



SayIT

Soft Skills Curriculum für IT-Fachpersonal



Dieses Dokument ist lizenziert unter einer [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

INHALT

Zweck des Dokuments	3
Einführung in das SayIT-Projekt	3
Ziel.....	3
Erwartete Wirkung.....	3
Greifbare Ergebnisse.....	4
Partnerschaft	4
Zum Curriculum führende Aktivitäten	4
Ziele des Intellectual Output 1.....	4
Beabsichtigte Zielgruppe	5
Für die Erstellung des Curriculums relevante Aktivitäten	5
Ergebnisse der Analyse existierender Soft-Skills-Trainings	5
Entwicklung und Anpassung von Vorlagen.....	6
Bildungsrahmen für das SayIT-Projekt.....	6
Einführung in die Bildungsrahmen.....	6
Europäischer Rahmen für die Qualitätssicherung in der beruflichen Aus- und Weiterbildung	7
Europäischer Qualifikationsrahmen	7
SayIT: modularer, kompetenzbasierter Bildungsrahmen	8
SayIT Curriculum	8
Ziel.....	8
Struktur	8
Themenblöcke des Curriculums.....	10
EQAVET Aspekte	39
Empfehlungen zur Entwicklung von Soft Skills für ausgewählte gängige IT-Berufe.....	42
Referenzen	44

Zweck des Dokuments

Das folgende Dokument, Soft Skills Curriculum für IT-Fachpersonal, richtet sich an das breite Netzwerk der Berufsbildung, einschließlich Berufsbildungseinrichtungen, Regulierungsbehörden und andere relevante Interessengruppen.

Es bietet Schlüsselinformationen, die als bewusstseinsbildende Maßnahmen für den entstehenden Bedarf an Soft-Skills-Training für IT-Fachkräfte dienen, sowie ein Referenzdokument, das direkt für die Gestaltung und Entwicklung von Trainings im Bereich der Soft-Skills-Entwicklung, insbesondere für IT-Fachkräfte, verwendet werden kann.

Das Dokument enthält eine Einführung in das Projekt und insbesondere in die Aktivitäten, die zur Erstellung des Curriculums geführt haben, d.h. die Ergebnisse der Analyse des bestehenden Soft-Skills-Trainings, gefolgt von einer Einführung in die für das SayIT-Projekt geltenden Bildungsrahmen, wie den Europäischen Rahmen für Qualitätssicherung in der beruflichen Bildung (EQAVET), den Europäischen Qualifikationsrahmen (EQF) und den modularen kompetenzbasierten SayIT-Rahmen. Der letzte Teil des Dokuments besteht aus Empfehlungen zur Entwicklung von Soft Skills für ausgewählte IT-Berufe.

Einführung in das SayIT-Projekt

Ziel

Das SayIT-Projekt zielt darauf ab, die Schlüsselkompetenzen von IT-Fachkräften in der beruflichen Aus- und Weiterbildung (IVET, CVET) durch die Förderung ihrer Soft Skills zu stärken und sie auf beruflicher Ebene qualifizierter und wettbewerbsfähiger zu machen. SayIT richtet sich in erster Linie an IT-Fachkräfte, die aufgrund des Mangels an relevanten Soft Skills in ihrer beruflichen Entwicklung behindert werden. Das Projekt richtet sich außerdem an relevante Stakeholder, einschließlich der Softwareindustrie, die Einfluss auf die Ausbildungsprogramme für Fachkräfte im IT-Sektor nehmen können.

Erwartete Wirkung

Die erwartete Auswirkung des SayIT-Projekts kann als erhöhtes Bewusstsein für die Bedeutung von Soft Skills unter IT-Fachleuten charakterisiert werden. IT-Fachkräfte, die von den SayIT-Projektaktivitäten erreicht werden, sollten idealerweise ein besseres Verständnis und eine bessere Anerkennung von Fähigkeiten und Qualifikationen haben, insbesondere in Bezug auf IT-Berufe, einen verbesserten Zugang zu innovativen Lernmaterialien, die auf IT-Berufe zugeschnitten sind, Karrieremöglichkeiten durch die Anwendung von Soft-Skills-Training und professionellem Verhalten dank der erhöhten Anerkennung von Soft Skills und schließlich eine erhöhte Zufriedenheit mit der Arbeit in einem professionellen Umfeld.

Greifbare Ergebnisse

Die Ziele des Projekts werden durch die Entwicklung zwei innovativer Trainingsmaterialien erreicht:

IO1 - Soft Skills Curriculum für IT-Fachleute

Dieses Ergebnis dient als Leitfaden für Berufsbildungseinrichtungen und relevante Interessengruppen im Bereich der Soft Skills. Das entworfene Curriculum wird zur Entwicklung von Soft Skills bei IT-Fachkräften beitragen.

IO2 Soft Skills Trainer App

Dieses Ergebnis wird in Form einer mobilen Anwendung präsentiert, die einen einfachen Zugang zum Training ermöglichen soll und auf der innovativen Lernmethode des visuellen Romans basiert.

Partnerschaft

Die SayIT-Partnerschaft besteht aus sieben Partnern aus sieben Ländern, welche im Sektor der beruflichen Aus- und Weiterbildung tätig sind und einen kommunalen Partner, vertreten durch eine Handelskammer.

Projektpartner	Land
DANMAR COMPUTERS	Polen
assist GmbH	Deutschland
HERAKLION CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY	Griechenland
Know & Can Association	Bulgarien
MARKEUT SKILLS SOCIEDAD LIMITADA	Spanien
Mindshift Talent Advisory	Portugal
ATERMON B.V.	Holland

Zum Curriculum führende Aktivitäten

Ziele des Intellectual Output 1

Das Soft Skills Curriculum für IT-Fachpersonal ist das erste SayIT-Projektergebnis.

Das SayIT Curriculum ist ein Vorschlag für einen ganzheitlichen Ansatz zur Weiterbildung von IT-Fachkräften im Bereich der Soft Skills und ist ein Referenzdokument für die Ausarbeitung von Soft Skills-Trainings für IT-Fachkräfte. Es zeichnet sich durch einen modularen, kompetenzbasierten Rahmen aus, der durch Teilmengen von definierten Lernergebnissen ergänzt wird. Das Curriculum umfasst fünf Hauptthemenblöcke, nämlich Kommunikationsfähigkeiten, Problemlösefähigkeiten, Teamfähigkeit, Organisationsfähigkeit und zwischenmenschliche Fähigkeiten.

Das Curriculum richtet sich an Berufsbildungseinrichtungen, Regulierungsbehörden und relevante Interessengruppen. Die Ziele dieses intellektuellen Outputs können aus zwei verschiedenen Perspektiven erklärt werden. Die erste ist, dass der Lehrplan als eine bewusstseinsbildende Maßnahme fungieren wird, die das breit verstandene Berufsbildungsökosystem für die entstehende

Notwendigkeit sensibilisiert, IT-Fachleute mit Soft Skills zu schulen. Die zweite Perspektive ist, dass das Curriculum direkt für die Gestaltung und Entwicklung von Schulungen im IT-Sektor verwendet werden kann und somit zu den Zielen des SayIT-Projekts beiträgt.

Das Curriculum ist in Übereinstimmung mit dem Europäischen Qualifikationsrahmen und den Nationalen Qualifikationsrahmen (EQR, NQR) strukturiert, was nicht nur SayIT-Partnern, die eine solche Ausbildung in ihren Organisationen einführen wollen, sondern auch externen Berufsbildungseinrichtungen, die ihr Portfolio erweitern möchten, die Übernahme erleichtert. Darüber hinaus wurden Aspekte der europäischen Qualitätssicherung in der beruflichen Bildung (EQAVET) berücksichtigt, um den Anforderungen von Berufsbildungseinrichtungen gerecht zu werden, die Qualität der beruflichen Bildung zu dokumentieren, zu entwickeln, zu überwachen, zu bewerten und zu verbessern. Das Curriculum basiert auf einem Vier-Phasen-Modell, das Planung, Durchführung, Bewertung und Überprüfung umfasst und jeweils durch relevante Qualitätskriterien und Deskriptoren in Übereinstimmung mit dem EQAVET-Rahmen unterstützt wird.

Beabsichtigte Zielgruppe

Der SayIT-Lehrplan ist für IT-Fachleute gedacht, denen eine Schulung der Soft Skills fehlt. Diese Fachkräfte werden von der Verbesserung ihrer sozialen Kompetenzen profitieren, die ihnen wiederum bessere Chancen für ihre berufliche Entwicklung und bessere Karriereaussichten bieten. Berufsbildungsausbilder, Interessenvertreter und politische Entscheidungsträger sind ebenfalls Zielgruppen dieses Curriculums.

Für die Erstellung des Curriculums relevante Aktivitäten

Die Aktivitäten (A), die zur vollständigen Ausarbeitung des intellektuellen Outputs Nr. 1 (O1) führen, waren für 11 Monate angesetzt. Die Aufgaben, die zur Erreichung der Projektergebnisse ausgeführt werden müssen, werden im Folgenden dargestellt:

- O1/A1 – Analyse existierender Soft-Skills-Trainings
- O1/A2 – Entwicklung und Anpassung von Templates
- O1/A3 – Externe Evaluation des Curriculums
- O1/A4 – Umsetzung des Feedbacks und Übersetzungen

Ergebnisse der Analyse existierender Soft-Skills-Trainings

Die sieben Partner haben insgesamt 35 bestehende Soft-Skills-Trainingskurse zusammengetragen, nicht nur aus ihren eigenen Kursen, sondern auch von anderen Organisationen. Die Liste der 35 Kurse bietet Informationen über die Länder, in denen der Kurs entwickelt und angeboten wurde, verfügbare Sprachversionen, Zielgruppen, Kurzbeschreibungen, Links usw. Die aufgeführten Kurse sind nicht berufsspezifisch und richten sich an Fachleute oder Erwachsene im Allgemeinen. Sie können als Informationsquelle für die Vielfalt der in den verschiedenen Ländern bestehenden Kurse zur

Vermittlung von Soft Skills genutzt werden. Die erstellte Liste der verfügbaren Soft-Skills-Kurse zeigt, dass der Schwerpunkt auf Themen wie Kommunikationsfähigkeit, zwischenmenschliche Fähigkeiten, Problemlösung, Zeitmanagement usw. liegt, was darauf hindeutet, dass ein Bedarf an der Entwicklung dieser Kompetenzen bei Fachkräften und erwachsenen Lernenden besteht.

Entwicklung und Anpassung von Vorlagen

Es gibt eine Vielzahl von Schulungskursen im Bereich der Soft Skills im Allgemeinen, aber keinen, der sich auf die spezifische Gruppe der IT-Fachleute konzentriert. Das Curriculum wird den Schulungsbedarf von IT-Fachkräften im Berufsbildungssystem ansprechen und das Portfolio von Berufsbildungseinrichtungen, die ihre Schulungen verbessern und aktualisieren möchten, erweitern.

Auf der Grundlage der vorbereitenden Aufgaben für die Entwicklung dieser Aktivität umfasst das Curriculum fünf Einheiten und zeichnet sich durch einen modularen, kompetenzbasierten Rahmen aus, der durch Teilmengen von definierten Lernergebnissen ergänzt wird. Die fünf wichtigsten thematischen Blöcke/Module, die abgedeckt werden, sind folgende:

1. Kommunikationsfähigkeiten
2. Fähigkeiten zur Problemlösung
3. Teamwork-Fähigkeiten
4. Organisatorische Fähigkeiten
5. Zwischenmenschliche Fähigkeiten

Nach der Vorbereitung des Lehrplans durch die Beiträge der SayIT-Partnerschaft wurde er einer externen Bewertung unterzogen, wobei das erhaltene Feedback die endgültige Fassung bildete.

Bildungsrahmen für das SayIT-Projekt

Einführung in die Bildungsrahmen

Die folgenden Rahmenwerke stehen im Mittelpunkt des SayIT-Projekts: Europäischer Rahmen für die Qualitätssicherung in der beruflichen Bildung (EQAVET), Europäischer Qualifikationsrahmen (EQF) und der modulare kompetenzbasierte SayIT-Rahmen.

Ein Rahmenwerk ist sowohl für Arbeitgeber als auch Arbeitnehmer aus verschiedenen Gründen notwendig. (Nationale Organisation für die Zertifizierung von Qualifikationen und Berufsberatung) (EOPPEP, n.d.):

- Alle Bürgerinnen und Bürger sind in der Lage, ihre Kompetenzen und Fähigkeiten unter Bezugnahme auf einen nationalen oder europäischen Rahmen darzustellen.
- Alle Arbeitnehmer, die ihre berufliche Laufbahn, ihren Weg oder ihr Einsatzland wechseln möchten, können ihre Fähigkeiten und Qualifikationen "übersetzen" und vergleichen.

- Arbeitgeber können ihre Mitarbeiter anhand der erworbenen Abschlüsse und Diplome leicht verstehen und einordnen.
- Die Mobilisierung von Arbeitskräften zwischen den Ländern wird dadurch ermöglicht, dass die Rahmenwerke eine einfache und schnelle Anerkennung von Qualifikationen und Fähigkeiten usw. ermöglichen.

Europäischer Rahmen für die Qualitätssicherung in der beruflichen Aus- und Weiterbildung

Die Aufgabe der Europäischen Qualitätssicherung in der beruflichen Bildung ((EQAVET), n.d.) besteht darin, die EU-Mitgliedstaaten, die Sozialpartner und die Europäische Kommission zusammenzubringen, um die Qualitätssicherung in den europäischen Berufsbildungssystemen im Rahmen der Umsetzung des Europäischen Bezugsrahmens für die Qualitätssicherung (EQAVET, <https://www.eqavet.eu/>, n.d.) zu entwickeln und zu verbessern, indem sie:

- Den Mitgliedsstaaten dabei helfen, wirksame Konzepte zur Umsetzung des Referenzrahmens zu entwickeln.
- Eine Qualitätskultur entwickeln, die mit Hilfe der Nationalen Referenzstellen für Qualitätssicherung (<https://www.eqavet.eu/>, n.d.) und anderer Netzwerkmitglieder auf europäischer Ebene und anderen Ebenen verankert werden soll.
- Die Mitgliedsstaaten und die Europäische Kommission unterstützen bei der Kontrolle und Umsetzung des Referenzrahmens innerhalb der Strategie "Lehre und Training 2020" (Union C. o., 2009).
- Die Qualitätssicherung von EQF und ECVET unterstützen.

Der Europäische Bezugsrahmen für die Qualitätssicherung in der Berufsbildung bietet ein europaweites System, das den Mitgliedstaaten und den Akteuren hilft, die Wirksamkeit ihres Berufsbildungsangebots und ihrer Qualitätsmanagementverfahren zu dokumentieren, zu entwickeln, zu überwachen, zu bewerten und zu verbessern. Er kann sowohl auf der Ebene des Systems als auch auf der Ebene der Berufsbildungsanbieter angewandt werden und dient somit der Bewertung der Effizienz des Berufsbildungsangebots. Es kann für verschiedene nationale Qualifikationssysteme angepasst und in Übereinstimmung mit der nationalen Gesetzgebung und Praxis verwendet werden (Overview - EQAVET) (EQAVET, n.d.). Der EQAVET initiiert gemeinsame Grundsätze, Indikatoren und Bewertungskriterien für die Verbesserung der Berufsbildung in den europäischen Mitgliedstaaten.

Europäischer Qualifikationsrahmen

Der Europäische Qualifikationsrahmen (EQR) ist ein gemeinsamer europäischer Referenzrahmen mit dem Ziel, Qualifikationen über verschiedene Länder und Systeme hinweg besser lesbar und



verständlich zu machen ([Overview - EQF](#)) (EQAVET, n.d.). EQF zielt darauf ab, Qualifikationen transparenter und vergleichbarer zu machen ([EQF Broschüre und Infografik | Europass](#)) (Union E. , n.d.), um Mobilität und Beschäftigungsfähigkeit von Arbeitskräften innerhalb der EU-Mitgliedsstaaten zu ermöglichen. Indem er Qualifikationen auf allen Leveln und in allen Bereichen der Ausbildung und des Trainings abdeckt, bietet der [EQF](#) (CEDEFOP, n.d.) eine verständliche Übersicht über Qualifikationen in den 39 europäischen Staaten, die derzeit an seiner Umsetzung beteiligt sind. 34 Länder haben ihre NQFs bereits mit dem EQF abgeglichen.

Der EQR umfasst 8 Referenzniveaus, die die Lernergebnisse beschreiben. Stufe 1 ist das Niveau der allgemeinen Grundkenntnisse. Stufe 8 (die höchste) beschreibt das Wissen an der *fortgeschrittensten Grenze eines Arbeits- oder Studienbereichs und an der Schnittstelle zwischen den Bereichen* (Ph.D.-Niveau). Leser können [Beschreibungen über die acht Levels unter diesem Link finden](#) (EUROPASS, n.d.).

SayIT: modularer, kompetenzbasierter Bildungsrahmen

Das SayIT-Projekt führt einen modularen kompetenzbasierten Rahmen ein, der durch verschiedene Teilbereiche von definierten Lernergebnissen ergänzt wird. Die Lernergebnisse wurden nach einer Analyse der auf der [ESCO-Plattform](#) (Commission, n.d.) verfügbaren IT-Berufe formuliert. Er basiert auf dem EQR und dem EQAVET-Rahmen unter Berücksichtigung der nationalen Qualifikationsrahmen. In Bezug auf den EQR umfasst das Projekt Lernergebnisse, die nach Kenntnissen, Fertigkeiten und Kompetenzen für die EQR-Stufen 3 bis 6 unterteilt sind. In Bezug auf EQAVET umfasst das Projekt ein Vier-Phasen-Modell mit Planung, Umsetzung, Bewertung und Überprüfung.

SayIT Curriculum

Ziel

Dieses Curriculum ist ein Referenzdokument für die Ausarbeitung von Soft-Skills-Trainings für IT-Fachleute. Es stellt einen Plan für die Initiierung geeigneter Schulungsprogramme und Initiativen zur Vermittlung von Soft Skills für IT-Fachkräfte vor. Es enthält Empfehlungen, die erweitert werden können, wenn aufgrund neuer technologischer Fortschritte und der daraus resultierenden Schaffung neuer Berufe weitere Fähigkeiten ermittelt werden.

Struktur

Das Curriculum ist in fünf Themenbereiche gegliedert:

1. Kommunikationsfähigkeiten
2. Fähigkeiten zum Problemlösen
3. Teamwork-Fähigkeiten



4. Organisatorische Fähigkeiten

5. Zwischenmenschliche Fähigkeiten

Jeder Themenblock ist in 3 oder 4 Kompetenzen unterteilt - jede der Kompetenzen wird durch eine Beschreibung ergänzt, die dann weiter in die EQR-Niveaus 3&4, 5 und 6 unterteilt wird - wobei die entsprechenden Lernergebnisse (Kenntnisse, Fertigkeiten und Kompetenzen) aufgeführt sind.

Auf die zuvor erwähnten thematischen Blöcke folgt eine kumulative Vier-Modell-Phase des EQAVET-Rahmens: Planung, Umsetzung, Bewertung und Überprüfung.

Themenblöcke des Curriculums

THEMENBLOCK 1: KOMMUNIKATIONSFÄHIGKEITEN

1.1. Kompetenz: Verbale und non-verbale Kommunikation

Beschreibung der Kompetenz: Verbale Kommunikation kann jede schriftliche oder mündliche Kommunikation sein, bei der eine Botschaft durch Worte übermittelt wird und beim Empfänger ankommt. Nonverbale Kommunikation ist Kommunikation, die Gesten, Körpersprache, Aussehen und Paralinguistik umfasst. IT-Fachleute, die in der Lage sind, verbale und non-verbale Kommunikation effektiv zu nutzen und mit anderen zusammenzuarbeiten, um gemeinsame Ziele zu erreichen, werden in ihrer Arbeit erfolgreich sein und dadurch den Kundenservice des Unternehmens verbessern.

Lernergebnisse von EQF 3&4	Die Lernenden sollten in der Lage sein: die kognitiven und praktischen Fähigkeiten zu erkennen, die sie haben müssen, um in einem Arbeitsumfeld zu kommunizieren, Kommunikationsprobleme zu lösen, indem sie Lösungen für diese Probleme entwickeln, und zu wissen, wie man grundlegende Methoden, Werkzeuge, Materialien und Informationen für eine bessere interne Kommunikation (mit Kollegen, Vorgesetzten) und Kommunikation außerhalb des Unternehmens (mit Kunden, Lieferanten) auswählt und anwendet.
----------------------------	---

Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationskanäle identifizieren • Grundlegende Kommunikationsprozesse erkennen 	<ul style="list-style-type: none"> • Effektives Sprechen und aktives Zuhören • Non-Verbales Verhalten 	<ul style="list-style-type: none"> • Selbstbewusstsein ausstrahlen • Durchsetzungsvermögen zeigen

Lernergebnisse von EQF 5	Die Lernenden sollten in der Lage sein: verbal und non-verbale Kommunikation zu kontrollieren und zu überwachen, vor allem im Falle einer unerwarteten Veränderung, und ebenfalls die eigene Leistung und die der anderen im Hinblick auf die Wirksamkeit der Kommunikation zu überprüfen und zu verbessern.
--------------------------	--

Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationskanäle identifizieren • Grundlegende Kommunikationsprozesse erkennen • Wege für wirkungsvollere Kommunikation erkennen • Passende Fragen und Gesten für ein besseres Verständnis auswählen 	<ul style="list-style-type: none"> • Effektives Sprechen und aktives Zuhören • Non-verbales Verhalten • Komplexe Bedeutungen des Fachjargons vereinfachen • Anpassungsfähigkeit in verbaler und non-verbaler Kommunikation 	<ul style="list-style-type: none"> • Selbstbewusstsein ausstrahlen • Durchsetzungsvermögen zeigen • Erzählungen veranschaulichen • Aufgeschlossenheit demonstrieren

Lernergebnisse von EQF 6	Die Lernenden sollten in der Lage sein: komplexe technische oder berufliche Aktivitäten und Projekte zu verwalten, Verantwortung zu übernehmen für Entscheidungen in der Kommunikationsstrategie des Unternehmens und neues Personal hinsichtlich effektiver Kommunikation mit Kollegen, Subunternehmen und Kunden zu schulen.		
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen	
<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationskanäle identifizieren • Grundlegende Kommunikationsprozesse erkennen • Wege für wirkungsvollere Kommunikation erkennen • Passende Fragen und Gesten für ein besseres Verständnis auswählen • Eigene und fremde Emotionen erkennen und kontrollieren • Fehlersuche und -behebung in der Kommunikation 	<ul style="list-style-type: none"> • Effektives Sprechen und aktives Zuhören • Non-verbales Verhalten • Komplexe Bedeutungen des Fachjargons vereinfachen • Anpassungsfähigkeit in verbaler und non-verbaler Kommunikation • Klarheit beim Nutzen von Parasprache • Aussagen mit Fakten und Beweisen unterstützen • Überladene Nachrichten mit unnötigen Informationen und Signalen vermeiden • Ermutigungsstrategien in der beruflichen Kommunikation anwenden 	<ul style="list-style-type: none"> • Selbstbewusstsein ausstrahlen • Durchsetzungsvermögen zeigen • Erzählungen veranschaulichen • Aufgeschlossenheit demonstrieren • Konstruktives Feedback geben und erhalten • Verallgemeinerungen vermeiden • Kommunikationsstrategien planen 	
1.2. Kompetenz: Aktives Zuhören			
<p>Beschreibung der Kompetenz: Aktives Zuhören ist die Fähigkeit, sich voll und ganz auf den Sprecher zu konzentrieren, seine Botschaft zu verstehen, die Informationen zu erfassen und mit Bedacht zu antworten, was in IT-Berufen, in denen es auf Details ankommt, von entscheidender Bedeutung für die geleistete Arbeit ist. Der Unterschied zwischen Zuhören und aktivem Zuhören besteht darin, dass Zuhören ein passiver Prozess ist, bei dem der Zuhörer den Sprecher nicht vollständig versteht und sich nicht voll auf den Prozess der Nachrichtenübertragung konzentriert. Aktives Zuhören ist für IT-Fachleute sehr wichtig, da es ein Schlüsselfaktor für effektive Kommunikation ist.</p>			
Lernergebnisse von EQF 3&4	Die Lernenden sollten in der Lage sein: die kognitiven und praktischen Fähigkeiten zu identifizieren, die sie haben müssen, um aktive Zuhörer im Arbeitsumfeld zu sein, Kommunikationsprobleme zu lösen und Lösungen für diese Probleme zu entwickeln, und zu wissen, wie man grundlegende Methoden, Werkzeuge, Materialien und Informationen zum Zweck des aktiven Zuhörens auswählt und anwendet.		
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen	
<ul style="list-style-type: none"> • Körpersprache erkennen 	<ul style="list-style-type: none"> • Verständnis ausdrücken • Bereitschaft zum Dialog verdeutlichen 	<ul style="list-style-type: none"> • Vertrauen mit dem Gesprächspartner aufbauen • Offenheit praktizieren 	

<ul style="list-style-type: none"> • Potentielle Schwierigkeiten aktiven Zuhörens erkennen 		
Lernergebnisse von EQF 5	Die Lernenden sollten in der Lage sein: aktives Zuhören auszuüben und zu überwachen, insbesondere im Falle unerwarteter und unvorhergesehener Veränderungen; aber ebenfalls Geduld und Gesprächsoffenheit demonstrieren, sowie Körpersprache zu verstehen und Feedback zu akzeptieren.	
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Körpersprache erkennen • Potentielle Schwierigkeiten aktiven Zuhörens erkennen • Blickkontakt und Gesten effektiv nutzen • Ablenkungen in der Kommunikation vermeiden 	<ul style="list-style-type: none"> • Verständnis ausdrücken • Bereitschaft zum Dialog verdeutlichen • Höflichkeit ausdrücken • Geduld ausüben 	<ul style="list-style-type: none"> • Vertrauen mit dem Gesprächspartner aufbauen • Offenheit praktizieren • Aufmunterung zeigen • Konstruktives Feedback (geben und erhalten)
Lernergebnisse von EQF 6	Die Lernenden sollten in der Lage sein: komplexe technische/berufliche Tätigkeiten oder Projekte zu leiten, Verantwortung zu übernehmen, um anderen Personen aktives Zuhören beizubringen und ebenfalls Schlüsselbotschaften im Kommunikationsprozess zu formulieren.	
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Körpersprache erkennen • Potentielle Schwierigkeiten aktiven Zuhörens erkennen • Blickkontakt und Gesten effektiv nutzen • Ablenkungen in der Kommunikation vermeiden • Gruppendiskussionen arrangieren • Schlüsselbotschaften formulieren • Aufgaben und Zuständigkeiten klar verteilen 	<ul style="list-style-type: none"> • Verständnis ausdrücken • Bereitschaft zum Dialog verdeutlichen • Höflichkeit ausdrücken • Geduld ausüben • Gruppendiskussionen erleichtern • Mitgefühl zeigen • Problemsensibilität zeigen 	<ul style="list-style-type: none"> • Vertrauen mit dem Gesprächspartner aufbauen • Offenheit praktizieren • Aufmunterung zeigen • Konstruktives Feedback (geben und erhalten) • Diskussionen an deren Ende zusammenfassen • Nach Erklärungen fragen, um Feedback zu verbessern • Nachrichten kritisch zu bewerten • Offene Fragen stellen
1.3. KOMPETENZ: Präsentationsfähigkeiten		
<p>Beschreibung der Kompetenz: Präsentation ist die Fähigkeit, eine Botschaft klar, prägnant und effektiv an die Empfänger zu vermitteln. IT-Fachleute werden bei verschiedenen Gelegenheiten gebeten, Präsentationen zu halten und vor der Öffentlichkeit oder einer kleineren Gruppe von Menschen zu sprechen, daher sind Präsentationsfähigkeiten für sie unerlässlich.</p>		

Lernergebnisse von EQF 3&4	Die Lernenden sollten in der Lage sein: Kommunikationsbereiche zu erkennen, um die Präsentation anzupassen, sodass die am besten geeigneten Methoden und Mittel ausgewählt werden können, um ihre Botschaft gegenüber einem Publikum aus Kollegen, Vorgesetzten oder Kunden zu kommunizieren.	
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationsbereiche erkennen • Eine angemessene Präsentationsmethode identifizieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Zielgruppen angeben • Präsentationsmethode wählen 	<ul style="list-style-type: none"> • Sitzplan erstellen • Unterschiedliche Präsentationsmethoden üben
Lernergebnisse von EQF 5	Die Lernenden sollten in der Lage sein: Präsentationen auszuführen und zu überwachen, sowie Nachwuchskräfte zu schulen bezüglich der am besten geeigneten Methode, deren Botschaft gegenüber einem Publikum innerhalb der geschätzten Zeit zu übermitteln.	
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationsbereiche erkennen • Eine angemessene Präsentationsmethode identifizieren • Die zu kommunizierende Botschaft identifizieren • Eine angemessene Zeitspanne festlegen 	<ul style="list-style-type: none"> • Zielgruppen angeben • Präsentationsmethode wählen • Zu übermittelnde Hauptbotschaften auswählen • Benötigte Zeit schätzen 	<ul style="list-style-type: none"> • Sitzplan erstellen • Unterschiedliche Präsentationsmethoden üben • Bedeutung des präsentierten Materials verdeutlichen • Zeitmanagement für die Präsentation üben
Lernergebnisse von EQF 6	Die Lernenden sollten in der Lage sein: komplexe berufliche/technische Tätigkeiten oder Projekte zu leiten, Verantwortung zu übernehmen, um ebendiese Projekte den Kunden, Banken oder potentiellen Partnern zu präsentieren, und Nachwuchskräfte anzuleiten, die richtigen Kommunikationsmethoden und -mittel zu verwenden, um Präsentationen vor Mitarbeitern, Subunternehmen und Kunden des Unternehmens effektiv in deren verfügbaren Zeitfenstern zu gestalten.	
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationsbereiche erkennen • Eine angemessene Präsentationsmethode identifizieren • Die zu kommunizierende Botschaft identifizieren • Eine angemessene Zeitspanne festlegen • Angemessene visuelle Hilfen verwenden • Interaktion mit dem Publikum gestalten • Vorbereitung für die Präsentation ermöglichen 	<ul style="list-style-type: none"> • Zielgruppen angeben • Präsentationsmethode wählen • Zu übermittelnde Hauptbotschaften auswählen • Benötigte Zeit schätzen • Angemessene visuelle Hilfen identifizieren • Die Reaktion des Publikums bzw. deren Fragen vorhersagen • Vorbereitungszeit bestimmen 	<ul style="list-style-type: none"> • Sitzplan erstellen • Unterschiedliche Präsentationsmethoden üben • Bedeutung des präsentierten Materials verdeutlichen • Zeitmanagement für die Präsentation üben • Geeignete Software und Geräte verwenden • Empfänglichkeit für Feedback des Publikums verdeutlichen • Im vorhandenen Zeitraum vorbereiten

1.4. Kompetenz: Empathie		
<p>Beschreibung der Kompetenz: Empathie ist die Eigenschaft oder der Prozess, sich durch Vorstellungskraft vollständig in die Situation des anderen hineinzusetzen oder sogar in seine Haut zu schlüpfen, so dass man ihn wirklich versteht. Es gibt drei Stufen der Empathie: kognitive Empathie (sich des emotionalen Zustands einer anderen Person bewusst sein), emotionale Empathie (sich auf diese Emotionen einlassen und sie teilen) und mitfühlende Empathie (Maßnahmen ergreifen, um andere Menschen zu unterstützen). Empathie ist wichtig für die Kommunikation von IT-Fachleuten, da sie es ihnen ermöglicht, die Gefühle, Gedanken und Reaktionen von Kunden und Kollegen besser zu verstehen, Konflikte zu lösen, produktivere Teams aufzubauen und ihre Beziehungen zu Kollegen, Kunden und Auftraggebern zu verbessern.</p>		
Lernergebnisse von EQF 3&4	Die Lernenden sollten in der Lage sein: die Bedeutung von Empathie und die drei Stufen der Empathie zu verstehen, die kognitiven und praktischen Fähigkeiten zu erkennen, um in einem Arbeitsumfeld empathisch zu sein, und zu erkennen, wie Empathie ihr/ihm hilft, die Art und Weise, wie Kunden und Kollegen fühlen, denken und reagieren, besser zu verstehen; aber auch in der Lage zu sein, Konflikte besser zu lösen, produktivere Teams aufzubauen und Mitgefühl auszudrücken.	
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Zwischen Empathie, Sympathie und Mitgefühl unterscheiden • Wissen, wie man die Körpersprache des/der Sprecher(s) analysiert und Symbole, Illustratoren und Regulatoren erkennt 	<ul style="list-style-type: none"> • Effektives Sprechen anwenden • Aktives Zuhören ausüben und Interesse für das zeigen, was andere Personen sagen möchten • Beziehungen aufbauen 	<ul style="list-style-type: none"> • Gefühle offen zum Ausdruck bringen und Mitmenschen dazu bewegen, dies ebenfalls zu tun • Mitmenschen ein gutes Gefühl geben • Geduld üben • Mitgefühl ausdrücken
Learning Outcome at EQF 5	Die Lernenden sollte in der Lage sein: mit Einfühlungsvermögen die Arbeit anderer zu leiten und zu beaufsichtigen, insbesondere bei unvorhersehbaren Veränderungen, aber auch Aufgeschlossenheit zu zeigen und anderen Menschen im Kommunikationsprozess volle Aufmerksamkeit zu schenken.	
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Zwischen Empathie, Sympathie und Mitgefühl unterscheiden • Wissen, wie man die Körpersprache des/der Sprecher(s) analysiert und Symbole, Illustratoren und Regulatoren erkennt • Erkennen, wie man Gesprächspartnern volle Aufmerksamkeit zuteil werden lässt 	<ul style="list-style-type: none"> • Effektives Sprechen anwenden • Aktives Zuhören ausüben und Interesse für das zeigen, was andere Personen sagen möchten • Beziehungen aufbauen • Klärende Fragen stellen, reflektieren und zusammenfassen, um zu überprüfen, ob 	<ul style="list-style-type: none"> • Gefühle offen zum Ausdruck bringen und Mitmenschen dazu bewegen, dies ebenfalls zu tun • Mitmenschen ein gutes Gefühl geben • Geduld üben • Mitgefühl ausdrücken • Vertraulichkeit beweisen • Offenheit demonstrieren

<ul style="list-style-type: none"> Die Perspektiven anderer Menschen beachten 	<p>Zuhörer und Sprecher das Gespräch gleich verstanden haben</p> <ul style="list-style-type: none"> Wirksames Feedback bereitstellen 	
Lernergebnisse von EQF 6	<p>Die Lernenden sollten in der Lage sein: komplexe technische oder berufliche Aktivitäten oder Projekte zu leiten und dabei die Verantwortung für die Integration von Empathie in die Kommunikationsstrategie des Unternehmens zu übernehmen, aber auch Nachwuchskräfte darin zu unterrichten, wie man Empathie effektiv mit Mitarbeitern, Subunternehmern und Kunden des Unternehmens einsetzt, um Sympathie zu entwickeln und ein gutes Maß an interkulturellem Bewusstsein zu haben.</p>	
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> Zwischen Empathie, Sympathie und Mitgefühl unterscheiden Wissen, wie man die Körpersprache des/der Sprecher(s) analysiert und Symbole, Illustratoren und Regulatoren erkennt Erkennen, wie man Gesprächspartnern volle Aufmerksamkeit zuteil werden lässt Die Perspektiven anderer Menschen beachten Emotionale Intelligenz nutzen, um die eigenen Emotionen zu erkennen und mit ihnen umzugehen (und die Emotionen anderer Menschen) 	<ul style="list-style-type: none"> Effektives Sprechen anwenden Aktives Zuhören ausüben und Interesse für das zeigen, was andere Personen sagen möchten Beziehungen aufbauen Klärende Fragen stellen, reflektieren und zusammenfassen, um zu überprüfen, ob Zuhörer und Sprecher das Gespräch gleich verstanden haben Wirksames Feedback bereitstellen Vielfalt nutzen Umgänglichkeit entwickeln 	<ul style="list-style-type: none"> Gefühle offen zum Ausdruck bringen und Mitmenschen dazu bewegen, dies ebenfalls zu tun Mitmenschen ein gutes Gefühl geben Geduld üben Mitgefühl ausdrücken Vertraulichkeit beweisen Offenheit demonstrieren Mitmenschen gleichwertig behandeln Interkulturelles Bewusstsein besitzen
<p>THEMENBLOCK 2: FÄHIGKEITEN ZUR PROBLEMLÖSUNG</p>		
<p>2.1. Kompetenz: Kritisches Denken</p>		
<p>Beschreibung der Kompetenz: IT-Fachleute müssen in der Lage sein, ein Problem oder eine Gelegenheit zu betrachten, indem sie versuchen, einen innovativen Ansatz dafür zu finden. Durch die Anwendung kritischen Denkens werden IT-Fachleute bessere Entscheidungen treffen, wodurch die Zahl der gescheiterten Projekte in Zukunft vielleicht zurückgehen wird. Kritische Denker sind besser in der Lage, Probleme zu lösen, indem sie Ergebnisse konzipieren, als Menschen, die einfach nur Informationen auswendig lernen.</p>		

Lernergebnisse von EQF 3&4	Die Lernenden sollten in der Lage sein: Probleme und deren Lösungen zu identifizieren und hilfreiche Informationen zu erhalten, um dieses Problem zu lösen oder eine Lösung zu verbessern.		
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen	
<ul style="list-style-type: none"> • Grundkenntnisse des kritischen Denkens besitzen • Wege der Informationsbeschaffung kennen: Forschungs-/Recherchequellen 	<ul style="list-style-type: none"> • Forschung durchführen • Beobachtungen ausführen 	<ul style="list-style-type: none"> • Nötige Informationen sammeln • Möglichkeiten, Probleme und Lösungen bemerken und vorhersagen 	
Lernergebnisse von EQF 5	Die Lernenden sollten in der Lage sein: gesammelte Informationen zu analysieren und evaluieren (neben der Fähigkeit, Probleme zu identifizieren).		
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen	
<ul style="list-style-type: none"> • Grundkenntnisse des kritischen Denkens besitzen • Wege der Informationsbeschaffung kennen: Forschungs-/Recherchequellen • Erkennen, ob die Quelle für die benötigten Informationen nützlich ist und welche Fragen bei der Bewertung der Informationen hilfreich sind 	<ul style="list-style-type: none"> • Forschung durchführen • Beobachtungen ausführen • Informationen analysieren • Bewertungen vornehmen 	<ul style="list-style-type: none"> • Nötige Informationen sammeln • Möglichkeiten, Probleme und Lösungen bemerken und vorhersagen • Erhaltene Informationen verstehen • Informationen evaluieren 	
Lernergebnisse von EQF 6	Die Lernenden sollten in der Lage sein: Schlussfolgerungen, basierend auf relevanten Informationen zu ziehen, indem sie Ideen logisch verknüpfen und einen systematischen Denkprozess durchlaufen.		
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen	
<ul style="list-style-type: none"> • Grundkenntnisse des kritischen Denkens besitzen • Wege der Informationsbeschaffung kennen: Forschungs-/Recherchequellen • Erkennen, ob die Quelle für die benötigten Informationen nützlich ist und welche Fragen bei der Bewertung der Informationen hilfreich sind • Fortgeschrittenes Wissen über das Konzept des kritischen Denkens besitzen • Wissen, wie man Informationen verwendet, um wichtige Fakten und Ergebnisse abzuleiten • Die möglichen Auswirkungen der getroffenen Entscheidungen vorhersagen (basierend auf Wissen und Erfahrung) 	<ul style="list-style-type: none"> • Forschung durchführen • Beobachtungen ausführen • Informationen analysieren • Bewertungen vornehmen • Interpretieren • Reflektieren • Verantwortung für Entscheidungen übernehmen 	<ul style="list-style-type: none"> • Nötige Informationen sammeln • Möglichkeiten, Probleme und Lösungen bemerken und vorhersagen • Erhaltene Informationen verstehen • Informationen evaluieren • Ideen logisch verknüpfen, Argumente prüfen und evaluieren • Schlussfolgerungen auf Basis relevanter Daten ziehen • Probleme systematisch identifizieren, analysieren und lösen (statt intuitiv oder instinktiv) 	

2.2. KOMPETENZ: Analytisches Denken		
Beschreibung der Kompetenz: IT-Fachleute müssen in der Lage sein, Schlussfolgerungen zu ziehen, indem sie komplexe Informationen in kleinere Teile zerlegen und die kleineren Teile analysieren, um Probleme schnell und effizient zu lösen.		
Lernergebnisse von EQF 3&4	Die Lernenden sollten in der Lage sein: relevante Daten zu extrahieren, um mögliche Ursachen für das Problem zu identifizieren, indem sie sich auf Fakten und Beweise konzentrieren.	
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Grundkenntnisse des analytischen Denkens besitzen • Forschungsfelder erkennen 	<ul style="list-style-type: none"> • Neugier zeigen • Beobachtungen durchführen 	<ul style="list-style-type: none"> • Informationen und Daten sammeln • Relevante Informationen in kleinere Teile aufschlüsseln
Lernergebnisse von EQF 5	Die Lernenden sollten in der Lage sein: Informationen zu analysieren, um die wahrscheinlichste Ursache des Problems zu bestimmen, abgesehen davon, dass nur relevante Daten ermittelt werden.	
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Grundkenntnisse des analytischen Denkens besitzen • Forschungsfelder erkennen • Elemente analytischen Denkens beschreiben • Daten erkennen und Fähigkeit zum Interpretieren von Metriken 	<ul style="list-style-type: none"> • Neugier zeigen • Beobachtungen durchführen • Organisationsfähigkeit nutzen • Planung 	<ul style="list-style-type: none"> • Informationen und Daten sammeln • Relevante Informationen in kleinere Teile aufschlüsseln • Teile untersuchen und so organisieren, dass Verknüpfungen und Beziehungen gefunden und wichtige Elemente identifiziert werden können • Mögliche Problemursachen erkennen
Lernergebnisse von EQF 6	Die Lernenden sollten in der Lage sein: Theorien zu formulieren und zu überprüfen, um Probleme zu verhindern oder zu lösen.	
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Grundkenntnisse des analytischen Denkens besitzen • Forschungsfelder erkennen • Elemente analytischen Denkens beschreiben • Daten erkennen und Fähigkeit zum Interpretieren von Metriken • Unterschiedliche Techniken für innovative Ideen festlegen, z.B. Brainstorming • Berichterstattung ermöglichen 	<ul style="list-style-type: none"> • Neugier zeigen • Beobachtungen durchführen • Organisationsfähigkeit nutzen • Planung • Kreativität durch eigenes Verhalten ausdrücken • Flexibilität • Anpassungsfähigkeit entwickeln 	<ul style="list-style-type: none"> • Informationen und Daten sammeln • Relevante Informationen in kleinere Teile aufschlüsseln • Teile untersuchen und so organisieren, dass Verknüpfungen und Beziehungen gefunden und wichtige Elemente identifiziert werden können • Mögliche Problemursachen erkennen

<ul style="list-style-type: none"> • Wissen, wie man einen Arbeitsplan erstellt 		<ul style="list-style-type: none"> • Größere Ziele oder Probleme in besser handzuhabende und leichter zu erreichende Schritte zu teilen • Theorien und Schlussfolgerungen anhand der analysierten Daten formulieren, die zu möglichen Lösungen führen • Theorien testen, mögliche Lösungen entwickeln und diese nach deren Umsetzung evaluieren
2.3. KOMPETENZ: Kreativität		
Beschreibung der Kompetenz: Von IT-Fachleuten wird erwartet, dass sie ein Problem angehen und eine technische Lösung präsentieren können, aber auch, dass sie hypothetische Szenarien aufstellen und neue Lösungen vorschlagen können. Kreativität wird ihnen helfen, in ihrem Job innovativer zu sein.		
Lernergebnisse von EQF 3&4	Die Lernenden sollten in der Lage sein: Probleme zu definieren und zu wissen, wie man Forschung betreibt während man zeitgleich Kreativität beweist.	
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Kreativität definieren und deren Wichtigkeit für das Problemlösen erkennen • Das Problem skizzieren und Nachforschungen betreiben 	<ul style="list-style-type: none"> • Beobachtungen durchführen • Kontakt zu Anderen aufnehmen 	<ul style="list-style-type: none"> • Das Problem definieren • Neue Wege erkennen, existierende Ressourcen zu nutzen • Beispiele für innovative Produkte, Dienstleistungen und Lösungen finden
Lernergebnisse von EQF 5	Die Lernenden sollten in der Lage sein: Techniken zur Generierung von Ideen zu nutzen, Inspiration durch verschiedene Quellen zu erhalten und zahlreiche Ideen zu entwickeln.	
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Kreativität definieren und deren Wichtigkeit für das Problemlösen erkennen • Das Problem skizzieren und Nachforschungen betreiben • Techniken zur Generierung von Ideen kennen • Wissen, wie man sein Wissen zu seinem Vorteil nutzt und vergangene Erfahrungen nutzen, um neue, originelle Ideen zu entwickeln 	<ul style="list-style-type: none"> • Beobachtungen durchführen • Kontakt zu Anderen aufnehmen • Offenheit zeigen • Forschung durchführen 	<ul style="list-style-type: none"> • Das Problem definieren • Neue Wege erkennen, existierende Ressourcen zu nutzen • Beispiele für innovative Produkte, Dienstleistungen und Lösungen finden • Fähigkeit, über den Tellerrand zu schauen • Mehrere Ideen zur Wertschöpfung entwickeln

Lernergebnisse von EQF 6	Die Lernenden sollten in der Lage sein: Ideen in geprüfte Lösungen zu verwandeln, die die nötige Kreativität beinhalten.	
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Kreativität definieren und deren Wichtigkeit für das Problemlösen erkennen • Das Problem skizzieren und Nachforschungen betreiben • Techniken zur Generierung von Ideen kennen • Wissen, wie man sein Wissen zu seinem Vorteil nutzt und vergangene Erfahrungen nutzen, um neue, originelle Ideen zu entwickeln • Zwischen wertvollen und weniger wertvollen Ideen unterscheiden • Mögliche Lösungen beschreiben und erklären • Verschiedene Techniken kennen, um innovative Ideen mit Endnutzern zu testen 	<ul style="list-style-type: none"> • Beobachtungen durchführen • Kontakt zu Anderen aufnehmen • Offenheit zeigen • Forschung durchführen • Innovationen einführen • Experimentieren üben • Auf ständige Verbesserung zu achten 	<ul style="list-style-type: none"> • Das Problem definieren • Neue Wege erkennen, existierende Ressourcen zu nutzen • Beispiele für innovative Produkte, Dienstleistungen und Lösungen finden • Fähigkeit, über den Tellerrand zu schauen • Mehrere Ideen zur Wertschöpfung entwickeln • Zusammenstellen, Testen und Verfeinern von Prototypen, die den gewünschten Wert simulieren • Produkte und Dienstleistungen entwickeln, die den Bedürfnissen der Kunden entsprechen
2.4. KOMPETENZ: Konfliktmanagement		
<p>Beschreibung der Kompetenz: Konfliktmanagement ist der Prozess, durch den Streitigkeiten beigelegt, negative Ergebnisse minimiert und positive Ergebnisse in den Vordergrund gestellt werden. Für IT-Fachkräfte ist diese Kompetenz für den täglichen Umgang mit Kunden unerlässlich, da sie die Fähigkeit haben müssen, sich Probleme geduldig anzuhören und Lösungen effektiv zu vermitteln.</p>		
Lernergebnisse von EQF 3&4	Die Lernenden sollten in der Lage sein: aufkommende Konflikte zu erkennen und zu analysieren.	
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Grundkenntnisse über Konfliktmanagement besitzen • Arten des Konfliktmanagements erkennen 	<ul style="list-style-type: none"> • Konfliktanalyse • Situationsbeobachtung 	<ul style="list-style-type: none"> • Arten des Konfliktmanagements identifizieren • Schlüsselfertigkeiten und theoretische Kenntnisse des Konfliktmanagements und Konfliktlösend beherrschen und verstehen
Lernergebnisse von EQF 5	Die Lernenden sollten in der Lage sein: ihren Gesprächspartner zu verstehen und die richtige Botschaft zu vermitteln.	
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Grundkenntnisse über Konfliktmanagement besitzen • Arten des Konfliktmanagements erkennen 	<ul style="list-style-type: none"> • Konfliktanalyse • Situationsbeobachtung 	<ul style="list-style-type: none"> • Arten des Konfliktmanagements identifizieren

<ul style="list-style-type: none"> • Die Bedeutung guter Kommunikationsfähigkeiten kennen • Grundkonzepte aktiven Zuhörens erinnern • Grundkenntnisse der Empathie beschreiben 	<ul style="list-style-type: none"> • Aktives Zuhören • Empathie durch Paraphrasieren zeigen, um Verständnis auszudrücken 	<ul style="list-style-type: none"> • Schlüsselfertigkeiten und theoretische Kenntnisse des Konfliktmanagements und Konfliktlösens beherrschen und verstehen • Verbale und schriftliche Kommunikation nutzen, um die richtige Botschaft zu übermitteln • Durch Fragen und Erklärungen sicherstellen, dass die Zuhörer die Botschaft verstehen
---	--	---

Lernergebnisse von EQF 6

Die Lernenden sollten in der Lage sein: Konflikte wirksam zu lösen, indem der Entscheidungsprozess mitbeachtet wird.

Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Grundkenntnisse über Konfliktmanagement besitzen • Arten des Konfliktmanagements erkennen • Die Bedeutung guter Kommunikationsfähigkeiten kennen • Grundkonzepte aktiven Zuhörens erinnern • Grundkenntnisse der Empathie beschreiben • Wissen, wie angemessene Verfahren entwickelt werden können, um mit verschiedenen Typen von Konflikten umzugehen • Entscheidungsprozesse darlegen • Festlegen, wie ein Handlungsplan festgelegt wird 	<ul style="list-style-type: none"> • Konfliktanalyse • Situationsbeobachtung • Aktives Zuhören • Empathie durch Paraphrasieren zeigen, um Verständnis auszudrücken • Zusammenarbeit wertschätzen • Entscheidungsfindung • Aufteilung in Gruppen und Einzelaufgaben vornehmen 	<ul style="list-style-type: none"> • Arten des Konfliktmanagements identifizieren • Schlüsselfertigkeiten und theoretische Kenntnisse des Konfliktmanagements und Konfliktlösens beherrschen und verstehen • Verbale und schriftliche Kommunikation nutzen, um die richtige Botschaft zu übermitteln • Durch Fragen und Erklärungen sicherstellen, dass die Zuhörer die Botschaft verstehen • Eigeninteressen aufgeben, um zu einer Gruppenentscheidung zu gelangen • Konfliktlösung priorisieren (vor dem Gewinn oder Gefühl des "Rechthabens") • Eine Lösung erarbeiten, indem ein Aktionsplan erstellt und festgelegt wird, wie das Ergebnis kontrolliert werden soll

THEMENBLOCK 3: TEAMWORK-FÄHIGKEITEN

3.1. KOMPETENZ: Mitarbeiterführung

Beschreibung der Kompetenz: IT-Fachleute sollten in der Lage sein, Vertrauen zu ihren Teamkollegen aufzubauen und sie zu respektieren, um die besten Ergebnisse zu erzielen und gemeinsame Ziele zu erreichen sowie die Produktivität am Arbeitsplatz zu optimieren und das berufliche Wachstum zu fördern. Ohne Respekt und Vertrauen wird es schwierig sein, gute Ergebnisse zu erzielen.		
Lernergebnisse von EQF 3&4	Die Lernenden sollten in der Lage sein: mit verschiedenartigen Mitarbeitern, die aus unterschiedlichen Kulturen stammen, verschiedene Denk- und Arbeitsweisen haben, zusammenzuarbeiten, sodass eine effektive Arbeitsumgebung entsteht.	
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Grundkenntnisse der Mitarbeiterführung besitzen • Unterschiede zwischen Personen und deren Kompetenzen erkennen, sowie Schwierigkeiten aktiv zu begegnen und diese zu lösen 	<ul style="list-style-type: none"> • Verhaltensbeobachtungen • Evaluationen 	<ul style="list-style-type: none"> • Mit unterschiedlichen Menschen arbeiten • Fähigkeiten Anderer erkennen und akzeptieren
Lernergebnisse von EQF 5	Die Lernenden sollten in der Lage sein: den Prozess der Arbeit in einem Team zur Erreichung gemeinsamer Ziele zu erkennen und durchzuführen.	
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Grundkenntnisse der Mitarbeiterführung besitzen • Unterschiede zwischen Personen und deren Kompetenzen erkennen, sowie Schwierigkeiten aktiv zu begegnen und diese zu lösen • Phasen der Teamarbeit erkennen • Phasen der Teambildung durchführen 	<ul style="list-style-type: none"> • Verhaltensbeobachtungen • Evaluationen • Verbesserte Leistung in der Mitarbeiterführung 	<ul style="list-style-type: none"> • Mit unterschiedlichen Menschen arbeiten • Fähigkeiten Anderer erkennen und akzeptieren • Teambildung organisieren • Teamleistung evaluieren
Lernergebnis von EQF 6	Die Lernenden sollten in der Lage sein: Verantwortungen in einem Team zu erkennen und zuzuteilen, um alle Aufgaben zu erfüllen.	
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Grundkenntnisse der Mitarbeiterführung besitzen • Unterschiede zwischen Personen und deren Kompetenzen erkennen, sowie Schwierigkeiten aktiv zu begegnen und diese zu lösen • Phasen der Teamarbeit erkennen • Phasen der Teambildung durchführen • Sich der verschiedenen Rollen innerhalb des Teams bewusst sein • Fähigkeiten und Merkmale Anderer erkennen 	<ul style="list-style-type: none"> • Verhaltensbeobachtungen • Evaluationen • Verbesserte Leistung in der Mitarbeiterführung • Reflexion, um die Mitarbeiterführung zu verbessern • Entscheidungsfindung im Prozess der Mitarbeiterführung anwenden 	<ul style="list-style-type: none"> • Mit unterschiedlichen Menschen arbeiten • Fähigkeiten Anderer erkennen und akzeptieren • Teambildung organisieren • Teamleistung evaluieren • Den Prozess des Problemlösens demonstrieren

3.2. KOMPETENZ: Anpassungsfähigkeit		
Beschreibung der Kompetenz: Die IT-Fachleute sollten flexibel sein und sich an die verschiedenen Umstände und Situationen anpassen können, mit denen sie konfrontiert werden können, sei es auf interner Ebene (innerhalb des Unternehmens) oder in Situationen mit Vertretern von außerhalb des Unternehmens (Kunden und Auftraggeber).		
Lernergebnisse von EQF 3&4	Die Lernenden sollten in der Lage sein: sich anzupassen und verschiedene Arbeitsweisen und Meinungen innerhalb oder außerhalb des eigenen Teams zu akzeptieren.	
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Konzept der Flexibilität und Anpassung kennen • Selbstreflexion betreiben 	<ul style="list-style-type: none"> • (Nach-)Forschung betreiben • Neugier zeigen 	<ul style="list-style-type: none"> • Informationen und Daten sammeln • Selbsteinschätzungen vornehmen
Lernergebnisse von EQF 5	Die Lernenden sollten in der Lage sein: sich an neue Situationen innerhalb oder außerhalb des Teams anzupassen.	
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Konzept der Flexibilität und Anpassung kennen • Selbstreflexion betreiben • Erkennen, wie man an Vorteile gelangt • Problemlösungen verbessern 	<ul style="list-style-type: none"> • (Nach-)Forschung betreiben • Neugier zeigen • Beobachtung • Reflexion zur Anpassungsfähigkeit 	<ul style="list-style-type: none"> • Informationen und Daten sammeln • Selbsteinschätzungen vornehmen • Verantwortung übernehmen, um Produktivität zu steigern • Eine bestimmte Haltung ausdrücken, um die Leistung zu steigern
Lernergebnisse von EQF 6	Die Lernenden sollten in der Lage sein: sich an kulturelle Unterschiede innerhalb oder außerhalb des Teams anzupassen, indem sie unterschiedliche Sichtweisen, Glaubenssätze und Lösungsansätze für bestimmte Situationen oder Probleme beachten und respektieren.	
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Konzept der Flexibilität und Anpassung kennen • Selbstreflexion betreiben • Erkennen, wie man an Vorteile gelangt • Problemlösungen verbessern • Auf die Schaffung einer gesunden Arbeitsumwelt hinarbeiten • Mitarbeiter motivieren 	<ul style="list-style-type: none"> • (Nach-)Forschung betreiben • Neugier zeigen • Beobachtung • Reflexion zur Anpassungsfähigkeit • Offenheit • Konfliktanalyse 	<ul style="list-style-type: none"> • Informationen und Daten sammeln • Selbsteinschätzungen vornehmen • Verantwortung übernehmen, um Produktivität zu steigern • Eine bestimmte Haltung ausdrücken, um die Leistung zu steigern • Motiviert bleiben, um Verbesserungen zu erreichen • Umgang mit Diversität

3.3. KOMPETENZ: Zeitmanagement		
<p>Beschreibung der Kompetenz: Zeit ist ein Schlüsselfaktor, der die Entwicklung eines bestimmten Produkts oder das Erreichen eines geplanten Ergebnisses beeinflusst. Die hohe Qualität des Endprodukts kann nur durch die Einhaltung eines strikten Zeitrahmens und eine genaue und präzise Planung aller Aufgaben, Ressourcen und verschiedenen Schritte zur Erstellung, Prüfung und Einführung von Verbesserungen im Entwicklungsprozess erreicht werden. Ein angemessenes Zeitmanagement ist ein Muss, damit Fachkräfte ihre Kräfte so produktiv und effizient wie möglich einsetzen können.</p>		
Lernergebnisse von EQF 3&4	Die Lernenden sollten in der Lage sein: tägliche Aktivitäten angemessen zu erkennen und zu planen, Aufgaben innerhalb eines festgelegten Zeitrahmens zu erledigen, indem sie fokussiert bleiben und Ablenkungen vermeiden, die ihre Produktivität und Effektivität eventuell vermindern könnten.	
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> Bewusstsein für das Konzept von Zeit, der Grundprinzipien des Zeitmanagements und seiner zentralen Bedeutung im beruflichen Umfeld haben Über die richtigen Instrumente und Techniken für ein effektives Zeitmanagement verfügen 	<ul style="list-style-type: none"> Effektives Planen Starke Konzentration 	<ul style="list-style-type: none"> Übernahme der Verantwortung für die Erstellung einer täglichen Aufgabenliste und die Führung eines Aufgabenkalenders Fristen einhalten Äußere Einflüsse vermeiden und konzentriert bleiben
Lernergebnisse von EQF 5	Die Lernenden sollten in der Lage sein: Aufgaben hinsichtlich ihrer Abgabefristen, Wichtigkeit und ihrem Einfluss zu priorisieren, aber sich ebenfalls klare Kurz-, Mittel-, und Langzeitziele zu setzen, um messbare, relevante und realistische Erwartungen zu erfüllen.	
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> Bewusstsein für das Konzept von Zeit, der Grundprinzipien des Zeitmanagements und seiner zentralen Bedeutung im beruflichen Umfeld haben Über die richtigen Instrumente und Techniken für ein effektives Zeitmanagement verfügen Zwischen Kurz-, Mittel- und Langzeitzielen unterscheiden Bewusstsein für Unterschiede, Vorteile, Gefahren und die Bedeutung des kurz- und langfristigen Denkens zu demonstrieren 	<ul style="list-style-type: none"> Effektives Planen Starke Konzentration Analysen und Schätzungen durchführen Zielsetzungen Priorisieren und Organisieren 	<ul style="list-style-type: none"> Übernahme der Verantwortung für die Erstellung einer täglichen Aufgabenliste und die Führung eines Aufgabenkalenders Fristen einhalten Äußere Einflüsse vermeiden und konzentriert bleiben Die für die ordnungsgemäße Erledigung einer Aufgabe und das Erreichen eines Ziels benötigte Zeit genau einschätzen

<ul style="list-style-type: none"> • Schlüsselaspekte und -komponenten einer Aufgabe identifizieren und erkennen und die für ihre Erledigung benötigte Zeit vorhersagen 		<ul style="list-style-type: none"> • Aufgaben nach ihrer Wichtigkeit gruppieren (dringend, wichtig, nicht obligatorisch, zu delegieren, zu löschen) • Ähnliche Aufgaben zusammenfassen • Eine große Aufgabe in kleine Aufgaben aufschlüsseln
Lernergebnisse von EQF 6	Die Lernenden sollten in der Lage sein: die erledigte Arbeit und erreichten Ziele zu reflektieren und analysieren, Ergebnisse zu überwachen und, wenn nötig, Anpassungen vorzunehmen, mit Teamkollegen zu kommunizieren und Aufgaben angemessen zu verteilen, sowie sich der eigenen Fähigkeiten bewusst zu sein und Stressbewältigungsstrategien anzuwenden.	
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Bewusstsein für das Konzept von Zeit, der Grundprinzipien des Zeitmanagements und seiner zentralen Bedeutung im beruflichen Umfeld haben • Über die richtigen Instrumente und Techniken für ein effektives Zeitmanagement verfügen • Zwischen Kurz-, Mittel- und Langzeitzielen unterscheiden • Bewusstsein für Unterschiede, Vorteile, Gefahren und die Bedeutung des kurz- und langfristigen Denkens zu demonstrieren • Schlüsselaspekte und -komponenten einer Aufgabe identifizieren und erkennen und die für ihre Erledigung benötigte Zeit vorhersagen • Bewusstsein für Teamdynamiken, Stärken, Fähigkeiten und Fertigkeiten einzelner Teammitglieder ausdrücken • Effektive Beurteilungsmethoden und -techniken für die Kontrolle und Evaluation von Arbeitsprozessen erkennen • Eigene Fähigkeiten, Stärken und erfolgreiche Stressbewältigungsstrategien erkennen 	<ul style="list-style-type: none"> • Effektives Planen • Starke Konzentration • Analysen und Schätzungen durchführen • Zielsetzungen • Priorisieren und Organisieren • Entscheidungsprozesse durchführen • Klare Kommunikation und Aufgabenverteilung • Reflektion und Evaluation • Selbstwahrnehmung für effizientes Zeitmanagement 	<ul style="list-style-type: none"> • Übernahme der Verantwortung für die Erstellung einer täglichen Aufgabenliste und die Führung eines Aufgabenkalenders • Fristen einhalten • Äußere Einflüsse vermeiden und konzentriert bleiben • die für die ordnungsgemäße Erledigung einer Aufgabe und das Erreichen eines Ziels benötigte Zeit genau einschätzen • Aufgaben nach ihrer Wichtigkeit gruppieren (dringend, wichtig, nicht obligatorisch, zu delegieren, zu löschen) • Ähnliche Aufgaben zusammenfassen • Eine große Aufgabe in kleine Aufgaben aufschlüsseln • Aufgaben an Mitarbeiter übergeben • Erzielte Ergebnisse und erledigte Arbeit evaluieren • Berichtigungsmaßnahmen durchführen • Selbstkontrolle, Stressmanagement und die Fähigkeit, Hindernisse zu überwinden, demonstrieren

3.4. KOMPETENZ: Interkulturelle Kompetenz		
<p>Beschreibung der Kompetenz: In der heutigen, zunehmend globalisierten Welt und insbesondere im IT-Sektor ist das Umfeld sehr oft multikulturell, so dass ein ausgezeichnetes interkulturelles Bewusstsein, Sensibilität und Kompetenzen von entscheidender Bedeutung sind. Das Vorhandensein der richtigen kulturellen Kenntnisse und Fähigkeiten erleichtert die Interaktion zwischen Teamkollegen und/oder Kunden/Lieferanten, verringert die Möglichkeit von Missverständnissen oder Rückschlägen und trägt zur Schaffung eines integrativen, effektiven, produktiven und florierenden Arbeitsumfelds bei.</p>		
Lernergebnisse von EQF 3&4		Die Lernenden sollten in der Lage sein: den dynamischen Charakter des Kulturkonzepts zu verstehen und zu erfassen, den eigenen kulturellen Hintergrund und die eigenen Prädispositionen zu definieren und ein Grundgerüst für ein tieferes Verständnis des Einflusses der Kultur auf das Arbeitsumfeld zu schaffen.
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> Das Konzept der Kultur, ihr Wesen und ihre Schlüsselmerkmale verstehen Sich der eigenen kulturellen Identität, des eigenen Hintergrunds, der Normen, Werte und Verhaltensweisen bewusst sein 	<ul style="list-style-type: none"> Analyse und kritisches Denken Selbstreflexion über Interkulturalität 	<ul style="list-style-type: none"> Eine unvoreingenommene und objektive Denkweise entwickeln Die eigene kulturelle Komfortzone mit vertrauten und akzeptablen sozialen, beruflichen und persönlichen Lebenspraktiken, Normen, Ansichten und Werten definieren
Lernergebnisse von EQF 5		Die Lernenden sollten in der Lage sein: das gesamte Ausmaß der kulturellen Vielfalt zu erkennen und sich dessen bewusst zu sein, verschiedene Kulturen zu vergleichen und zu kontrastieren und zu verstehen, wie die kulturelle Identität die Einstellung einer Person am Arbeitsplatz beeinflussen kann.
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> Das Konzept der Kultur, ihr Wesen und ihre Schlüsselmerkmale verstehen Sich der eigenen kulturellen Identität, des eigenen Hintergrunds, der Normen, Werte und Verhaltensweisen bewusst sein Kulturspezifisches Wissen und ein tiefes Verständnis von Erfahrungen, Kommunikationsstilen, Arbeitsgewohnheiten, Überzeugungen und sozialem/arbeitsbezogenem Verhalten haben Die Unterschiede und Gemeinsamkeiten zwischen den Kulturen, die Unterschiede zwischen den kulturellen 	<ul style="list-style-type: none"> Analyse und kritisches Denken Selbstreflexion über Interkulturalität Ein guter Zuhörer sein Das Verhalten Anderer beobachten Geduld gegenüber Anderen zeigen Durchhaltevermögen 	<ul style="list-style-type: none"> Eine unvoreingenommene und objektive Denkweise entwickeln Die eigene kulturelle Komfortzone mit vertrauten und akzeptablen sozialen, beruflichen und persönlichen Lebenspraktiken, Normen, Ansichten und Werten definieren Toleranz und Akzeptanz von Mehrdeutigkeit entwickeln Neugier, Empathie und Offenheit zeigen (ohne zu urteilen)

Normen und die Suche nach Gemeinsamkeiten durch vergleichende Techniken und Analysen verstehen		
Lernergebnisse von EQF 6	Die Lernenden sollten in der Lage sein: in einem kulturell vielfältigen Arbeitsumfeld zu interagieren, zu kommunizieren und professionell zusammenzuarbeiten, sich in der Zusammenarbeit mit Menschen mit unterschiedlichem kulturellem Hintergrund wohl zu fühlen und effektiv mit ihnen zusammenzuarbeiten.	
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Das Konzept der Kultur, ihr Wesen und ihre Schlüsselmerkmale verstehen • Sich der eigenen kulturellen Identität, des eigenen Hintergrunds, der Normen, Werte und Verhaltensweisen bewusst sein • Kulturspezifisches Wissen und ein tiefes Verständnis von Erfahrungen, Kommunikationsstilen, Arbeitsgewohnheiten, Überzeugungen und sozialem/arbeitsbezogenem Verhalten haben • Die Unterschiede und Gemeinsamkeiten zwischen den Kulturen, die Unterschiede zwischen den kulturellen Normen und die Suche nach Gemeinsamkeiten durch vergleichende Techniken und Analysen verstehen • Sich der Faktoren, die den Kommunikationsprozess beeinflussen, bewusst sein • Soziolinguistisches Bewusstsein zeigen • Grundkenntnisse über globale Trends, Themen und Fakten, die die zwischenmenschliche und interkulturelle Zusammenarbeit behindern oder beschleunigen können 	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse und kritisches Denken • Selbstreflexion über Interkulturalität • Ein guter Zuhörer sein • Das Verhalten Anderer beobachten • Geduld gegenüber Anderen zeigen • Durchhaltevermögen • Effektive und konstruktive interkulturelle Kommunikation • Flexibilität und Anpassungsfähigkeit • Kontaktfreudigkeit 	<ul style="list-style-type: none"> • Eine unvoreingenommene und objektive Denkweise entwickeln • Die eigene kulturelle Komfortzone mit vertrauten und akzeptablen sozialen, beruflichen und persönlichen Lebenspraktiken, Normen, Ansichten und Werten definieren • Toleranz und Akzeptanz von Mehrdeutigkeit entwickeln • Neugier, Empathie und Offenheit zeigen (ohne zu urteilen) • Die wichtigsten kulturellen Variationen und Unterschiede in der verbalen und nonverbalen Kommunikation artikulieren • Bedeutsame Beziehungen aufbauen und pflegen • Perspektivenübernahme • Synergie erzeugen • Konflikte effektiv handhaben
THEMENBLOCK 4: ORGANISATORISCHE FÄHIGKEITEN		
4.1. KOMPETENZ: Multitasking		

<p>Beschreibung der Kompetenz: Die Neigung oder Fähigkeit, mehrere Aufgaben auszuführen oder zwei oder mehr Informationsquellen gleichzeitig, effektiv und effizient zu verarbeiten. Sie erfordert eine bewusste Verlagerung der Aufmerksamkeit in relativ kurzer Zeit. Multitasking ist für IT-Fachleute von praktischer Bedeutung, da sie häufig zwischen verschiedenen Projekten und Aufgaben sowie digitalen Geräten und Plattformen hin- und herwechseln müssen.</p>		
Lernergebnisse von EQF 3&4	Die Lernenden sollten in der Lage sein: Multitasking und seine Vorteile zu definieren, sowie kognitive, funktionale und verhaltensbezogene Eigenschaften, die effektives Multitasking fördern, zu identifizieren.	
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Multitasking definieren • Vorteile von Multitasking aufzählen 	<ul style="list-style-type: none"> • Anforderungen an eine geeignete Multitasking-Arbeitsmethodik ermitteln • Funktionale und verhaltensbezogene Merkmale von Multitaskern untersuchen 	<ul style="list-style-type: none"> • Möglichkeiten zur Anpassung an ein Multitasking-Arbeitsumfeld erarbeiten • Ein Multitasking-Arbeitsumfeld ermöglichen
Lernergebnisse von EQF 5	Die Lernenden sollten in der Lage sein: die eigene Arbeit und die Arbeit anderer im Rahmen von Multitasking-Teams zu managen und zu beaufsichtigen sowie mögliche Leistungseinschränkungen, die sich aus anspruchsvollen Multitasking-Umgebungen ergeben, zu erkennen und zu überprüfen.	
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Multitasking definieren • Vorteile von Multitasking aufzählen • Kosten für die Umstellungszeit bestimmen • Tücken von Multitasking erkennen 	<ul style="list-style-type: none"> • Anforderungen an eine geeignete Multitasking-Arbeitsmethodik ermitteln • Funktionale und verhaltensbezogene Merkmale von Multitaskern untersuchen • Die Auswirkung von Multitasking analysieren • Herausforderungen für effektives Multitasking bestimmen 	<ul style="list-style-type: none"> • Möglichkeiten zur Anpassung an ein Multitasking-Arbeitsumfeld erarbeiten • Ein Multitasking-Arbeitsumfeld ermöglichen • Eigene Fähigkeiten entwickeln, um effektiv zwischen Kontexten zu wechseln und Multitasking zu betreiben • Effektive Arbeitsweisen des Multitasking übernehmen
Lernergebnisse von EQF 6	Die Lernenden sollten in der Lage sein: komplexe Situationen für Multitasking zu bewältigen sowie Vermeidungs- und Bewältigungsstrategien zu entwickeln, um die eigene Leistung und die Leistung anderer als Multitasking-Teilnehmer nachhaltig zu verbessern.	
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Multitasking definieren • Vorteile von Multitasking aufzählen • Kosten für die Umstellungszeit bestimmen • Tücken von Multitasking erkennen 	<ul style="list-style-type: none"> • Anforderungen an eine geeignete Multitasking-Arbeitsmethodik ermitteln • Funktionale und verhaltensbezogene Merkmale von Multitaskern untersuchen 	<ul style="list-style-type: none"> • Möglichkeiten zur Anpassung an ein Multitasking-Arbeitsumfeld erarbeiten • Ein Multitasking-Arbeitsumfeld ermöglichen

<ul style="list-style-type: none"> • Auflistung von Situationen/Aufgaben, die multitaskingfähig (oder nicht) sind • Auflistung des Unterschieds zwischen der Vorliebe für Multitasking und der Fähigkeit zu effizientem Multitasking • Gründe für ineffizientes Multitasking zusammenfassen 	<ul style="list-style-type: none"> • Die Auswirkung von Multitasking analysieren • Herausforderungen für effektives Multitasking bestimmen • Multitasking-Fähigkeiten anwenden • Die Verbindung zwischen Multitasking und Planung, Priorisierung und Delegation erkunden • Bewältigungsstrategien erkennen, um die negativen Auswirkungen von Multitasking zu minimieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Eigene Fähigkeiten entwickeln, um effektiv zwischen Kontexten zu wechseln und Multitasking zu betreiben • Effektive Arbeitsweisen des Multitasking übernehmen • Strategien entwickeln, um Multitasking zu verbessern • Eigene Multitasking-Fähigkeiten bei der Bewerbung um eine Arbeitsstelle hervorheben • Bewältigungsstrategien nutzen, um die negativen Auswirkungen von Multitasking zu minimieren
--	---	--

4.2. KOMPETENZ: Priorisierung

Beschreibung der Kompetenz: Das Setzen von Prioritäten ist für IT-Fachleute von zentraler Bedeutung, da es darum geht, die eigene Zeit und die Zeit anderer zu planen und zu verwalten sowie die Aufgaben entsprechend ihrer relativen Bedeutung zu organisieren. Es geht darum, Aufmerksamkeit, Aufwand und Ressourcen zu bündeln und dabei die Wichtigkeit und Dringlichkeit der Aufgaben zu berücksichtigen, die zur Erreichung eines bestimmten Ziels erforderlich sind.

Lernergebnisse von EQF 3&4	Die Lernenden sollten in der Lage sein: Priorisierung zu definieren und ihre Vorteile aufzuzählen, organisatorische Merkmale und Methoden zu untersuchen, die eine wirksame Prioritätensetzung fördern, sowie Verfahren einzuführen, die die Fähigkeiten zur Prioritätensetzung weiterentwickeln.
----------------------------	---

Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Priorisierung definieren • Vorteile der Priorisierung aufzählen 	<ul style="list-style-type: none"> • Untersuchung der organisatorischen Merkmale, die für eine effektive Prioritätensetzung entscheidend sind • Methoden der Priorisierung entdecken 	<ul style="list-style-type: none"> • Grundlagen für effektive Prioritätensetzung bieten • Wege zur Entwicklung der Fähigkeiten zur Prioritätensetzung finden

Lernergebnisse von EQF 5	Die Lernenden sollten in der Lage sein: bei der Arbeit in einem Projekt oder Team die eigenen Prioritäten und die der anderen zu managen und zu überwachen sowie mögliche Leistungseinschränkungen zu erkennen und zu überprüfen, die sich aus einem anspruchsvollen Arbeitsumfeld ergeben.
--------------------------	---

Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
------------	--------------	-------------

<ul style="list-style-type: none"> • Priorisierung definieren • Vorteile der Priorisierung aufzählen • Unterschied zwischen dringenden und wichtigen Aufgaben erkennen • Gefahren einer übertriebenen Priorisierung kennen 	<ul style="list-style-type: none"> • Untersuchung der organisatorischen Merkmale, die für eine effektive Prioritätensetzung entscheidend sind • Methoden der Priorisierung entdecken • SMART-Zielmethode anwenden • Eine "Dringend vs. Wichtig"-Matrix anlegen 	<ul style="list-style-type: none"> • Grundlagen für effektive Prioritätensetzung bieten • Wege zur Entwicklung der Fähigkeiten zur Prioritätensetzung finden • Die Kapazität entwickeln, Ziele und Aufgaben effektiv zu kategorisieren • Organisationsmethoden aneignen, um effizient Prioritäten zu setzen
Lernergebnisse von EQF 6	Die Lernenden sollten in der Lage sein: komplexe Situationen im Hinblick auf die Prioritätensetzung zu bewältigen und Strategien zur Abschwächung und Bewältigung zu entwickeln, um die eigene Leistung / Fähigkeiten und die Leistung anderer nachhaltig zu verbessern.	
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Priorisierung definieren • Vorteile der Priorisierung aufzählen • Unterschied zwischen dringenden und wichtigen Aufgaben erkennen • Gefahren einer übertriebenen Priorisierung kennen • Prokrastination definieren • Unterschiede erkennen zwischen Planung und Prioritätensetzung • Gründe für unwirksame Prioritätensetzung zusammenfassen 	<ul style="list-style-type: none"> • Untersuchung der organisatorischen Merkmale, die für eine effektive Prioritätensetzung entscheidend sind • Methoden der Priorisierung entdecken • SMART-Zielmethode anwenden • Eine "Dringend vs. Wichtig"-Matrix anlegen • Nutzen von To-Do-Listen • Herausforderungen im Zusammenhang mit effektiver Prioritätensetzung erkennen • Strategien zum Umgang mit Prokrastination entwickeln 	<ul style="list-style-type: none"> • Grundlagen für effektive Prioritätensetzung bieten • Wege zur Entwicklung der Fähigkeiten zur Prioritätensetzung finden • Die Kapazität entwickeln, Ziele und Aufgaben effektiv zu kategorisieren • Organisationsmethoden aneignen, um effizient Prioritäten zu setzen • Planungsroutine entwickeln • Strategien zur verbesserten Lösungs- & Kundenorientierung entwickeln • Sensibel und respektvoll mit der Zeit anderer umgehen • Voraussehen, was die Verwirklichung eines Projekts/Ziels fördern oder behindern wird
<h3>4.3. KOMPETENZ: Umgang mit Druck</h3>		
<p>Beschreibung der Kompetenz: Druckmanagement bezieht sich darauf, wie man reagiert, wenn man bei der Arbeit unter Druck gerät. Es bedeutet, klar zu denken und Ruhe zu bewahren, wenn man mit Einschränkungen, unvorhergesehenen Änderungen oder Problemen und schwierigen Situationen konfrontiert wird. Druckmanagement ist eine Schlüsselqualifikation für IT-Fachleute, da sie oft mit knappen Fristen und einer hohen Arbeitsbelastung konfrontiert sind.</p>		

Lernergebnisse von EQF 3&4	Die Lernenden sollten in der Lage sein: kognitive, verhaltensbezogene und emotionale Fertigkeiten, die dazu benötigt werden, mit dem Druck in der Arbeit umzugehen, zu erkennen und geeignete grundlegende Methoden zum Umgang mit Druck auszuwählen und anzuwenden.		
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen	
<ul style="list-style-type: none"> Definieren, was "Druck" bedeutet Definieren von Choking- vs. Clutch-Leistung unter Druck 	<ul style="list-style-type: none"> Untersuchung der Wirkungsmechanismen von Druck am Arbeitsplatz Erforschung der Auswirkungen von Druck auf Arbeitsleistung 	<ul style="list-style-type: none"> Voraussetzungen für einen wirksamen Umgang mit Druck schaffen Erarbeitung von Möglichkeiten zur Verbesserung der Druckbewältigungsfähigkeiten 	
Lernergebnisse von EQF 5	Die Lernenden sollten in der Lage sein: mit Druck umzugehen und sensibel für den Druck zu sein, der bei der Arbeit in einem Projekt oder Team auf andere ausgeübt wird, sowie mögliche Leistungseinschränkungen zu erkennen und zu überprüfen, die sich aus einem anspruchsvollen Arbeitsumfeld ergeben.		
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen	
<ul style="list-style-type: none"> Definieren, was "Druck" bedeutet Definieren von Choking- vs. Clutch-Leistung unter Druck Belastungsfaktoren am Arbeitsplatz aufzählen Unterschiede zwischen internem und externem Druck auflisten 	<ul style="list-style-type: none"> Untersuchung der Wirkungsmechanismen von Druck am Arbeitsplatz Erforschung der Auswirkungen von Druck auf Arbeitsleistung Techniken zum Umgang mit Druck am Arbeitsplatz anwenden Druck als Möglichkeit des Wachstums betrachten 	<ul style="list-style-type: none"> Voraussetzungen für einen wirksamen Umgang mit Druck schaffen Erarbeitung von Möglichkeiten zur Verbesserung der Druckbewältigungsfähigkeiten die eigenen Erwartungen und die Erwartungen anderer zu managen, um besser mit dem Druck am Arbeitsplatz umgehen zu können Vorhersage und vorausschauendes Planen 	
Lernergebnisse von EQF 6	Die Lernenden sollten in der Lage sein: komplexe Situationen in Bezug auf Druckmanagement zu bewältigen und Strategien zur Abschwächung und Bewältigung zu entwickeln, um die eigene Leistung / Fähigkeiten und die Leistung anderer nachhaltig zu verbessern.		
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen	
<ul style="list-style-type: none"> Definieren, was "Druck" bedeutet Definieren von Choking- vs. Clutch-Leistung unter Druck Belastungsfaktoren am Arbeitsplatz aufzählen Unterschiede zwischen internem und externem Druck auflisten Unterschiede zwischen Stress und Druck aufzählen 	<ul style="list-style-type: none"> Untersuchung der Wirkungsmechanismen von Druck am Arbeitsplatz Erforschung der Auswirkungen von Druck auf Arbeitsleistung Techniken zum Umgang mit Druck am Arbeitsplatz anwenden Druck als Möglichkeit des Wachstums betrachten 	<ul style="list-style-type: none"> Voraussetzungen für einen wirksamen Umgang mit Druck schaffen Erarbeitung von Möglichkeiten zur Verbesserung der Druckbewältigungsfähigkeiten Eigene Erwartungen und die Erwartungen anderer managen, um besser mit dem Druck am Arbeitsplatz umgehen zu können 	

<ul style="list-style-type: none"> • Ideale Menge an Druck definieren • Stressmanagement definieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Aufbau von Präventionsstrategien zur Abschwächung der negativen Auswirkungen von Druck • Eigene ideale Menge an Druck und die der anderen erkennen • Verbesserung der emotionalen Intelligenz zur Bewältigung von Druck am Arbeitsplatz 	<ul style="list-style-type: none"> • Vorhersage und vorausschauendes Planen • Gesund auf Druck reagieren • Sensibel und respektvoll mit den Auswirkungen von Druck auf andere Personen umgehen • Entscheiden, wann ein Schritt zurückgetreten werden muss, wenn der Druck als zu hoch eingeschätzt wird
4.4. KOMPETENZ: Organisatorische Agilität		
Beschreibung der Kompetenz: Organisatorische Agilität bezieht sich auf das Wissen einer Person darüber, wie die Organisation funktioniert und wie man Dinge sowohl über formelle Kanäle als auch über informelle Netzwerke erledigen kann. Es handelt sich um einen Soft Skill, der für IT-Fachleute von Bedeutung ist, die häufig mit komplexen Situationen konfrontiert sind, in denen sie die Beweggründe hinter wichtigen Strategien, Praktiken und Verfahren sowie die Kultur ihres Unternehmens und der Kundenorganisationen verstehen müssen.		
Lernergebnisse von EQF 3&4	Die Lernenden sollten in der Lage sein: organisatorische Agilität zu definieren und ihre Vorteile aufzuzählen, die Eigenschaften zu erforschen, die die organisatorische Agilität wirksam fördern, sowie Verfahren anzuwenden, die die Entwicklung grundlegender organisatorischer Agilitätsfähigkeiten fördern.	
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Organisatorische Agilität definieren • Vorteile der organisatorischen Agilität aufzählen 	<ul style="list-style-type: none"> • Untersuchung der funktionalen und verhaltensbezogenen Eigenschaften, die zu organisatorischer Agilität gehören • Verschiedene Profile innerhalb der Organisation erkennen (Gatekeeper, Expeditoren, Stopper, Widerständler, Wegweisende, gute Samariter, Einflussnehmer) 	<ul style="list-style-type: none"> • Voraussetzungen für organisatorische Agilität schaffen • Erarbeitung von Möglichkeiten, um organisatorische Agilität zu verbessern
Lernergebnisse von EQF 5	Die Lernenden sollten in der Lage sein: die Organisationskultur zu bestimmen und Veränderungen anzunehmen, wenn dies zur Erfüllung der Unternehmensziele und der Kundenbedürfnisse erforderlich ist, sowie Verfahren zu ermitteln und zu überprüfen, die die organisatorische Flexibilität einschränken.	
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Organisatorische Agilität definieren • Vorteile der organisatorischen Agilität aufzählen • Die Organisationskultur definieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Untersuchung der funktionalen und verhaltensbezogenen Eigenschaften, die zu organisatorischer Agilität gehören 	<ul style="list-style-type: none"> • Voraussetzungen für organisatorische Agilität schaffen

<ul style="list-style-type: none"> • Unterschiede zwischen Agilität und Anpassungsfähigkeit aufzählen 	<ul style="list-style-type: none"> • Verschiedene Profile innerhalb der Organisation erkennen (Gatekeeper, Expeditoren, Stopper, Widerständler, Wegweisende, gute Samariter, Einflussnehmer) • Organisatorische Agilität anwenden, um mit Veränderungen innerhalb der Organisation auf eine positive Art umzugehen • Reguläre Verfahren an bestimmte Situationen anpassen, um Dinge besser zu erledigen 	<ul style="list-style-type: none"> • Erarbeitung von Möglichkeiten, um organisatorische Agilität zu verbessern • Sich an Veränderungen innerhalb der Organisation anpassen • Prioritätensetzung im Hinblick auf die Anpassung an Veränderungen
Lernergebnisse von EQF 6	Die Lernenden sollten in der Lage sein: organisatorische Agilität in vollem Umfang anzunehmen und andere dabei zu unterstützen, ihre Fähigkeiten zur organisatorischen Agilität zu verbessern, aber auch aus Erfahrungen zu lernen und mit Mehrdeutigkeit nachhaltig umzugehen.	
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Organisatorische Agilität definieren • Vorteile der organisatorischen Agilität aufzählen • Die Organisationskultur definieren • Unterschiede zwischen Agilität und Anpassungsfähigkeit aufzählen • Proaktivität definieren • Kontinuierliche Verbesserung definieren • Wirksame Methoden zur Förderung organisatorischer Agilität auflisten 	<ul style="list-style-type: none"> • Untersuchung der funktionalen und verhaltensbezogenen Eigenschaften, die zu organisatorischer Agilität gehören • Verschiedene Profile innerhalb der Organisation erkennen (Gatekeeper, Expeditoren, Stopper, Widerständler, Wegweisende, gute Samariter, Einflussnehmer) • Organisatorische Agilität anwenden, um mit Veränderungen innerhalb der Organisation auf eine positive Art umzugehen • Reguläre Verfahren an bestimmte Situationen anpassen, um Dinge besser zu erledigen • Die Bedeutsamkeit von Toleranz hinsichtlich Unvorhersagbarkeit und Ambiguität diskutieren • Die aus der Erfahrung gewonnenen Erkenntnisse analysieren • Eine Haltung der kontinuierlichen Verbesserung entwickeln 	<ul style="list-style-type: none"> • Voraussetzungen für organisatorische Agilität schaffen • Erarbeitung von Möglichkeiten, um organisatorische Agilität zu verbessern • Sich an Veränderungen innerhalb der Organisation anpassen • Prioritätensetzung im Hinblick auf die Anpassung an Veränderungen • Umgang mit Unvorhersagbarkeit und Ambiguität • Veränderungen, Bedrohungen und Chancen frühzeitig erkennen • Schnelles Reagieren auf den Wandel und die Bedürfnisse der Kunden, um durch Optimierung der Verfahren davon zu profitieren

THEMENBLOCK 5: ZWISCHENMENSCHLICHE FÄHIGKEITEN

5.1. KOMPETENZ: Einflussnahme

Beschreibung der Kompetenz: Die Fähigkeit, am Arbeitsplatz Einfluss zu nehmen, kann sowohl auf persönlicher Ebene als auch für das Unternehmen lohnend sein. Einflussnahme hilft Teamleitern dabei, ihr Team besser zu koordinieren oder ihre Argumente in Sitzungen und Verhandlungen besser durchzusetzen.

Lernergebnisse von EQF 3&4	Die Lernenden sollten in der Lage sein: die kognitiven und praktischen Fähigkeiten zu identifizieren, die sie besitzen müssen, um die Bedeutung der Einflussnahme in einem Arbeitsumfeld zu verstehen und um Einfluss in den täglichen Aktivitäten/Aufgaben zu gewinnen, sowie grundlegende Methoden zur Ausübung der Einflussnahme bei Kollegen, Vorgesetzten und Kunden anzuwenden.		
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen	
<ul style="list-style-type: none"> Definieren, was "Einflussnahme" bedeutet Strategien der Einflussnahme erkennen 	<ul style="list-style-type: none"> Dem Team einfache Optimierungen vorschlagen Unterstützung von Kontexten, in denen die Einflussnahme sinnvoll sein könnte 	<ul style="list-style-type: none"> Unterstützung von Verbesserungen in der Software-Entwicklung Förderung der Aufgabenerfüllung in IT-Kontexten 	
Lernergebnisse von EQF 5	Die Lernenden sollten in der Lage sein: Einfluss im Arbeitsumfeld auszuüben, durch Anwendung geeigneter Einflussstrategien Lösungen zu erarbeiten, die eigene Leistung und die Leistung anderer im Bereich der Einflussnahme zu überprüfen und weiterzuentwickeln.		
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen	
<ul style="list-style-type: none"> Definieren, was "Einflussnahme" bedeutet Strategien der Einflussnahme erkennen Positive und negative Strategien der Einflussnahme erkennen Strategien der Einflussnahme erklären Situationen, in welchen Einflussnahme hilfreich sein könnte, aufzeigen 	<ul style="list-style-type: none"> Dem Team einfache Optimierungen vorschlagen Unterstützung von Kontexten, in denen die Einflussnahme sinnvoll sein könnte Geeignete Strategien der Einflussnahme auswählen Geeignete Strategien der Einflussnahme anwenden, um Lösungen im IT-Kontext zu erzielen Anpassungen von Standardlösungen in spezifischen Kontexten vorschlagen 	<ul style="list-style-type: none"> Unterstützung von Verbesserungen in der Software-Entwicklung Förderung der Aufgabenerfüllung in IT-Kontexten Das Gegenüber im IT-Bereich überzeugen und überreden Teammitgliedern ermöglichen, ihre Fähigkeiten der Einflussnahme zu entwickeln 	

Lernergebnisse von EQF 6	Die Lernenden sollten in der Lage sein: an beruflichen Tätigkeiten oder Projekten, bei denen Beeinflussungsstrategien erforderlich sind, teilzunehmen und diese zu leiten, die Verantwortung für die Entscheidungsfindung durch den Einsatz von Beeinflussungsstrategien zu übernehmen, aber auch Nachwuchskräfte darin zu unterrichten, wie sie ihren eigenen Einfluss auf Mitarbeiter, Unterauftragnehmer und Kunden verbessern können.	
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Definieren, was "Einflussnahme" bedeutet • Strategien der Einflussnahme erkennen • Positive und negative Strategien der Einflussnahme erkennen • Strategien der Einflussnahme erklären • Situationen, in welchen Einflussnahme hilfreich sein könnte, aufzeigen • Verschiedene Beeinflussungsstrategien diskutieren • Überprüfung geeigneter Strategien 	<ul style="list-style-type: none"> • Dem Team einfache Optimierungen vorschlagen • Unterstützung von Kontexten, in denen die Einflussnahme sinnvoll sein könnte • Geeignete Strategien der Einflussnahme auswählen • Geeignete Strategien der Einflussnahme anwenden, um Lösungen im IT-Kontext zu erzielen • Anpassungen von Standardlösungen in spezifischen Kontexten vorschlagen • Geeignete Beeinflussungsstrategien in neuen IT-Kontexten auswählen • Anwendung einer Reihe von Beeinflussungsstrategien in IT-Kontexten • Flexibel und intuitiv geeignete Beeinflussungsstrategien in neuen Kontexten wählen • Geeignete Beeinflussungsstrategien in neuen Kontexten evaluieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung von Verbesserungen in der Software-Entwicklung • Förderung der Aufgabenerfüllung in IT-Kontexten • Das Gegenüber im IT-Bereich überzeugen und überreden • Teammitgliedern ermöglichen, ihre Fähigkeiten der Einflussnahme zu entwickeln • Bewertung der eigenen Fortschritte bei der Anwendung von Beeinflussungsstrategien • Mit Leichtigkeit angemessene Strategien der Einflussnahme in neuen und unvorhersehbaren Situationen ermöglichen • Übernahme von Verantwortung für die Entwicklung der Kenntnisse und Fähigkeiten anderer Teammitglieder
5.2. KOMPETENZ: Aufbau von Vertrauen		
Beschreibung der Kompetenz: Eine von Vertrauen geprägte Arbeitsatmosphäre ist eines der Kernelemente von hoher Leistung. Wenn sich die Mitarbeiter gegenseitig vertrauen, ist die Grundlage für eine gute Zusammenarbeit und Kommunikation gelegt. So profitieren das Team und das Unternehmen vom Austausch von Ideen, Meinungen, Engagement und Kreativität, auch in Bezug auf die Effizienz.		
Lernergebnisse von EQF 3&4	Die Lernenden sollten in der Lage sein: die kognitiven und praktischen Fähigkeiten zu identifizieren, die sie besitzen müssen, um die Bedeutung der Vertrauensbildung in einem Arbeitsumfeld zu verstehen und das Vertrauen am	

	Arbeitsplatz zu stärken, sowie grundlegende Methoden der Vertrauensbildung mit Kollegen, Vorgesetzten und Kunden anzuwenden.		
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen	
<ul style="list-style-type: none"> Definieren, was "Vertrauensaufbau" bedeutet Elemente des Vertrauensaufbaus erkennen 	<ul style="list-style-type: none"> Teamaktivitäten zum Aufbau von Vertrauen fördern Support Aktiver und bewusster Aufbau von Beziehungen zu Teammitgliedern 	<ul style="list-style-type: none"> Unterstützung der Ausrichtung bei der Softwareentwicklung Vertrauensvolle Beziehungen im IT-Kontext ermöglichen 	
Lernergebnisse von EQF 5	Die Lernenden sollten in der Lage sein: eine vertrauensvolle Atmosphäre im Arbeitsumfeld zu schaffen, durch Anwendung geeigneter vertrauensbildender Strategien Lösungen zu erarbeiten sowie die eigene Leistung und die Leistung anderer im Bereich der Vertrauensbildung zu überprüfen und zu entwickeln.		
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen	
<ul style="list-style-type: none"> Definieren, was "Vertrauensaufbau" bedeutet Elemente des Vertrauensaufbaus erkennen Strategien des Vertrauensaufbaus erklären Für den Vertrauensaufbau nützliche Situationen erkennen Verstehen, wie Vertrauen Konflikte verhindern und Unterschiede überwinden kann 	<ul style="list-style-type: none"> Teamaktivitäten zum Aufbau von Vertrauen fördern Support Aktiver und bewusster Aufbau von Beziehungen zu Teammitgliedern Angemessene Maßnahmen zum Vertrauensaufbau am IT-Arbeitsplatz anwenden Angemessene Maßnahmen zum Vertrauensaufbau an IT-Kontexte anpassen Vertrauen strategisch und systematisch auf inhaltlichem und emotionalem Niveau aufbauen 	<ul style="list-style-type: none"> Unterstützung der Ausrichtung bei der Softwareentwicklung Vertrauensvolle Beziehungen im IT-Kontext ermöglichen Eine vertrauensvolle Atmosphäre im Team entwickeln Das Team für neue Aktivitäten begeistern Enge Beziehungen im Team und IT-Kontext entwickeln und pflegen 	
Lernergebnisse von EQF 6	Die Lernenden sollten in der Lage sein: an beruflichen Aktivitäten oder Projekten, die auf Vertrauen basieren, teilzunehmen und diese zu leiten, Verantwortung für die Entscheidungsfindung zu übernehmen, indem sie vertrauensbildende Strategien anwenden, aber auch in der Lage zu sein, Nachwuchskräfte darin zu unterrichten, wie sie ihre eigenen vertrauensbildenden Fähigkeiten im Umgang mit Mitarbeitern, Subunternehmern und Kunden verbessern können.		
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen	
<ul style="list-style-type: none"> Definieren, was "Vertrauensaufbau" bedeutet Elemente des Vertrauensaufbaus erkennen Strategien des Vertrauensaufbaus erklären Für den Vertrauensaufbau nützliche Situationen erkennen 	<ul style="list-style-type: none"> Teamaktivitäten zum Aufbau von Vertrauen fördern Support Aktiver und bewusster Aufbau von Beziehungen zu Teammitgliedern 	<ul style="list-style-type: none"> Unterstützung der Ausrichtung bei der Softwareentwicklung Vertrauensvolle Beziehungen im IT-Kontext ermöglichen 	

<ul style="list-style-type: none"> • Verstehen, wie Vertrauen Konflikte verhindern und Unterschiede überwinden kann • Verschiedene Situationen diskutieren, in welchen Vertrauensaufbau nützlich sein kann • Vorteile von Vertrauen am Arbeitsplatz diskutieren • Verstehen, wie das Vorleben von Vertrauensbildung die Entwicklung von Nachwuchskräften unterstützt 	<ul style="list-style-type: none"> • Angemessene Maßnahmen zum Vertrauensaufbau am IT-Arbeitsplatz anwenden • Angemessene Maßnahmen zum Vertrauensaufbau an IT-Kontexte anpassen • Vertrauen strategisch und systematisch auf inhaltlichem und emotionalem Niveau aufbauen • Flexibel und intuitiv eine Reihe von vertrauensbildenden Strategien in IT-Kontexten anwenden • Geeignete Strategien zur Vertrauensbildung in IT-Kontexten in einem neuen Kontext bewerten • Aufzeigen, wie Vertrauensbildung auf inhaltlicher und emotionaler Ebene erreicht werden kann 	<ul style="list-style-type: none"> • Eine vertrauensvolle Atmosphäre im Team entwickeln • Das Team für neue Aktivitäten begeistern • Enge Beziehungen im Team und IT-Kontext entwickeln und pflegen • Mit Leichtigkeit angemessene Beeinflussungsstrategien in neuen und unvorhersehbaren Situationen ermöglichen • Verantwortung für die Entwicklung von Wissen und Fertigkeiten anderer Teammitglieder übernehmen
--	---	--

5.3. KOMPETENZ: Motivation

Beschreibung der Kompetenz: Motivation ist wichtig für den Erfolg des Teams und des Unternehmens als Ganzes. Motivierte Mitarbeiter sind leistungsfähiger, engagieren sich stärker für die Aufgabe und das Unternehmen und sind auch persönlich zufriedener.

Lernergebnisse von EQF 3&4	Die Lernenden sollten in der Lage sein: die kognitiven und praktischen Fähigkeiten zu identifizieren, die sie haben müssen, um die Bedeutung von Motivation in einem Arbeitsumfeld zu verstehen und bei den täglichen Aktivitäten/Aufgaben motiviert zu sein, sowie grundlegende Methoden zur Motivation von sich selbst, Kollegen, Vorgesetzten und Kunden anzuwenden.		
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen	
<ul style="list-style-type: none"> • Definieren, was "Motivation" bedeutet • Die Wichtigkeit von Motivation am Arbeitsplatz erkennen 	<ul style="list-style-type: none"> • Motivation am Arbeitsplatz erkennen • Motivierende Aktivitäten unterstützen 	<ul style="list-style-type: none"> • Das Team zur Teilnahme an motivationsförderlichen Aktivitäten ermutigen • Motivation im Team unterstützen 	
Learning Outcome at EQF 5	Die Lernenden sollten in der Lage sein: Mitarbeiter in einem Arbeitsumfeld zu motivieren, die Motivation am Arbeitsplatz zu optimieren, die Motivation von sich selbst und anderen zu überprüfen und zu entwickeln, um die eigene Leistung in Zusammenarbeit mit Mitarbeitern, Kunden und Auftraggebern zu verbessern.		
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen	
<ul style="list-style-type: none"> • Definieren, was "Motivation" bedeutet 	<ul style="list-style-type: none"> • Motivation am Arbeitsplatz erkennen • Motivierende Aktivitäten unterstützen 	<ul style="list-style-type: none"> • Das Team zur Teilnahme an motivationsförderlichen Aktivitäten ermutigen 	

<ul style="list-style-type: none"> • Die Wichtigkeit von Motivation am Arbeitsplatz erkennen • Verschiedene Motivationstheorien erkennen • Verschiedene Motivationstheorien diskutieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Motivation im Team analysieren • Motivationstheorien am IT-Arbeitsplatz anwenden 	<ul style="list-style-type: none"> • Motivation im Team unterstützen • Auf Motivation fokussierende IT-Projekte entwickeln • Den Teammitgliedern ermöglichen, ihre eigene Motivation zu finden
Lernergebnisse von EQF 6	Die Lernenden sollten in der Lage sein: motiviert an beruflichen Aktivitäten oder Projekten teilzunehmen und diese zu leiten, aber auch in der Lage zu sein, Nachwuchskräfte darin zu unterrichten, wie sie ihre eigene Motivation und die ihrer Kollegen, Subunternehmer und Kunden des Unternehmens steigern können.	
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> • Definieren, was "Motivation" bedeutet • Die Wichtigkeit von Motivation am Arbeitsplatz erkennen • Verschiedene Motivationstheorien erkennen • Verschiedene Motivationstheorien diskutieren • Motivationstheorien an die Praxis anpassen • Vorteile von Motivation am Arbeitsplatz diskutieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Motivation am Arbeitsplatz erkennen • Motivierende Aktivitäten unterstützen • Motivation im Team analysieren • Motivationstheorien am IT-Arbeitsplatz anwenden • Flexibel und intuitive eine Reihe von Motivationsstrategien in neuen Kontexten anwenden • Angemessene Motivationsstrategien im IT-Kontext evaluieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Das Team zur Teilnahme an motivationsförderlichen Aktivitäten ermutigen • Motivation im Team unterstützen • Auf Motivation fokussierende IT-Projekte entwickeln • Den Teammitgliedern ermöglichen, ihre eigene Motivation zu finden • Mit Leichtigkeit angemessene Motivationsstrategien in neuen und unvorhersehbaren Situationen anwenden • Verantwortlichkeit für die Entwicklung von Wissen und Fertigkeiten anderer Teammitglieder übernehmen
5.4. KOMPETENZ: Verhandlungsgeschick		
Beschreibung der Kompetenz: Verhandlungsgeschick kann auf persönlicher Ebene hilfreich sein, wenn es um den beruflichen Aufstieg geht, aber auch am Arbeitsplatz. Verhandlungsgeschick ist unter anderem wichtig, wenn es darum geht, ein höheres Gehalt oder eine bessere Position im Unternehmen zu erreichen, aber auch, wenn man um mehr Ressourcen für den Abschluss eines IT-Projekts bittet.		
Lernergebnisse von EQF 3&4	Die Lernenden sollten in der Lage sein: die kognitiven und praktischen Fähigkeiten zu erkennen, die sie benötigen, um die Bedeutung von Verhandlungen in einem Arbeitsumfeld zu verstehen, sowie grundlegende Methoden zur Einführung von Verhandlungsstrategien bei der Zusammenarbeit mit Kollegen, Vorgesetzten und Kunden anzuwenden.	

Kenntnisse		Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> Prinzipien des Verhandeln verstehen Prinzipien des Verhandeln beschreiben 		<ul style="list-style-type: none"> Das Team in Verhandlungen unterstützen Aktiv an Verhandlungen teilnehmen 	<ul style="list-style-type: none"> Vorgeschlagene Verhandlungsaktivitäten am IT-Arbeitsplatz unterstützen Verhandlungsaktivitäten im IT-Kontext fördern
Lernergebnisse von EQF 5	Die Lernenden sollten in der Lage sein: in einem Arbeitsumfeld zu verhandeln, indem sie geeignete Verhandlungsstrategien zu anwenden, die eigene Leistung und die Leistung anderer im Bereich der Einflussnahme zu überprüfen und weiterzuentwickeln.		
Kenntnisse		Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> Prinzipien des Verhandeln verstehen Prinzipien des Verhandeln beschreiben Situationen erkennen, in denen Verhandeln nützlich sein kann Verhandlungsstrategien in bestimmten Situationen diskutieren 		<ul style="list-style-type: none"> Das Team in Verhandlungen unterstützen Aktiv an Verhandlungen teilnehmen Auswahl bekannter und geeigneter Verhandlungsstrategien Geeignete Verhandlungsstrategien in IT-Kontexten anwenden Entwicklung von Win-Win-Lösungen 	<ul style="list-style-type: none"> Vorgeschlagene Verhandlungsaktivitäten am IT-Arbeitsplatz unterstützen Verhandlungsaktivitäten im IT-Kontext fördern An Verhandlungsaktivitäten teilnehmen Teammitgliedern ermöglichen, ihr Verhandlungspotential zu entwickeln Win-Win-Lösungen im IT-Kontext mit Kollegen, Vorgesetzten, Partnern und Kunden umsetzen
Lernergebnisse von EQF 6	Die Lernenden sollten in der Lage sein: an beruflichen Tätigkeiten oder Projekten teilzunehmen und diese zu leiten, bei denen Verhandlungsstrategien erforderlich sind, und die Verantwortung für die Entscheidungsfindung durch Verhandlungen mit Vorgesetzten, Kunden und Auftraggebern zu übernehmen, aber auch in der Lage zu sein, Nachwuchskräfte darin zu unterrichten, wie sie ihr eigenes Verhandlungsgeschick gegenüber Mitarbeitern, Subunternehmern und Kunden des Unternehmens verbessern können.		
Kenntnisse		Fertigkeiten	Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> Prinzipien des Verhandeln verstehen Prinzipien des Verhandeln beschreiben Situationen erkennen, in denen Verhandeln nützlich sein kann Verhandlungsstrategien in bestimmten Situationen diskutieren Vorteile von Verhandlungsstrategien am Arbeitsplatz diskutieren Verhandlungsstrategien in neuen Situationen entwickeln 		<ul style="list-style-type: none"> Das Team in Verhandlungen unterstützen Aktiv an Verhandlungen teilnehmen Auswahl bekannter und geeigneter Verhandlungsstrategien Geeignete Verhandlungsstrategien in IT-Kontexten anwenden Entwicklung von Win-Win-Lösungen Flexibel und intuitiv eine Reihe von Verhandlungsstrategien in neuen IT-Kontexten anwenden 	<ul style="list-style-type: none"> Vorgeschlagene Verhandlungsaktivitäten am IT-Arbeitsplatz unterstützen Verhandlungsaktivitäten im IT-Kontext fördern An Verhandlungsaktivitäten teilnehmen Teammitgliedern ermöglichen, ihr Verhandlungspotential zu entwickeln Win-Win-Lösungen im IT-Kontext mit Kollegen, Vorgesetzten, Partnern und Kunden umsetzen

<ul style="list-style-type: none"> • Verstehen, wie man die Verhandlungsfähigkeiten von Nachwuchskräften fördern kann 	<ul style="list-style-type: none"> • Geeignete Verhandlungsstrategien in neuen IT-Kontexten evaluieren • Anleitung zur Anwendung stimmiger Verhandlungsstrategien 	<ul style="list-style-type: none"> • Mit Leichtigkeit angemessene Verhandlungsstrategien in unvorhersehbaren und neuen Situationen ermöglichen • Verantwortung zu übernehmen für die Entwicklung von Kenntnissen und Fähigkeiten anderer Teammitglieder • Die strategische Umsetzung von Verhandlungsvereinbarungen in IT-Projekten beaufsichtigen und überwachen
--	---	--

EQAVET Aspekte

QUALITÄTSKRITERIEN BASIEREND AUF DEM VIER-PHASEN-MODELL Indikative Deskriptoren auf Ebene des Berufsaus- und Berufsbildungssystems	
Phase 1: Planung	<p>Nach der Durchführung einer Bedarfsanalyse für die spezifische Gruppe von IT-Fachleuten, bei der Ausbildungsziele, Aktivitäten und Lerncharakteristika identifiziert werden, entwerfen die Berufsausbilder eine aufgabenorientierte Ausbildung in Bezug auf Soft Skills unter Berücksichtigung der drei verschiedenen EQR-Niveaus, die in diesem Projekt untersucht wurden, und des Niveaus dieser Fähigkeiten bei den Auszubildenden. Die Ausbildung sollte so strukturiert sein, dass sie die Bedürfnisse und Qualifikationslücken der Auszubildenden in Bezug auf ihren Beruf/ihre Tätigkeit berücksichtigt. Mit klaren Ausbildungszielen (kurz- und langfristig) ist der nächste Schritt die Vorbereitung des Ausbildungsmaterials, um die beschriebenen Lernergebnisse für die spezifische Kompetenzerweiterung zu entwickeln. Die Ausbilder können offene Bildungsressourcen, selbst erstelltes Schulungsmaterial verwenden oder Unterstützung von erfahrenen Soft-Skills-Ausbildern suchen, um die Schulungsziele zu erreichen. Je nach den Eigenheiten der Gruppe sollten unterschiedliche Maßnahmen ergriffen werden.</p> <p>Nach der Schulung kennt der Teilnehmer die erläuterten Schlüsselkonzepte und hat sie durch die während der Schulung vorgeschlagenen Aktivitäten in die Praxis umgesetzt, wodurch seine Soft Skills und Kompetenzen verbessert wurden.</p> <p>Den Teilnehmern werden ein Bewertungsverfahren sowie ein detaillierter Zeitplan für die Ausbildung zur Verfügung gestellt.</p>
Phase 2: Umsetzung	<p>IT-Fachleute (die Teilnehmer) werden mit den Kompetenzen vertraut gemacht, die sie gemäß dem EQR-Niveau entwickeln werden, das ihre Kenntnisse, Fertigkeiten und Kompetenzen in Bezug auf Soft Skills, aber auch das Maß an Verantwortung an ihrem Arbeitsplatz widerspiegelt. Der/die Auszubildende(n) wird/werden ermutigt, an der Gestaltung des Ausbildungsprogramms, an dem er/sie teilnehmen soll, mitzuwirken, um die Themengenaugigkeit zu erhöhen, die Motivation zu steigern und eine Fehlanpassung der Fähigkeiten zu vermeiden.</p>

	<p>Die angebotene Ausbildung wird nicht nur auf die Qualifikationslücken der Trainees und die Besonderheiten des IT-Berufs zugeschnitten, sondern auch auf die Bedürfnisse des Arbeitsmarktes. Den Trainern wird empfohlen, bei der Wahl der Lehr- und Lernmittel flexibel zu sein und sich dabei auf verfügbare Materialien zu stützen, die sie selbst oder ihre Kollegen bereits verwendet haben. Die theoretischen Kenntnisse sollten durch praktische Methoden ergänzt werden, z. B. durch Fallstudien oder Rollenspiele, in denen die Teilnehmer das Gelernte anwenden können.</p> <p>Die Teilnehmer werden über die Ressourcen informiert, die sie vorbereiten sollten, um in der für das Soft Skills-Training vorgesehenen Zeit vollständig von der Schulung zu profitieren. Es wird empfohlen, die Schulungsaktivitäten mit digitalen Hilfsmitteln zu unterstützen, da diese von der Zielgruppe häufig genutzt werden.</p>
Phase 3: Evaluation	<p>Die Evaluation muss regelmäßig und von verschiedenen Stellen durchgeführt werden. Es ist ratsam, dass das Curriculum und das Trainingsprogramm für Soft Skills selbst von externen, zertifizierten Berufsbildungsexperten evaluiert wird, deren Feedback sich auf die Einführung von Verbesserungen in zukünftigen Trainingsprogrammen auswirkt. Der/die Trainer wird/werden sich auch um Unterstützung unter Gleichgesinnten bemühen, um Meinungen auszutauschen und Feedback über die Qualität der von ihm/ihr durchgeführten Ausbildung zu erhalten.</p> <p>Die Evaluierung umfasst auch die Beobachtung und Reflexion. Ein Modell zur Messung der Wirksamkeit von Schulungen ist das Kirkpatrick-Modell, Donald Kirkpatrick, Evaluating Training Programs, 3rd ed. (San Francisco: Berrett-Koehler, 2006), das in den 1950er Jahren entwickelt wurde. Trainern wird empfohlen, die vier Schritte zur Bewertung ihrer Ausbildung zu befolgen.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reaktion: Wie haben die Teilnehmer auf das Trainingsprogramm reagiert? 2. Lernen: In welchem Maß haben die Teilnehmer ihre Kenntnisse und Fertigkeiten verbessert? 3. Verhalten: Hat sich das Verhalten als Ergebnis des Trainings verändert? 4. Ergebnisse: Welche Vorteile für die Organisation entspringen aus dem Training? <p>Die Schulungsteilnehmer sollten auch aufgefordert werden, am Ende der Schulung (oder in kritischen Momenten, die vom Schulungsleiter festgelegt werden) eine Bewertungsaktivität durchzuführen. Der Ausbilder kann eine Online-Beurteilung entwickeln, eine App verwenden oder ein Rollenspiel initiieren - die Art der Aktivität hängt davon ab, ob die Beurteilung einzeln oder in der Gruppe, online oder im Klassenzimmer stattfindet, sowie davon, ob es sich um eine Selbstreflexion handelt oder ob der Ausbilder ein Feedback geben muss. Die Bewertung des Fortschritts des Teilnehmers bietet eine effiziente Möglichkeit, die Entwicklung der Kernkompetenzen zu überprüfen.</p> <p>Der Trainer informiert den/die Trainee(s) über das Endergebnis der Ausbildung und über mögliche zukünftige Entwicklungswege, die er/sie einschlagen kann.</p>
Phase 4: Rückschau	<p>Nach der Teilnahme an der Schulung sollen die IT-Fachleute weiter dabei unterstützt werden, ihre neu erworbenen Fähigkeiten effektiv einzusetzen.</p>

Es ist ratsam, Umfragen durchzuführen, um eventuelle Verbesserungen bei zukünftigen Lern- und Lehraktivitäten zu berücksichtigen und die Zufriedenheit der Auszubildenden mit dem Ausbildungsprozess zu bewerten.

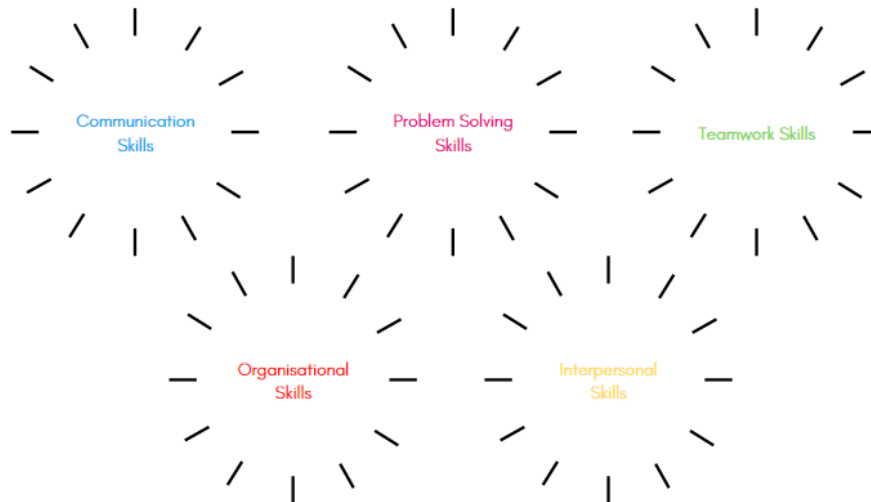
Andere Fachleute, z. B. aus dem Bereich der Personalverwaltung oder Soft-Skills-Trainer, werden um Feedback gebeten, um weitere Empfehlungen zu den behandelten Fähigkeiten zu geben.

Vorschläge und Verbesserungen, die von Trainees, Kollegen oder Experten eingebracht werden, werden in Übereinstimmung mit dem EQR-Niveau berücksichtigt, d.h. jegliches Feedback oder Empfehlungen zur Verbesserung von Trainingsprogrammen basieren auf dem EQR-Niveau, der Sprache und der Komplexität, die so angepasst sind, dass sie sowohl für den Trainer (für das Lehren) als auch für den Trainee (für das Lernen) vollständig verständlich sind.

Zusammenfassender Hinweis: Aktivitäten zur Planung, Durchführung, Bewertung und Überprüfung sollten auf der Grundlage eines ganzheitlichen Ansatzes und unter Anwendung von Qualitätssicherungsmaßnahmen durchgeführt werden. Weitere Informationen finden Sie im [EQAVET+ Ansatz - Complementing EQAVET](#), wo Sie Informationen über das Vier-Phasen-Modell; [EQAVET-Indikatoren](#) zur Überprüfung der Auswirkungen Ihrer Ausbildung auf die Auszubildenden im Rahmen von Berufsbildungsprogrammen und den [Leitfaden für nationale Referenzstellen \(Selbstüberwachung von Berufsbildungsanbietern unter Verwendung der EQAVET-Indikatoren-Toolbox\)](#) finden, insbesondere zum Zweck der Selbstüberwachung.

Empfehlungen zur Entwicklung von Soft Skills für ausgewählte gängige IT-Berufe

Die im vorangegangenen Abschnitt dieses Dokuments enthaltenen Informationen dienen als Bezugspunkt für die Zuordnung der Soft Skills zu den IT-Berufen.



Es wurde festgestellt, dass über einige Kompetenzniveaus hinweg **Einfühlungsvermögen**, **Anpassungsfähigkeit** und **Multitasking** die wichtigsten Soft Skills für alle IT-Berufe sind, während **verbale Kommunikations-** und **Präsentationsfähigkeiten** die nächsten wesentlichen sind.

Die Bedeutung von Soft Skills sollte unabhängig von der Art des Berufs hervorgehoben werden, wobei jedoch je nach Beruf eine andere Teilmenge von Soft Skills erforderlich sein kann. Dies hängt in hohem Maße von der Art der Interaktionen ab, mit denen die Person konfrontiert ist, von den Besonderheiten des Arbeitsplatzes und dem Niveau ausgewählter Kompetenzen, über die die Person bereits verfügt, sowie von ihrer Offenheit, neue Kontakte zu knüpfen, Informationen weiterzugeben und sich an gemeinsamen Aktivitäten zu beteiligen, entweder mit dem eigenen Teammitglied oder mit Kunden des Unternehmens. Die Beobachtung des Verhaltens anderer und der Aufbau positiver Beziehungen auf der Grundlage von Vertrauen und Kommunikation, sei sie verbal oder nonverbal, sind die ersten Schritte zur Verbesserung der Soft Skills.

Berufe wie **Information Systems Manager**, **IT-Manager** und **Key Account Manager** erfordern zusätzlich gut ausgeprägte zwischenmenschliche Fähigkeiten, aktives Zuhören und Beeinflussungskompetenz, aber nicht zuletzt auch Konfliktmanagement, Zeitmanagement, Mitarbeiterführung, Druckmanagement und Prioritätensetzung.

Berufe wie **IT-Ingenieur**, **IT-Techniker** und **Spezialist für technischen Support** erfordern starke (verbale und nonverbale) Kommunikationsfähigkeiten und Problemlösungsfähigkeiten, einschließlich analytischem, logischem und kritischem Denken, um nur einige zu nennen.

Berufe wie **Softwareentwickler**, **Programmierer** und **Webdesigner** müssen aktiv zuhören, kreativ sein, analytisch denken, aber auch offen für Anpassungsfähigkeit und motivierte Multitasking-Fähigkeiten sein.



Berufe wie **Netzwerkspezialist**, **Spezialist für Forschung und Entwicklung** und **Datenbankadministrator** erfordern analytische Fähigkeiten, Flexibilität und Organisationstalent.



Referenzen

- (EQAVET), E. Q. (n.d.). <https://www.eqavet.eu/>. Retrieved from <https://www.eqavet.eu/About-Us/Mission>
- CEDEFOP. (n.d.). *European Qualification Framework (EQF)*. Unter: <https://www.cedefop.europa.eu/en/events-and-projects/projects/european-qualifications-framework-eqf>
- Commission, E. (n.d.). *European Skills Competences Qualifications and Occupations*. Unter: <https://ec.europa.eu/esco/portal/occupation?resetLanguage=true&newLanguage=en>
- EOPPEP. (n.d.). *National Organisation for the Certification of Qualifications & Vocational Guidance (EOPPEP)* . Unter: <https://www.eoppep.gr/index.php/en/>:
<https://www.eoppep.gr/index.php/en/qualifications-certification-en>
- EQAVET. (n.d.). <https://www.eqavet.eu/>. European Quality Assurance Reference Framework
- EQAVET. (n.d.). <https://www.eqavet.eu/>. Unter: <https://www.eqavet.eu/About-Us/Network-Members/National-Reference-Points>
- EQAVET. (n.d.). <https://www.eqavet.eu/What-We-Do/European-Quality-Assurance-Reference-Framework/Overview>. Unter: <https://www.eqavet.eu/What-We-Do/European-Quality-Assurance-Reference-Framework/Overview>
- EUROPASS, E. U. (n.d.). *Description of the 8 EQF levels*. Unter: <https://europa.eu/europass/en/description-eight-eqf-levels>
- Union, C. o. (2009). Council conclusions of 12 May 2009 on a strategic framework for European cooperation in education and training ('ET 2020'). Brussels: of the European (2009/C 119/02).
- Union, E. (n.d.). *Europass EQF Brochure and Infographics*. Unter: <https://europa.eu/europass/en/eqf-brochure-and-infographic>





HERAKLION
CHAMBER



ΔTERMON
EDUCATIONAL PLAY



MINDSHIFT
Talent Advisory

