

Zertifizierungsprogramm P52

Social Media Manager:in

Version 1.3: 2024-01-17

Medieninhaber und Hersteller

Austrian Standards plus GmbH Heinestraße 38, 1020 Wien
Copyright© Austrian Standards plus GmbH 2024 All rights reserved.
E-Mail: certification@austrian-standards.at
Internet: www.austrian-standards.at

Inhaltsverzeichnis

1 Geltungsbereich	3
2 Anforderungen an die Kompetenz	3
2.1 Kompetenz- & Tätigkeitsprofil	3
2.2 Anforderungen Wissen und Fertigkeiten	3
2.2.1 Social Media Marketing	3
2.2.2 Social Media Management	3
2.2.3 Content Marketing	4
2.2.4 Virales & Influencer Marketing	4
2.2.5 Social Media Monitoring	4
2.2.6 Rechtliche Rahmenbedingungen im Social Media Marketing	4
3 Prüfung	5
3.1 Präsentation	5
3.2 Mündliche Wissensprüfung	5
4 Bewertungskriterien	6
4.1 Präsentation	6
4.2 Mündliche Wissensprüfung	6
4.3 Gesamtbewertung und Prüfungswiederholung	6
5 Zertifizierungsvoraussetzungen Erst-Zertifizierung	7
6 Beschwerde, Einspruch, Prüfungseinsicht/-auskunft	7
7 Rezertifizierung	7
7.1 Kriterien zur Verlängerung des Zertifikates	7
7.2 Ausstellung des Zertifikates	7
7.3 Fristen	7
8 Prüfer:innen	8
8.1 Anzahl Prüfer:innen	8
8.2 Kompetenz der Prüfer:innen	8

1 Geltungsbereich

Das vorliegende Zertifizierungsprogramm legt die Vorgangsweise zur Zertifizierung der Kompetenz von Personen im Bereich Social Media Marketing durch Austrian Standards plus Certification (AS+C), dem Geschäftsbereich Zertifizierung der Austrian Standards plus GmbH, fest.

Gegenstand der Zertifizierung ist ausschließlich die Kompetenz natürlicher Personen.

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

2 Anforderungen an die Kompetenz

2.1 Kompetenz- & Tätigkeitsprofil

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

2.2 Anforderungen Wissen und Fertigkeiten

Personen, die gemäß diesem Zertifizierungsschema zertifiziert sind, müssen Kompetenzen und Wissen gemäß der Abschnitte 2.2.1 bis 2.2.6 aufweisen.

2.2.1 Social Media Marketing

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

- Verständnis der Grundlagen und der grundlegenden Begriffe im Bereich Social Media Marketing
- Definition
- Vorteile, Nachteile und Möglichkeiten
- Überblick über aktuelle Social-Media-Kanäle
- Grundlegende Kenntnisse über Einsatzmöglichkeiten und Funktionsweisen von Onlinemarketing-Instrumenten, wie
 - Repräsentationsmöglichkeiten des jeweiligen Social-Media-Kanals (z.B. Gruppen, persönliche Profile, Fanpages, Firmenprofile)
 - Ads
 - Stories
 - Textbasierte Dialogsysteme z.B. Chatbots, Messenger etc.

2.2.2 Social Media Management

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

- Social Media-Strategien und Kampagnen-Planung
- Zieldefinition (SWOT-Analyse)

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

- Zielgruppendefinition
- Social SEO
- Budgetierung
- Kenntnis der essenziellsten Key Performance Indikatoren (KPIs)
- Community Management
- Krisenmanagement (z.B. Umgang mit „Shitstorms“)

2.2.3 Content Marketing

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

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

2.2.4 Virales & Influencer Marketing

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

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

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

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

2.2.5 Social Media Monitoring

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

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

2.2.6 Rechtliche Rahmenbedingungen im Social Media Marketing

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

- Urheberrecht (UrhG)
- Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)
- Impressumspflicht gemäß § 24 Mediengesetz

3 Prüfung

Die Prüfung wird von einer Kommission bestehend aus zwei Prüfer:innen abgehalten und besteht aus zwei Teilen: einer Präsentation und einer mündlichen Wissensprüfung.

Die Nutzung von Fachliteratur, Vortragsunterlagen, Mitschriften sowie die Nutzung des Internets (zu Recherchezwecken) ist in den Grenzen des vorgegebenen Zeitrahmens erlaubt, sofern nicht in weiterer Folge eine Einschränkung erfolgt.

3.1 Präsentation

Im Rahmen der Präsentation muss die/der Kandidat:in ein Projekt präsentieren, in dem die Entwicklung eines Konzeptes für das Social-Media Marketing einer Organisation dargestellt wird.

Diesbezüglich muss die/der Kandidat:in im Rahmen ihrer/seiner Präsentation folgende Aspekte berücksichtigen:

- a. Zielformulierung
- b. Zielgruppendefinition
- c. Darstellung und Erläuterung von beispielhaften Templates
- d. Einarbeitung des Corporate Designs in das Konzept
- e. Bearbeitung von drei ausgewählten Social-Media-Kanälen
- f. Begründung über die Wahl der Social-Media-Kanäle
- g. Einbeziehung und Reflektion rechtlicher Aspekte
- h. Darstellung eines beispielhaften Redaktionsplans für einen Monat
- i. Erarbeitung einer Liste an Ideen für Content
- j. Skizzierung eines Plans zur Budgetierung
- k. Darstellung von mindestens drei Maßnahmen zur Erfolgsmessung

Die maximale Dauer der Prüfung ist mit 20 Minuten festgelegt.

Die Vorbereitung der Präsentation erfolgt im Vorfeld der Prüfung, das gegenständliche Projekt ist von der Kandidatin/ dem Kandidaten frei wählbar.

wählbar.

3.2 Mündliche Wissensprüfung

Im Anschluss an die Präsentation werden der/dem Kandidat:in vier fachliche Fragen gestellt. Aus den folgenden Wissenskategorien gem. Abschnitt 2.2 wird je eine Frage gestellt:

- Social Media Marketing
- Social Media Management
- Social Media Monitoring

- Rechtliche Rahmenbedingungen im Social Media Marketing

Die maximale Dauer der mündlichen Wissensprüfung ist mit maximal 10 Minuten festgelegt.

4 Bewertungskriterien

4.1 Präsentation

Im Rahmen der Präsentation werden folgende Aspekte bewertet:

- **Formale Aspekte:** Aufbereitung und Aufbau (Struktur) der Präsentation (max. 10 Punkte)
- **Präsentationsstil & Rhetorik** (max. 5 Punkte)
- **Inhaltliche Aspekte:**
 - Zielformulierung (3 Punkte)
 - Zielgruppendefinition (3 Punkte)
 - Darstellung und Erläuterung von beispielhaften Templates (7 Punkte)
 - Einarbeitung des Corporate Designs in das Konzept (5 Punkte)
 - Bearbeitung von drei ausgewählten Social-Media-Kanälen (7 Punkte)
 - Begründung über die Wahl der Social-Media-Kanäle (5 Punkte)
 - Einbeziehung und Reflektion rechtlicher Aspekte (5 Punkte)
 - Darstellung eines beispielhaften Redaktionsplans für einen Monat (10 Punkte)
 - Erarbeitung einer Liste an Ideen für Content (5 Punkte)
 - Skizzierung eines Plans zur Budgetierung (5 Punkte)
 - Darstellung von mindestens drei Maßnahmen zur Erfolgsmessung (5 Punkte)

Für eine positive Gesamtbeurteilung dieses Teiles der Prüfung muss eine Mindestanzahl von 36 Punkten bei einer maximal möglichen Punkteanzahl von 60 Punkten erreicht werden.

4.2 Mündliche Wissensprüfung

Jede Frage wird mit 5 Punkten bewertet (0 Punkte entsprechen einer nicht beantworteten Frage; 5 Punkte entsprechen einer vollständig korrekt beantworteten Frage).

Die mündliche Prüfung wird mit maximal 20 Punkten bewertet. Zur positiven Absolvierung dieses Prüfungsteil ist eine Mindestpunktzahl von 10 Punkten erforderlich.

4.3 Gesamtbewertung und Prüfungswiederholung

Zur positiven Absolvierung der Gesamtprüfung müssen mindestens 60% der Gesamtpunktzahl (=48 von insgesamt 80 Punkten) erreicht werden.

Wird ein Abschnitt negativ beurteilt, so ist die Prüfung insgesamt negativ zu beurteilen.

Die Prüfung ist in jedem Falle zur Gänze zu wiederholen.

5 Zertifizierungsvoraussetzungen Erst-Zertifizierung

Folgende Voraussetzungen müssen für die Ausstellung eines Zertifikates erfüllt sein:

1. Nachweise einer absolvierten Ausbildung bezogen auf die Inhalte gem. Abschnitt 2 im Ausmaß von mind. 40 Wochenstunden **ODER** Nachweise einer facheinschlägigen zweijährigen Berufserfahrung
2. positives Prüfungsergebnis (gem. Abschnitt 4 Bewertungskriterien)

Die Zertifikate haben eine Gültigkeit von 3 Jahren.

6 Beschwerde, Einspruch, Prüfungseinsicht/-auskunft

6.1 Einspruch: Prüfungsteilnehmende haben das Recht, Einspruch gegen das Prüfungsergebnis einzulegen. Die Zertifizierungsstelle von Austrian Standards folgt der in der ISO/IEC 17024 vorgegebenen Definition eines Einspruchs: „Mit dem Einspruch bringt der Anbieter eines Gegenstandes der Konformitätsbewertung gegenüber der Konformitätsbewertungsstelle sein Verlangen zum Ausdruck, die Entscheidung bezüglich dieses Gegenstandes zu überprüfen“.

6.2 Beschwerde: Prüfungsteilnehmende haben das Recht, Beschwerde bei der Zertifizierungsstelle einzulegen. Die Zertifizierungsstelle von Austrian Standards folgt der in der ISO/IEC 17024 vorgegebenen Definition einer Beschwerde: „Mit der Beschwerde bringt eine Person oder eine Organisation ihre Unzufriedenheit bezüglich der Tätigkeit der Konformitätsbewertungsstelle zum Ausdruck und erwartet eine Antwort“.

Beschwerden und Einsprüche sind schriftlich bei der Zertifizierungsstelle einzureichen.

6.3 Prüfungseinsicht und -auskunft: Eine Prüfungseinsicht sowie eine Prüfungsauskunft (erreichte Punkteanzahl) kann ausschließlich bei Nicht-Bestehen der Prüfung und im Rahmen eines Einspruchsverfahrens vorgenommen/erteilt werden.

7 Rezertifizierung

7.1 Kriterien zur Verlängerung des Zertifikates

Zur Verlängerung des Zertifikates muss die Zertifikatsinhaberin/der Zertifikatsinhaber die folgenden Kriterien erfüllen:

7.1.1 Die Zertifikatsinhaberin/der Zertifikatsinhaber muss Nachweise über facheinschlägige Weiterbildungen im Ausmaß von mindestens 24 Stunden für den gesamten Zertifizierungszyklus erbringen.

7.1.2 Die Zertifikatsinhaberin/der Zertifikatsinhaber muss Nachweise über die aufrechte, einschlägige Tätigkeit erbringen. Dies hat in Form von Tätigkeits- bzw. Projektbeschreibung zu erfolgen.

7.2 Ausstellung des Zertifikates

Nach Erfüllung aller Kriterien gemäß 7.1.1 und 7.1.2 wird das Zertifikat für drei Jahre verlängert.

7.3 Fristen

Die Rezertifizierung muss vor dem Ablauf des Zertifikates erfolgen. In Ausnahmefällen kann die Rezertifizierung auch nach Ablauf des Zertifikates erfolgen. Hierbei gelten folgende Bedingungen:

7.3.1 Erfolgt die Rezertifizierung nach Ablauf der Gültigkeit eines Zertifikats innerhalb eines Zeitraums von maximal sechs Monaten, wird die Rezertifizierung gemäß den Kriterien und dem Prozess gemäß Abschnitt 7.1 durchgeführt. Andernfalls ist eine Prüfung im Umfang der Erstzertifizierung gemäß Abschnitt 3 durchzuführen.

7.3.2 Die Gültigkeit des Zertifikats richtet sich immer nach dem Datum der Erstzertifizierung. Das heißt, es wird immer vom Datum der Erstzertifizierung ausgegangen, unabhängig von dem Datum der tatsächlich erfolgten Rezertifizierung.

8 Prüfer:innen

8.1 Anzahl Prüfer:innen

Die Prüfung wird von zwei Prüfern abgehalten und bewertet.

8.2 Kompetenz der Prüfer:innen

Für die von AS+C eingesetzten Prüfer:innen gelten folgende Anforderungen (siehe ISO/IEC 17024).

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

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

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

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