

Zertifizierungsschema P52

Social Media Manager/in

Ausgabedatum: V1.0, 2019-05-28

Austrian Standards plus GmbH

Dr. Peter Jonas

Heinestraße 38

1020 Wien

E-Mail: p.jonas@austrian-standards.at

1 Anwendungsbereich

Dieses Zertifizierungsschema legt die Vorgangsweise zur Zertifizierung der Kompetenz einer Person im Bereich "Social Media Marketing" durch Austrian Standards plus Certification (AS+C), dem Geschäftsbereich Zertifizierung der Austrian Standards plus GmbH, fest. Die Austrian Standards plus GmbH ist ein 100 % Tochterunternehmen von Austrian Standards International.

Gegenstand der Zertifizierung ist ausschließlich die Kompetenz natürlicher Personen.

Die Zertifizierung erfolgt nach den Grundsätzen der ÖVE/ÖNORM EN ISO/IEC 17024¹.

2 Anforderungen an die Kompetenz

2.1 Kompetenzprofil

Personen, die gemäß diesem Zertifizierungsschema zertifiziert sind, sind befähigt, Social Media Marketing-Kampagnen zu planen, deren Durchführung zu betreuen und eine Erfolgskontrolle durchzuführen.

Personen, die diesem Kompetenzprofil entsprechen, müssen Wissen und Fertigkeiten gemäß des Abschnittes 2.2 aufweisen.

2.2 Anforderungen an Wissen und Fertigkeiten

2.2.1 Social Media Marketing

Zertifizierte Personen müssen folgendes Wissen in Bezug auf die Grundlagen und Rahmenbedingungen von Social Media Marketing aufweisen:

- Verständnis der Grundlagen und der grundlegenden Begriffe im Bereich Social Media Marketing
 - Definition
 - Vorteile, Nachteile und Möglichkeiten
- Überblick über folgende Social Media-Kanäle
 - Facebook
 - Instagram
 - Twitter
 - Pinterest
 - YouTube
 - Snapchat
 - LinkedIn und Xing
- Grundlegende Kenntnisse über Einsatzmöglichkeiten und Funktionsweisen von Marketing-Instrumenten, wie
 - Repräsentationsmöglichkeiten des jeweiligen Social Media-Kanals (z.B. Gruppen, persönliche Profile, Fanpages, Firmenprofile)
 - Ads
 - Stories
 - Chatbots

2.2.2 Social Media Management

Zertifizierte Personen müssen folgendes Wissen in Bezug auf die Rahmenbedingungen, Planung, Durchführung, Erfolgsmessung und Optimierung von Social Media Management-Maßnahmen aufweisen:

¹ ISO/IEC 17024:2012-07 Konformitätsbewertung - Allgemeine Anforderungen an Stellen, die Personen zertifizieren

- Social Media-Strategien und Kampagnen-Planung
- Zieldefinition (SWOT-Analyse)
- Zielgruppendefinition
- Social SEO
- Budgetierung
- Kenntnis der essentiellsten Key Performance Indikatoren (KPIs)
- Community Management
- Krisenmanagement (z.B. Umgang mit „Shitstorms“)

2.2.3 Content Marketing

Zertifizierte Personen müssen folgendes Wissen in Bezug auf die Rahmenbedingungen, Planung, Durchführung und Erfolgsmessung von Content Marketing-Maßnahmen aufweisen:

- Grundlagen des Content Marketing (Definition, Anwendungsbereiche)
- Überblickswissen Content-Formate
- Interpretation der essentiellsten Key Performance-Indikatoren (KPIs)

2.2.4 Virales & Influencer Marketing

Zertifizierte Personen müssen folgendes Wissen in Bezug auf die Rahmenbedingungen und Erfolgsmessung von *Viralen* Marketing-Maßnahmen aufweisen:

- Grundlagen, Definition, Anwendungsbereiche
- Strategien (passiv, aktiv, ganzheitlich, werbungsorientiert)
- Interpretation der essentiellsten Key Performance-Indikatoren (KPIs)

Zertifizierte Personen müssen folgendes Wissen in Bezug auf die Rahmenbedingungen und Erfolgsmessung von *Influencer* Marketing-Maßnahmen aufweisen:

- Grundlagen, Definition, Anwendungsbereiche
- Strategien (Influencer-Typen; Methoden zur Zielerreichung, z.B. Product Placement, Post Placement, Unboxing, Community Contest)
- Interpretation der essentiellsten Key Performance-Indikatoren (KPIs)

2.2.5 Social Media Monitoring

Zertifizierte Personen müssen folgendes Wissen in Bezug auf die Rahmenbedingungen und Erfolgsmessung von Social Media Monitoring aufweisen:

- Grundlagen, Definition und Arten (rückwirkendes- und laufendes Monitoring)
- Einsatzmöglichkeiten (z.B. Frühwarnung, Benchmark, Krisenüberwachung, Trendanalyse, Verbraucherverhalten, Erfolgsmessung)
- Analyse von Key Performance-Indikatoren (KPIs) und Ableitung möglicher Optimierungsmaßnahmen

2.2.6 Rechtliche Rahmenbedingungen im Social Media Marketing

Zertifizierte Personen müssen folgendes Grundlagenwissen in Bezug auf die rechtlichen Rahmenbedingungen im Social Media Marketing aufweisen:

- Urheberrecht (UrhG)
- Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und österreichisches Datenschutzgesetz (DSG)
- Impressumspflicht gemäß § 24 Mediengesetz

3 Antragstellung

Der Antrag auf Zertifizierung erfolgt durch den Antragsteller mittels Antragsformular auf Grundlage der Geschäftsbedingungen der Zertifizierungsstelle AS+C.

4 Voraussetzungen für die Zulassung zur Prüfung

Voraussetzung für die Zulassung zur Prüfung ist die Absolvierung einer Ausbildung im Ausmaß von mindestens 24 Stunden basierend auf den fachlichen Inhalten gemäß Abschnitt 2.2.

5 Prüfung

Die Prüfung wird schriftlich, in Form eines Multiple-Choice-Tests (Single Choice), abgehalten und umfasst 72 Fragen aus den sechs Themengebieten gemäß Abschnitt 2.2.1 bis 2.2.6. Pro Themengebiet werden 12 Fragen gestellt. Die maximale Dauer der schriftlichen Prüfung ist mit 1,5 Stunden festgelegt.

Bei den Fragen müssen die Prüfungsteilnehmenden nachweisen, dass die wesentlichen Zusammenhänge verstanden wurden, dass Wissen zu den einzelnen Themenbereichen vorhanden ist und für die Praxis relevante Aufgabenstellungen korrekt mit dem Fokus auf das Wesentliche beantwortet werden können.

6 Kriterien für die Bewertung der Prüfungsteilnehmenden

Für die insgesamt positive Bewertung und somit für den Nachweis der Kompetenz über die oben angeführten Inhalte müssen je Themengebiet (2.2.1 bis 2.2.7) mindestens 50 % der Fragen richtig beantwortet werden. Insgesamt müssen über alle Themengebiete (2.2.1 bis 2.2.7) mindestens 60 % richtig beantwortet werden. Jede Frage wird mit jeweils maximal einem Punkt bewertet. Pro Frage gibt es vier Antwortmöglichkeiten wobei nur jeweils eine Antwortmöglichkeit korrekt ist.

Wird ein Abschnitt negativ beurteilt, so ist die Prüfung insgesamt negativ zu beurteilen. Eine negative Prüfung muss in jedem Fall zur Gänze wiederholt werden.

7 Ausstellung der Zertifikate, Gültigkeit

Die erfolgreiche Bewertung der Erstzertifizierungsprüfung gemäß Abschnitt 6 ist Voraussetzung für die Ausstellung eines Zertifikates. Zertifikate haben eine Gültigkeit von drei Jahren.

Für die Ausstellung der Zertifikate gelten die Regelungen der Geschäftsbedingungen der Zertifizierungsstelle.

8 Konformitätszeichen und Aussagen zur Zertifizierung

Mit der Ausstellung des Zertifikates erhält der Inhaber das Recht das Konformitätszeichen „Certified by Austrian Standards“ gemäß Bild 1 in Bezug auf die zertifizierte Kompetenz zu verwenden.



Bild 1 – Konformitätszeichen

Die Kennzeichnung darf auf Visitenkarten, Verkaufsunterlagen, Werbematerialien u. Ä. angebracht werden. Der Zertifikatsinhaber ist verpflichtet, das Konformitätszeichen nur im Zusammenhang mit der zertifizierten Kompetenz gemäß den Angaben auf dem Zertifikat sowie nur in der in Bild 1 angegebenen graphischen Darstellung zu verwenden.

Der Zertifikatsinhaber ist verpflichtet, Aussagen in Bezug auf die erfolgte Zertifizierung nur im Zusammenhang mit der zertifizierten Kompetenz gemäß den Angaben auf dem Zertifikat zu treffen.

Kompetenzen für die von AS+C kein Zertifikat ausgestellt wurde, dürfen weder auf die oben beschriebene Art noch in anderer, zur Verwechslung Anlass gebender Weise gekennzeichnet oder bezeichnet werden.

9 Re-Zertifizierung

Zur Verlängerung des Zertifikates ist

- der Nachweis von fach einschlägigen Weiterbildungen (in mindestens einem der fünf relevanten Themengebieten gem. Pkt. 2.2.1 bis 2.2.6) von mindestens 24 Stunden sowie
- die positive Absolvierung einer Re-Zertifizierung erforderlich.

Teilnehmende weisen daher im Rahmen der Re-Zertifizierung nach, dass sie die folgenden Kriterien erfüllen:

- sie sind im Bereich Online Marketing fach einschlägig aktiv tätig,
- sie sind fähig, eigenverantwortlich Online Marketing-Kampagnen zu planen, umzusetzen, zu analysieren und zu optimieren.
- sie haben in den vergangenen drei Jahren im ausreichenden Maß Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen absolviert, um zu gewährleisten, dass er mit dem aktuellen Stand des Know-hows bzw. der Technik in allen fünf Themengebieten vertraut ist.

Nach erfolgreicher Zertifizierung wird das Zertifikat mit einer Gültigkeit von drei Jahren ausgestellt.

10 Prüfer

Da es sich bei der Prüfung um eine Multiple-Choice-Prüfung mit ausschließlich geschlossenen Fragen und genau definierten Inhalten und Lösungen handelt, ist eine gesonderte Qualifizierung zur Auswertung der Prüfung nicht erforderlich.

Prüfer/innen im Sinne dieses Abschnittes sind Personen, die Prüfungsfälle, bzw. einen Katalog von Prüfungsfragen für die Prüfung gem. Abschnitt 5 erstellen und für die Qualitätssicherung gemäß Abschnitt 6 verantwortlich sind.

Die Re-Zertifizierung gemäß Abschnitt 9 wird durch eine/n Prüfer/in mit Qualifikationen gem. Abschnitt 10.2 abgehalten und bewertet.

10.1 Kompetenz der Prüfer

Für die von AS+C eingesetzten Prüfer gelten folgende Anforderungen.

Prüfer müssen die Anforderungen von AS+C erfüllen, die auf den anzuwendenden Kompetenznormen und anderen relevanten Dokumenten basieren.

Der Auswahlvorgang stellt sicher, dass die einer Prüfung oder Teilen einer Prüfung zugeteilten Prüfer mindestens

- mit diesem Zertifizierungsschema vertraut sind,
- umfassende Kenntnis über die relevanten Prüfungsmethoden und Prüfungsdokumente haben,
- über eine angemessene Kompetenz in dem zu prüfenden Gebiet verfügen,
- flüssig in der schriftlichen und mündlichen Prüfungssprache kommunizieren können und
- frei sind von allen Einflüssen, um unparteiische und nichtdiskriminierende Beurteilungen (Bewertungen) erstellen zu können.

Über die oben angeführten allgemeinen Anforderungen hinaus gelten die folgenden Anforderungen bzgl. der fachspezifischen Qualifikation eines Prüfers:

- eine facheinschlägige Ausbildung sowie eine mindestens fünfjährige Tätigkeit im Bereich Social Media Marketing.

Die Auswahl der Prüfer obliegt AS+C, diese führt eine Liste der zugelassenen Prüfer (Prüferpool).