és kezelést, valamint az internet által kínált lehetőségek és esetleges veszélyek megértését, valamint az elektronikus média útján történő kommunikációt (e-mail, hálózati eszközök) a munka, a szabadidő, az információ megosztása és az együttműködő hálózatépítés, a tanulás és a kutatás számára. Az egyénnek továbbá értenie kell, hogyan támogathatja az IST a kreativitást és innovációt, és tudatában kell lennie az elérhető információ

[1] RECOMMENDATION OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCILof 18 December 2006 on Key Competences for Lifelong Learning**(2006/962/EC),** 30.12.2006 EN Official Journal of the European Union L 394/15

hitelessége és megbízhatósága körülötti problémáknak és az IST interaktív használatához tartozó jogi és etikai elveknek.

A szükséges készségek magukban foglalják az információ megkeresésének, összegyűjtésének és feldolgozásának képességét valamint kritikus és szisztematikus alkalmazását, értékelve a fontosságát és megkülönböztetve a valóst a virtuálistól a kapcsolatok felismerése során.

Az egyénnek rendelkeznie kell azzal a készséggel, hogy eszközöket tudjon alkalmazni komplex információ előállítására, bemutatására és megértésére, és képesnek kell lennie az internetalapú szolgáltatások elérésére, a velük való kutatásra és használatukra. Az egyénnek képesnek kell lennie továbbá az IST alkalmazására a kritikus gondolkodás, kreativitás és innováció támogatása érdekében.

Az IST használata kritikus és megfontolt attitűdöt követel az elérhető információ és az interaktív média felelősségteljes használata tekintetében. Ezt a kompetenciát támogatja továbbá a kulturális, társadalmi és/vagy szakmai célokat szolgáló közösségekben és hálózatokban való részvétel iránti érdeklődés."

2. Meghatározás

Az Európai Bizottság kutató központjának Információs Társadalom munkacsoportja (JRC IPTS – European Commission Joint Research Centre Institute for Prospective Technological Studies) 2011-ben elindította a „Digital Competence" projektet (2011. január – 2012. december) azzal a céllal, hogy a kidolgozzák a digitális kompetencia „ismeret- készség-attitűd" hármasra épülő egységes keretrendszerét, a modellt európai szinten validálják, majd kiterjesszék minden tanulási szintre. A projekt részeként publikált tanulmányban (Ala-Mutka, K.,2011), az információs társadalom elvárásainak való megfeleléshez szükséges „digitális műveltség" összetevőit az alábbiak szerint határozzák meg:

Számítógép-használati, IKT eszközhasználati műveltség (ICT, Computer literacy):

- a számítógép, számítógépes eszközök, kommunikációs eszközök ismerete, és használatának készsége (például: mobil telefon, számítógépek, perifériák, adathordozók, nyomtató stb. használata),
- alapvető szoftverek ismerete és használata (szövegszerkesztő, adatbázis-kezelő, táblázatkezelő használata),
- Az informatika lehetőségeinek és korlátainak azonosítása.

Internet- és hálózati műveltség (Internet literacy, network literacy):

- hálózati források fontosságának ismerete és használata,
- információ keresése és kezelése nem-lineáris információforrásokban, hiperhivatkozásokon keresztül,
- hálózati információforrások használata személyes célra.

Információs műveltség:

- az információ fontosságának felismerése,
- a szükséges információ elérése és az információ minőségének megítélése,
- az információ tárolása és visszakeresése,
- az információ hatékony felhasználása és etikai célú hasznosítása,
- az információ használata tudás létrehozására és közvetítésére.

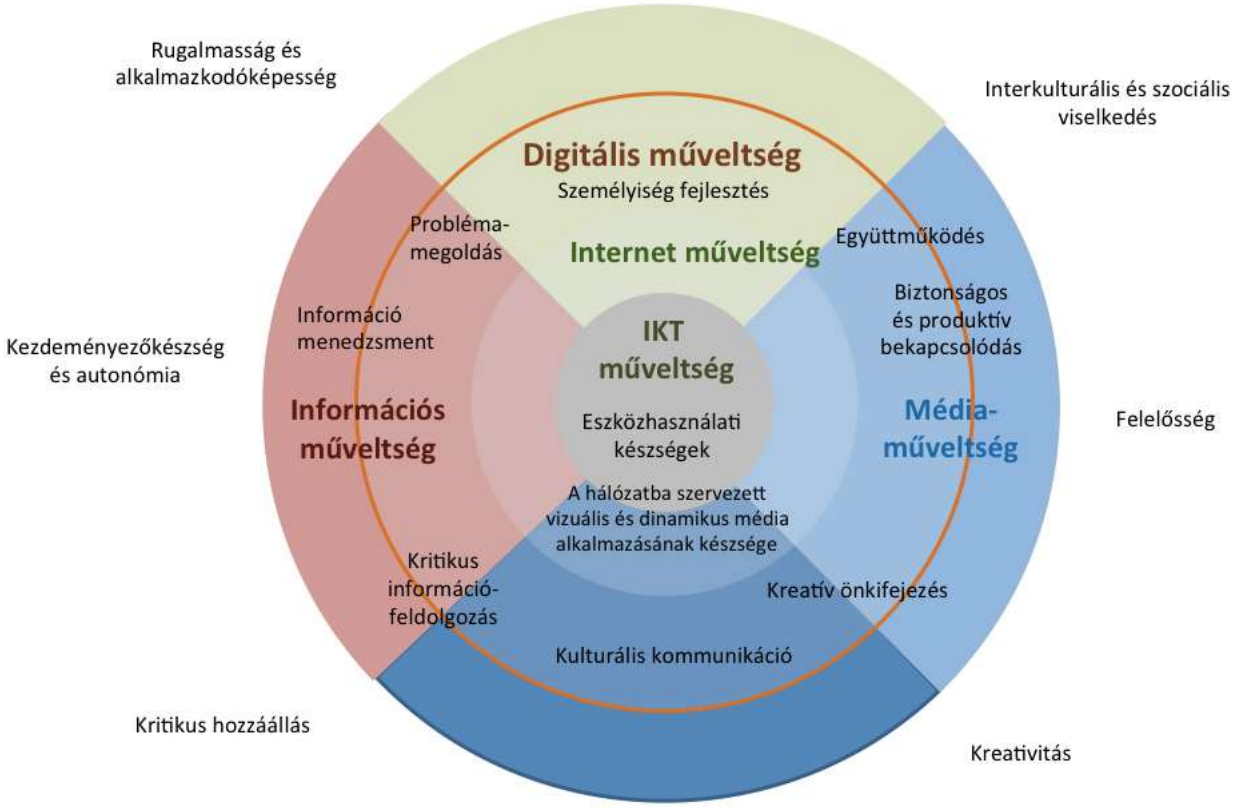
Média műveltség:

- a megfelelő média kiválasztása és használata,
- a média tartalmak megértése és értékelése,
- a média tartalmak hatásának felismerése (önreflexió),
- a médiatermékek előállítási körülményeinek azonosítása, komolyságának hihetőségének értékelése.

Digitális műveltség (Digital literacy):

- digitális műveletek sikeres alkalmazása a legkülönbözőbb élethelyzetekben, munkában, tanulásban, pihenésben, szórakozásban és a mindennapi életben
- a digitális műveltség nem azonos a számítógép-használati, IKT műveltséggel, annál jóval többet feltételez, többféle műveltség együttes meglétét igényli,

- a digitális műveltség feltételezi egyfelől a szükséges technológia, a szükséges eszközök ismeretét, használatának képességét, másfelől olyan személyes attitűdöket, mint valamit megtervezni és megvalósítani, vagy például a digitális műveleteket az adott élethelyzet szempontjából értékelni.
- a digitális műveltség tudatosságot feltételez: az adott személy tudatában van a saját digitális műveltségének, és felismeri ha ezen a téren magasabb szintet ér el (azonosítja a saját fejlődését).



4. ábra: Digitális kompetenciák a 21. században

Forrás: Ala-Mutka, K. (2011): Mapping Digital Competence: Towards a Conceptual Understanding, European Comission, JRC, JRC67075, Luxemburg, 2011.

A témakör egyik jelentős szerzőpárosa (Martin & Grudziecki, 2006) szerint, a digitális kompetencia nem egyszerűen az IKT eszközökre vonatkozó ismerek és használatukra vonatkozó készségek együttese. A szerzők kiemelik, hogy a digitális műveltség nem köthető egyetlen tanúsítvány megszerzéséhez, a digitális műveltség csak az egyén élethelyzetéhez, személyes fejlődési profiljához viszonyítva értelmezhető. **A digitális műveltség megszerzésének három állomását különböztetik meg: digitális (1) kompetencia, (2) alkalmazás, (3) transzformáció.**

Az első szint, az alapvető digitális készségek megszerzése, eszközhasználat elsajátítása, amelyre ráépül az alkalmazási szint, ahol kialakíthatóak a speciális feladatok megoldásához szükséges ismeretek és készségek. A digitális transzformáció szintjén (3. szint) az egyén képes lesz a digitális eszközök az egyéni és közösségi érdekeket szolgáló, kreatív probléma-megoldásban való alkalmazására.

Copyright © KKV 2.0 Konzorcium

<table>
<tr><th rowspan="2">Ismeret, eszközhasználat</th><th colspan="3">Haladó készségek</th><th colspan="2" rowspan="2">Attitűdök</th></tr>
<tr><th>Média használat</th><th>Stratégia</th><th>Személyes célok</th></tr>
<tr><td>IKT eszközök ismerete és használata</td><td>Kommunikáció, közlés és együttműködés a többféle médium használatával.</td><td>Bekapcsolódás és részvétel a digitális interkulturális kommunikációba</td><td>Saját rendszer a fontos személyek és hálózatok eléréséhez</td><td>Hajlandóság, motiváció az együttműködésre és tudásmegosztásra</td><td>A sokféleség felismerése és elfogadása</td></tr>
<tr><td>Szoftverek ismerete és használata</td><td rowspan="3">A nem-lineáris, hiperhivatkozásokkal összekapcsolt információ elérése, feldolgozása, szervezése.</td><td rowspan="3">A különböző médiumokból származó információs tartalmak és források szisztematikus elemzése, összehasonlítása.</td><td rowspan="3">Személyes információs stratégia kidolgozása gyűjtő, szűrő ágensek alkalmazásával.</td><td rowspan="2">Az információk (válaszok) kritikus megközelítése.</td><td rowspan="2">Reflexíve és elemző hozzáállás a média befolyásoló hatásaival szemben.</td></tr>
<tr><td>A hálózat és a hálózati források fontosságának megértése és használata</td></tr>
<tr><td>A különböző formátumú médiumok elérése és használata</td><td rowspan="2">Magabiztosság a tartalmak létrehozásában, a kommunikációban és önkifejezésben.</td><td rowspan="2">Nyitottság az IKT által kínált lehetőségekre: reflektálás,, alkalmazkodás, a fejlesztés és innováció az eszközök révén.</td></tr>
<tr><td>Médiumok tárolása és létrehozása</td><td>A szakmai és személyes fejlődéshez szükséges tanulási lehetőségek megtalálása.</td><td>Célirányos tevékenység megtervezése és végrehajtása.</td><td>Hálózati források létrehozása tanulási, probléma-megoldási céllal.</td></tr>
<tr><td>A digitális médiumok jogi és etikai kérdéseinek ismerete</td><td rowspan="2">Az adott élethelyzetben szükséges digitális identitás létrehozása, karbantartása, kezelése.</td><td rowspan="2">Bekapcsolódás (kezdeményezés) egyéni, gazdasági vagy társadalmi hasznot hozó digitális „kalandokba”.</td><td rowspan="2">Digitális eszközök integrálása a hatékony munka, pihenés vagy tanulás érdekében.</td><td>Autonómia és bizalom a környezeti változások irányában megjelölt célok érdekében.</td><td>Motiváció az IKT eszközök közösségi célú alkalmazására.</td></tr>
<tr><td>A hagyományos és digitális eszközök tudatos használata</td><td>Biztonságos és érzékeny hozzáállás a digitális tevékenységekben.</td><td>Felelősség és etikus magatartás a digitális médiumok alkalmazásában.</td></tr>
</table>

1. táblázat: A digitális kompetencia: ismeretek, készségek és attitűdök (Forrás: Ala-Mutka, K. : Mapping Digital Competence: Towards a Conceptual Understanding, European Comission, JRC, JRC67075, Luxemburg, 2011)

Copyright © KKV 2.0 Konzorcium

3. Meghatározás[2]

"Az e-kompetencia a szervezet céljainak eléréséhez szükséges technikai és menedzsment képességek halmaza. Olyan készségek, kompetenciák és tehetségek összessége, amelyek az információtechnológia széleskörű elterjedtsége révén az élet minden területén nélkülözhetetlenné váltak. Kompetencia területek:

Információmenedzsment: az információ azonosításához, megtalálásához, eléréséhez, letöltéséhez, tárolásához és rendszerezéséhez szükséges kompetenciák.

Együttműködés: kapcsolatteremtéshez, hálózati online kommunikációba való bekapcsolódáshoz, másokkal való konstruktív, felelősségteljes interakcióhoz szükséges kompetenciák.

Kommunikáció: online eszközökkel való kommunikációhoz szükséges kompetenciák, beleértve a privát szféra megőrzéséhez, a netikett és a biztonsági szabályainak betartásához szükséges kompetenciákat.

Tartalom és tudásanyag létrehozása: a kreativitás érvényre juttatása, új tudás létrehozásának képessége a technológia, média eszközeivel, az új tudás átdolgozásának, a meglévő tartalmakba való integrálásának képessége, és a tudás szétosztásának képessége online eszközökkel.

Etikus magatartás és felelősségvállalás: a jogtudatos, etikus és felelősségteljes magatartáshoz szükséges imeretek, attitüdök és készségek.

Értékelés és problémamegoldás: az adott probléma megoldására illetve egy adott feladat elvégzésére alkalmas technológia/média azonosításának és kiválasztásának képessége és a technológiáról/médiáról közölt információk értékelésének képessége.

Technikai eszközhasználat: a technológia/média eszközeinek hatékony, eredményes, biztonságos használatához szükséges képességek.

4. Meghatározás

Az EB „Európai e-Készség Bizottsága" és az Empirica megbízásból (http://www.empirica.com/) készült el 2010-ben „A 21. századi e-Készségek" című tanulmány, amely a következő meghatározásokat tartalmazza:

e-Üzleti készségek (vagy más néven e-Vezetői készségek) [3]

Az IKT eszközök által kínált lehetőségek - különösen az Internet – kiaknázásának képessége, a különböző típusú szervezetek és vállalkozások hatékonyságának és eredményességének növelése érdekében; az üzleti/menedzsment és szervezeti eljárások új módszereinek és/vagy új üzlet létrehozásának felfedezési képessége.

Az e-Készségek bővítése egész életen át

Biztosítani kell, hogy a munkavállalók folyamatosan bővítsék és frissítsék az e-készségeiket, bátorítani és támogatni kell a felhasználó-központú, IKT által támogatott tanulási és képzési formákat. A kormányok támogassák a munkavállalók képzésében az eLearning alkalmazásának jó gyakorlatait, különös tekintettel a kis- és középvállalkozásokra, és tegyék közzé a sikeres megoldásokat és üzleti modelleket.

3. számú melléklet - a KKV 2.0 koncepcióhoz kapcsolódó EU kezdeményezések

A Európai Digitális Menetrend (az Európa 2020 stratégia hét zászlóshajó kezdeményezéseinek egyike) megfogalmazza, hogy az infokommunikációs technológia (IKT) magas szintű használatának széleskörű elterjesztése kulcskérdés a 2020-ra kitűzött stratégiai célok eléréséhez.[4]. "

[2] Fonstad, N., Lanivyn, B.European e-Competence Curricula development guidelines, Final Reports, European Commission, European e-Skills Forum, 2010

[3] Hüsing T.:. Korte, W.B.: E-skills fort he 21st century (Evaluation of the Implementation of the Communication of the European Commission on "e-Skills for the 21st Century"), Empirica, 2010.

"A menetrend feladata felvázolni azt az utat, amelyen járva az IKT-k társadalmi és gazdasági potenciálja a legteljesebb mértékben kihasználható; vonatkozik ez mindenekelőtt az internetre, amely az üzlet, a munka, a játék, a szabad kommunikáció és véleménynyilvánítás terén a gazdasági és társadalmi élet pótolhatatlan eszközévé vált. A menetrend sikeres végrehajtása nem csupán az innovációt és a gazdasági növekedést fogja előmozdítani, de kedvező hatással lesz a lakosság és a vállalkozások mindennapjaira is. A digitális technológiák szélesebb körű, hatékonyabb alkalmazása ily módon képessé fogja tenni Európát a legfontosabb kihívásokkal való szembenézésre, és jobb életminőséget biztosít az európai polgárok számára többek között az egészségügyi ellátás javulása, a közlekedés biztonságosabbá és hatékonyabbá válása, a tisztább környezet, az új kommunikációs lehetőségek és a közszolgáltatásokhoz, valamint a kulturális tartalmakhoz való könnyebb hozzáférés révén."

[4] The Digital Agenda is built upon wide consultations, in particular on inputs from the Digital Competitiveness Report 2009 - COM(2009) 390; the Commission's 2009 public consultation on future ICT priorities; the Conclusions of the TTE Council of December 2009, the Europe 2020 consultation and strategy; and the ICT Industry Partnership Contribution to the Spanish Presidency Digital Europe Strategy:, the own-initiative report of the European Parliament on 2015.eu and the Declaration agreed at the informal Ministerial meeting in Granada in April 2010. All these are available at:
http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm.

Copyright © KKV 2.0 Konzorcium

4. Melléklet - irodalomjegyzék

Lisowski, M: (2008): Strategic recommendations How to make information technology work for the training in your SME, SMELearningLdV project, FR/06/LLP-LdV/ TOI/152566, Paris. http://www.smelearning.eu

Mariononi, C: e-Competence Framework into SMEs Draft Final Report, 2011.

RECOMMENDATION OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 23 April 2008 on the establishment of the European Qualifications Framework for lifelong learning (Text with EEA relevance) (2008/C 111/01)

RECOMMENDATION OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCILof 18 December 2006 on Key Competences for Lifelong Learning**(2006/962/EC),** 30.12.2006 EN Official Journal of the European Union L 394/15

Hüsing T.:.Korte, W.B (2010): E-skills for the 21st century (Evaluation of the Implementation of the Communication of the European Commission on "e-Skills for the 21st Century"), Empirica

Fonstad, N., Lanivyn, B. (2010): European e-Competence Curricula development guidelines, Final Reports, European Commission, European e-Skills Forum

ICT SkillsDRAFT CWAEuropean ICT Professional Profiles, CEN Workshop CEN, 2012

European e-Competence Framework, User Guidelines 2.0

Anusca Ferrari: Digital Competence in Practice: An Analysis of Frameworks, European Commission Joint Research Centre Institute for Prospective Technological Studies, 2012. http://ipts.jrc.ec.europa.eu

Ala-Mutka, K. : Mapping Digital Competence: Towards a Conceptual Understanding, European Comission, JRC, JRC67075, Luxemburg, 2011.

e-Competence Framework into SMEs Draft Final Report

COMPETENCE-BASED LEARNING IN EUROPE & THE SLOOP2DESC MODEL" in the Sloop2 final booklet (attached - http://www.scribd.com/doc/72898865/Sloop2desc-Book)

E-SKILLS FOR THE 21ST CENTURY:FOSTERING COMPETITIVENESS, GROWTH AND JOBSCOMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES Brussels, 7.9.2007, COM(2007) 496 final

Copyright © KKV 2.0 Konzorcium