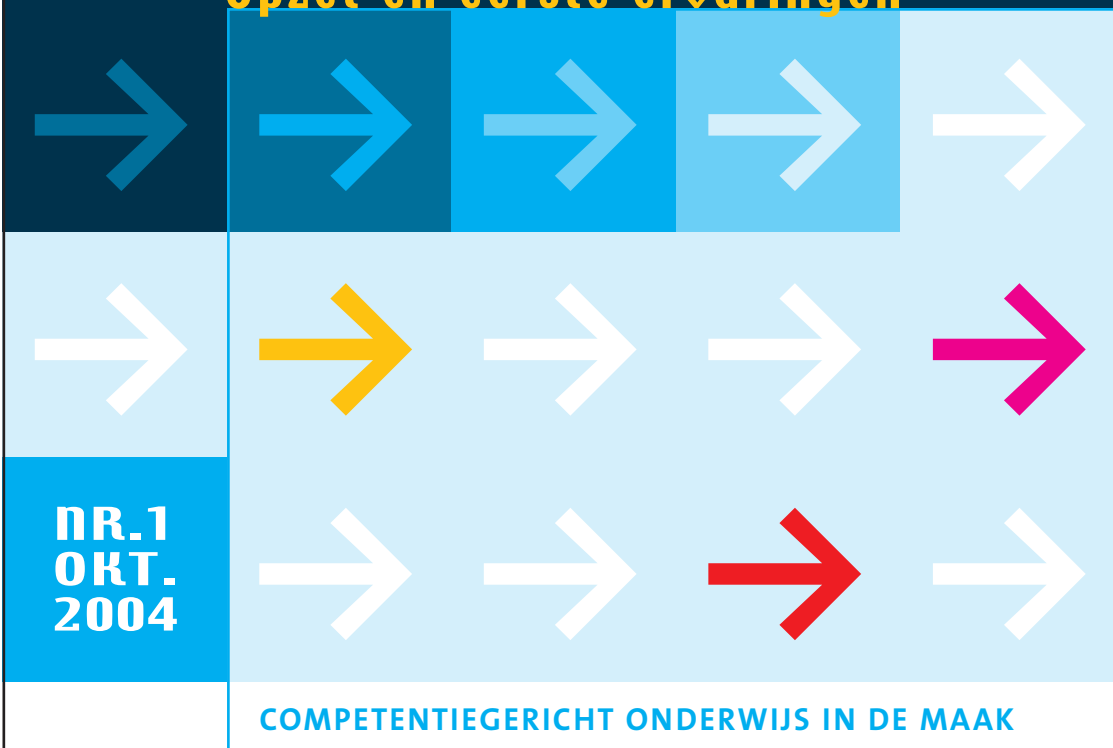


Beoordelen van competenties in het mbo-handelsonderwijs

Opzet en eerste ervaringen



Voorwoord



Dit schooljaar wordt met de proeftuinen een begin gemaakt met het invoeren van competentiegericht beroepsonderwijs op basis van nieuwe kwalificatieprofielen. Kwalificatieprofielen - die de kerntaken en de (beroeps)competenties van een beginnend beroepsbeoefenaar beschrijven - dienen daarbij als uitgangspunt.

Het invoeren van deze kwalificatieprofielen betekent dan ook dat het onderwijsaanbod gebaseerd zal zijn op competenties en kerntaken. Een verandering in het curriculum leidt tot een verandering in de examinering. Dat komt omdat nu eenmaal bij de examinering wordt vastgesteld of een onderwijsdeelnemer beschikt over de kwalificaties van een (beginnend) beroepsbeoefenaar.

Met het voor u liggende document wil Kenniscentrum Handel een bijdrage leveren aan de discussie over de manier waarop competenties het best beoordeeld kunnen worden. Samen met de partners in het bedrijfsleven en in het onderwijs wil Kenniscentrum Handel komen tot een praktische, en voor de betrokkenen ook uitvoerbare, beoordeling van competenties.

Bij de huidige examens van Kenniscentrum Handel worden de vragen en opdrachten ontwikkeld door docenten van de Regionale Opleidingen Centra en daarna besproken met en vastgesteld door deskundigen uit de bedrijfstak, het beroepsonderwijs en Kenniscentrum Handel. Ook voor de ontwikkeling van de nieuwe examenopdrachten in het competentiegerichte beroepsonderwijs doet Kenniscentrum Handel primair een beroep op de docenten van scholen en praktijkopleiders van bedrijven.

Deze uitgave is nadrukkelijk bedoeld om de lezer een beeld te geven van examinering van competenties in de Handel en om de lezer uit te nodigen actief deel te nemen aan het realiseren van praktijkgerichte examens in een competentiegericht beroeps-onderwijs. Inbreng van uw kant stellen we daarom ook zeer prijs.

Uw reacties en commentaren kunt u mailen aan examens@kchandel.nl.

Walter Gryp
Kenniscentrum Handel
Manager Examens

Inleiding



De komende jaren staat het middelbaar beroepsonderwijs een grote omslag te wachten. Na de invoering van de Wet Educatie en Beroepsonderwijs (WEB) in 1996 met kwalificaties, deelkwalificaties en gedetailleerde eindtermen, wordt nu gewerkt aan een competentiegerichte kwalificatiestructuur.

Deze nieuwe kwalificatiestructuur heeft ingrijpende gevolgen voor de inrichting van het onderwijs. Naast kennis, inzicht en beroepsvaardigheden krijgen zaken als beroepshouding, het functioneren als burger in de maatschappij en in het beroep, en het 'leren leren' dat levenslang doorgaat, een veel nadrukkelijker rol.

De docent wordt van docent, leraar en instructeur meer begeleider en coach. De coach helpt de deelnemers bij het formuleren van leervragen en vervolgens begeleidt hij de deelnemer bij het beantwoorden van de leervragen.

Behalve de inrichting van het onderwijs verandert daarmee ook examinering. Kenniscentrum Handel heeft zich voorbereid op deze veranderingen. In het komende jaar worden in samenwerking met het onderwijs, het bedrijfsleven en branches competentiegerichte examens en beoordelingsinstrumenten gemaakt.

In dit document wordt een aantal hoofdlijnen beschreven met betrekking tot de ontwikkeling van de competentiegerichte kwalificatiestructuur met beroepscompetentieprofielen en kwalificatieprofielen. Vervolgens wordt een richting uitgezet voor de competentiegerichte beoordeling en examinering in de sector Handel.

Van gedetailleerde eindtermen naar globaler beschreven beroepscompetentieprofielen en kwalificatieprofielen



De overgang van 'eindtermenonderwijs' naar 'competentiegericht onderwijs' heeft grote gevolgen voor de examinering. Eindtermen beschrijven 'en detail' wat van de deelnemer verwacht wordt en zijn met name gericht op inhoudelijke en technische aspecten. Kwalificatieprofielen geven globaler weer wat verwacht wordt en hebben nadrukkelijk betrekking op zowel inhoudelijke als houdingsaspecten. De veranderde uitgangspunten hebben uiteraard een duidelijke verandering van de examens tot gevolg.

In augustus 2004 is Kenniscentrum Handel begonnen met de ontwikkeling van nieuwe competentiegerichte beoordelingsinstrumenten voor de kwalificatieprofielen in de sector Handel. Uiteraard ontwikkelt Kenniscentrum Handel deze nieuwe beoordelingsinstrumenten in nauw overleg met haar partners in het onderwijs en het bedrijfsleven. Alle partijen zijn niet alleen vertegenwoordigd in de toetsontwikkelgroepen en vaststellingscommissies, maar ook werken zij samen in de examencommissie van het Examenservice Systeem van Kenniscentrum Handel.



Competenties

In de literatuur zijn de afgelopen jaren tientallen definities gelanceerd van het begrip competentie. De Onderwijsraad (november 2002) onderzocht een elftal veel gebruikte definities van competenties en kwam tot de volgende, regelmatig terugkerende, kenmerken:

1. Competenties zijn contextgebonden.
2. Competenties zijn ondeelbaar. Het zijn clusters van vaardigheden, kennis, attituden, eigenschappen en inzichten.
3. Competenties zijn veranderlijk in de tijd.
4. Competenties zijn verbonden met activiteiten/taken.
5. Leer- en ontwikkelingsprocessen zijn voorwaardelijk voor het verwerven van competenties.
6. Competenties staan in een bepaalde relatie tot elkaar. De verwerving van een competentie vereist vaak de aanwezigheid van andere competenties.

De definitie die Kenniscentrum Handel hanteert voor de ontwikkeling van beroepscompetentieprofielen en kwalificatieprofielen is afgeleid van de definitie die Colo in samenspraak met de 'kenniscentra beroepsonderwijs bedrijfsleven' ontwikkelde. In de definitie van Kenniscentrum Handel is een aantal van de bovengenoemde kenmerken te herkennen. Die definitie is als volgt:

Een competentie is een geheel van kennis, vaardigheden, houdingen en persoonskenmerken dat nodig is om in een bepaalde beroepscontext te presteren.

Het kwalificatieprofiel



Elk kwalificatieprofiel bevat, net als het beroepscompetentieprofiel, een beschrijving van kerntaken, kernopgaven en (beroeps)competenties. Kerntaken zijn de essentiële taken die een beroepsbeoefenaar in zijn beroep uitoefent. In kernopgaven worden kritische situaties in de beroepsuitoefening beschreven die kerntaakoverstijgend zijn en die een afbreukrisico kunnen vormen bij de uitoefening van het beroep.

Bij iedere kerntaak wordt een beschrijving gegeven van het proces, de rollen en verantwoordelijkheden, de complexiteit van de beroepssituatie, de betrokkenen, de (hulp)middelen, de kwaliteit van het proces en het product of de dienst. Ten slotte volgt een uiteenzetting van keuzes en dilemma's waarvoor iemand gesteld kan worden bij het uitvoeren van de kerntaak.

De volgende kerntaken zijn afkomstig uit het concept-kwalificatieprofiel van de Verkoper:

- voert verkoopgesprekken
- ontvangt en slaat goederen op
- verzorgt de presentaties en de verkoopruimte/omgeving
- handelt de verkooptransactie af.

De geformuleerde kernopgaven in het concept kwalificatieprofiel Verkoper zijn:

- bedrijfsbelang versus persoonlijk belang
- bedrijfsbelang versus klantvriendelijkheid
- taak A versus taak B
- zelf beslissen versus overleggen.

Om de kerntaken met de kernopgaven uit te kunnen voeren zijn competenties nodig. De zes groepen competenties, die Kenniscentrum Handel in de concept kwalificatieprofielen onderscheidt zijn:

1. De beheersmatige competenties: het in goede banen leiden van het proces.
2. De ontwerpcompetenties: het anticiperen op en omgaan met nieuwe ontwikkelingen en impulsen.
3. De sociale competenties: het omgaan met mensen.
4. De onderzoekscompetenties: het analyseren van een situatie, vraag of probleem.
5. De managementcompetenties: het begeleiden en leiden van medewerkers.
6. De vakdeskundige competenties: het toepassen van vakdeskundigheid.



Model competentiematrix

Om het verband aan te geven tussen kerntaken, kernopgaven en de beroepscompetenties heeft Kenniscentrum Handel een model competentiematrix ontwikkeld. In de cellen van de matrix worden gedragingen/indicatoren beschreven van het succesvol uitvoeren/beheersen van een competentie bij het uitvoeren van een taak. Een competentie kan in principe ook door meer dan één indicator worden beschreven. Dit zijn als het ware de beheersingscriteria, die het beheersen van de competentie meetbaar maken. Onderstaand een onderdeel uit het model competentiematrix uit het concept kwalificatieprofiel Verkoper. Het voorbeeld heeft betrekking op de kerntaak 'voert verkoopgesprekken'.

	KERNTAAK 1: VOERT VERKOOPWERKZAAMHEDEN UIT			KERNTAAK 2: HANDELT DE VERKOOPTRANSACTIE AF		KERNTAAK 3: ETC.		
	Kernopgave 1 Zelf beslissen versus overleggen	Kernopgave 2 Tijd versus kwaliteit	Kernopgave 4: Klantvriendelijkheid versus bedrijfsbelang	Kernopgave 1: Zelf beslissen versus overleggen	Kernopgave 3: Etc.			
Beheersmatige competenties: het in goede banen leiden van het proces								
<ul style="list-style-type: none"> Doelgericht werken Consequent handelen Betrouwbaar handelen 	<ul style="list-style-type: none"> Handelt vanuit de bedrijfsdoelstellingen bij het adviseren van de klant Geeft consistent en juist advies aan de klant 			<ul style="list-style-type: none"> Gaat betrouwbaar om met geldzaken die spelen bij de financiële afhandeling 				
Sociale competenties: het omgaan met mensen								
<ul style="list-style-type: none"> Zich presenteren Initiatief nemen 	<ul style="list-style-type: none"> Stemt persoonlijke presentatie af op de wensen van het bedrijf Neemt initiatief door contact te leggen met en vragen te stellen aan de klant 			...				
Etc.								

Uitgangspunten voor de beoordeling van beroepscompetenties



In het ESS (Examenservice Systeem) zijn, op systematische wijze, beoordelingsinstrumenten ontwikkeld voor het beoordelen van de beheersing van beroepstaken zoals die beschreven zijn in deelkwalificaties. Door de manier van uitwerken is de laatste twee jaar een duidelijke kwaliteitswinst bereikt. Bij een flink aantal deelkwalificaties worden inmiddels ook houdingsaspecten mee beoordeeld, omdat deze een onlosmakelijk deel vormen van de beroepstaak. Systematische beoordeling van zowel processtappen bij de beroepstaak als bij competenties heeft tot nu toe nog niet plaatsgevonden.

Nu de competentiegerichte kwalificatiestructuur voor de deur staat, zal ook de ontwikkeling van competentiegericht beoordelen en examineren vanaf augustus 2004 in hoog tempo van de grond komen.



Bij het ontwikkelen van competentiegerichte beoordelingsinstrumenten en examens kiest Kenniscentrum Handel voor de volgende uitgangspunten:

- *Valide, authentieke beoordeling in de beroepscontext*
Scholen bieden de deelnemers een gedegen voorbereiding op het leren in de praktijk. De uiteindelijke toepassing van het 'geleerde' en het leren beheersen van beroepsvaardigheden en competenties vindt echter plaats in de échte beroepspraktijk. Als beoordelingsinstrumenten en examens worden ontwikkeld om deelnemers de gelegenheid te geven het beheersen van beroepsvaardigheden en competenties te demonstreren, dan moet die beoordeling ook in de beroepscontext plaatsvinden. Immers, niets is zo sturend voor de inrichting en vormgeving van het onderwijs als de invulling van examinering. Bij uitzondering zal het nodig zijn (om zo realistisch mogelijke) simulaties te gebruiken; als de situatie te gevaarlijk is om in de praktijk uit te voeren, als het ethisch niet verantwoord is of als de beoordelingscontext niet op afroep beschikbaar is. Zelfs een complexe casuïstiek of theorietoets kan in uitzonderlijke gevallen een bruikbaar instrument zijn. Het gebruik van een mix van methoden waarbij, afhankelijk van de beoordelingscontext, een ander beoordelingsinstrument wordt ingezet (Straetmans en Sanders), kan de kwaliteit van competentiegericht beoordelen verhogen.

- *Beoordeling op de werkplek in verschillende beroepscontexten*
De beroepscontexten in de sector Handel kunnen uiteenlopen van eenvoudig tot zeer complex. De omvang en aard van het winkelbedrijf (als we het over de detailhandel hebben) spelen hierin een belangrijke rol. Dit betekent dat de beheersingsgraad van vakmatige vaardigheden niet alleen per beroepstaak kan verschillen, maar ook nog per beroepscontext. Het plannen en organiseren van de werkzaamheden van 40 mensen op de werkvloer is complexer en anders dan het toepassen van dezelfde competentie op de afdeling van een supermarkt met vier man personeel.
Er wordt vanuit gegaan dat deelnemers aan het mbo-handelonderwijs kunnen kennismaken met verschillende beroepscontexten, en dat ze de mogelijkheid krijgen in verschillende beroepscontexten te leren en te werken. Daaraan gekoppeld kan beoordeling en examinering van de beheersing van kerntaken en competenties in verschillende beroepscontexten plaatsvinden.
- *Geïntegreerde beoordeling van kennis, inzicht, vaardigheden, beroepshouding*
In de definitie van competenties is al uitgegaan van de integratie van deze verschillende componenten. Dit betekent dat in de beoordeling en examinering van kerntaken en competenties deze integratie tot uitdrukking zal moeten komen.
- *Kwalificatieportfolio als basis van beoordeling en examinering*
In de discussie over competentiegericht onderwijs en competentiegericht leren wordt door veel auteurs het begrip portfolio geïntroduceerd. Bij de beoordelingsinstrumenten en examens die een kwalificerende functie hebben voor de deelnemer, gaat Kenniscentrum Handel uit van het vormgeven van een kwalificatieportfolio. Dit betekent dat er kwalitatief en kwantitatief hoge eisen gesteld worden aan de beoordelingsinstrumenten en examens. Dit impliceert dus ook dat er systematisch en voldoende bewijsmateriaal verzameld wordt over de mate van beheersing van kerntaken en competenties, zodat uiteindelijk een verantwoord eindoordeel uitgesproken kan worden.
- *Leerwegaafhankelijke beoordeling*
Vanuit het standpunt van kwalificerende beoordeling en examinering maakt het niet uit via welk onderwijsstelsel, didactiek of onderwijsvormgeving de deelnemer zich vaardigheden en competenties eigen maakt. De competentiegerichte beoordeling van deelnemers is leerwegaafhankelijk. Daarbij is het uitdrukkelijk de bedoeling dat iedere deelnemer aan dezelfde beheersingscriteria voldoet.

Kwaliteitscriteria voor de beoordeling van competenties



De kwaliteitscriteria voor de beoordeling van kerntaken en competenties zijn gelijk aan de kwaliteitscriteria voor 'traditionele' vaardigheidstoetsen, de inhoud van de toetsen zal uiteraard duidelijk verschillend zijn:

- *Representativiteit van de beoordeling, volledigheid en authenticiteit*

De beoordelingssituatie moet zoveel mogelijk (qua aantal te beoordelen onderdelen van de werksituatie en de authenticiteit van die onderdelen) overeenkomen met de werksituatie.

Bij de vormgeving van de beoordelingsinstrumenten in het Examenservice Systeem is steeds gekeken naar de vaardigheden, zoals deze in de eindtermen geformuleerd zijn. Praktische vaardigheden of praktijkvaardigheden worden daarom beoordeeld door middel van praktijkobservaties in de reële werksituatie. Bij het ontwikkelen van competentiegerichte beoordelingsinstrumenten of examens zal de uitvoering van kerntaken en competenties in principe altijd in de praktische reële werksituatie moeten gebeuren. Daarmee is de keuze voor een bepaalde toetsvorm - namelijk beoordeling in de werksituatie - eenvoudig. Naast representativiteit spelen echter ook andere aspecten een rol.

- *Betrouwbaarheid van de beoordeling: beoordelingssituaties en beoordelaars*

Een beoordeling van een deelnemer is niet aan een specifieke beoordelingssituatie en/of beoordelaar gebonden. Belangrijk is dat uitgangssituatie en uitslag altijd vergelijkbaar zijn. Om dit te realiseren zijn goede beoordelingsmodellen en instructies aan de beoordelaars van essentieel belang.

Als in een beoordelingssituatie twee of meer beoordelaars beoordelingen geven, na een goede instructie over de te beoordelen taak en competenties, kan dit een belangrijke winst betekenen in de overeenstemming van beoordelingen van deelnemers. In het mbo-handelonderwijs zou dit vormgegeven kunnen worden door niet alleen de praktijkopleider, maar ook een andere collega uit het bedrijf (mee)



te laten beoordelen. Ook zou het mogelijk zijn om de praktijkopleider en praktijkbegeleider samen aanwezig laten zijn bij de praktijkbeoordeling, waarna zij allebei hun oordeel geven over de beheersing van de kerntaken met de kernopgaven en competenties.

Beoordeling door meer beoordelaars op hetzelfde moment kost meer tijd en is vaak organisatorisch moeilijk te realiseren. Toch is het de moeite waard om te onderzoeken of hiervoor creatieve oplossingen mogelijk zijn. Ook technische oplossingen, zoals het opnemen op video, die daarna door meer beoordelaars beoordeeld zouden kunnen worden, behoren tot de mogelijkheden. De beoordeling van de deelnemer wint hiermee aan kwaliteit, doordat beoordelaars onderling 'verantwoording' moeten afleggen over het oordeel dat ze uitspreken.

- *Transparantie en aanvaardbaarheid*

Vooraf moet voor alle betrokkenen, met name voor deelnemers en beoordelaars, duidelijk zijn wat, hoe en waarop de deelnemer beoordeeld wordt en wat daarvan de consequenties zijn. Het is geen probleem als beoordelingsinstrumenten (inclusief de beoordelingscriteria) vooraf bekend zijn, omdat deelnemers zich dan beter kunnen voorbereiden op de beoordeling in de praktijksituatie. Bij theorietoetsing is dit ondenkbaar, terwijl dit bij toetsing van praktijkvaardigheden en competenties juist aanbeveling verdient. Het is onwaarschijnlijk dat een deelnemer tijdens een beoordeling in een reële praktijksituatie beheersing van vaardigheden en competenties kan simuleren.

Als deze transparantie gewaarborgd wordt, zal over het algemeen de aanvaardbaarheid voor alle partijen hoog zijn.

- *Efficiëntie*

De toetsing moet zo georganiseerd zijn dat de juiste kerntaken en competenties op een efficiënte manier beoordeeld worden tegen een aanvaardbare inspanning.

- *Organisatie, logistiek en financiën*

Kwaliteitskenmerken die in het huidige onderwijs steeds belangrijker worden, zijn organisatie, logistiek en financiën (Dekker, Schotten en Robroek).

Beoordelingen en examens moeten organisatorisch en logistiek haalbaar en betaalbaar zijn voor zowel bedrijfsleven als ROC's. De huidige examen- en beoordelingssystematiek, waarin uitsluitend beroepstaken - afgeleid van eindtermen - beoordeeld worden, laat grote verschillen zien in de mate van inzet van zowel praktijkopleiders als praktijkbegeleiders. Dit varieert van scholen die het vrijwel volledig over laten aan de praktijkopleider tot scholen die de beoordeling van deelnemers als een gemeenschappelijk belang zien van begeleiders, opleiders en deelnemers en die er dus veel tijd en energie in steken.

In de nieuwe kwalificatiestructuur wordt beoordelen nog veel belangrijker. Er moet dus nagegaan worden op welke manier hiervoor creatieve organisatorische en logistieke oplossingen mogelijk zijn. In principe zijn instrumenten voor competentiegerichte beoordeling organisatorisch en logistiek niet ingewikkelder of moeilijker dan traditionele beoordeling van alleen eindtermen of beroepstaken.

Beoordelen in de praktijksituatie is duur. De beoordelaar moet tijd uittrekken om zich voor te bereiden op de beoordeling, de beoordeling uit te voeren, na te bespreken met de deelnemer en vervolgens te overleggen met de praktijkbegeleider. Een tijdrovend en duur traject. Beoordelingsinstrumenten voor competentiegerichte beoordeling/examinering moeten in ieder geval zo ingericht zijn dat beoordeling niet meer tijd kost, en dus niet duurder wordt, dan traditionele beoordeling.

Voorbeeld van een competentiegericht beoordelingsinstrument



In het voorjaar van 2004 zijn door Kenniscentrum Handel als proef twee competentiegerichte beoordelingsinstrumenten uitgewerkt. Als voorbeeld gebruiken we de uitwerking die gemaakt is voor de kerntaak 'Voert verkoopgesprekken'.

Bij de uitwerking zijn vier stappen te onderscheiden:

1. Het uitwerken van processtappen en succescriteria aan de hand van de competentiematrix.
2. Het weergeven van de competenties, die ten grondslag liggen aan het succesvol uitvoeren van processtappen of delen daarvan.
3. Het vormgeven van het beoordelingsschema voor de beoordeling van competenties en processtappen.
4. Keuzes maken bij de normering van de resultaten.



Stap 1: het uitwerken van processtappen en beheersingscriteria aan de hand van het niet gelegitimeerde concept kwalificatieprofiel en het model competentie-matrix van de Verkoper.

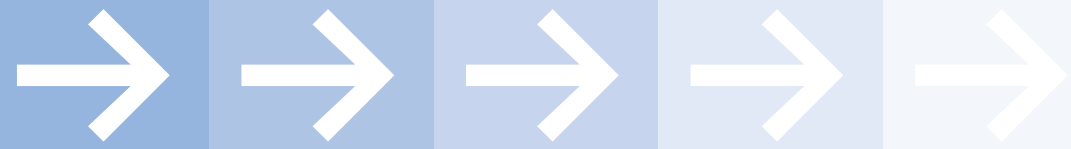
Bij de kerntaken in dit concept kwalificatieprofiel zijn processtappen gedefinieerd. Bij de kerntaak 'voert verkoopgesprekken' zijn dit de stappen:

- ontvangt de klant
- onderzoekt de verkoopwens
- informeert de klant over de mogelijkheden van het assortiment
- helpt de klant bij het nemen van een koopbeslissing
- biedt aanvullende service en/of informatie
- neemt afscheid van de klant

In het voorbeeld zijn de processtappen vrijwel chronologisch geordend, de stappen volgen elkaar op in tijd. Dit hoeft lang niet bij alle kerntaken het geval te zijn. In dat geval zal voor een logische ordening gekozen kunnen worden.

Bij de processtappen worden beschrijvingen gegeven voor succesvol gedrag bij het uitvoeren van de processtap. Er is naar gestreefd om de beschrijvingen representatief te laten zijn voor het gedrag dat bij het uitvoeren van de processtap getoond kan worden of moet worden. De beschrijvingen zijn ontleend aan het conceptmodel competentiematrix, vaklogische ordeningen en beoordelingsinstrumenten die al eerder bij de deelkwalificaties vorm gegeven waren.

PROCESSTAP	GEDRAGSBESCHRIJVING
1. Ontvangt de klant	<ul style="list-style-type: none"> • Spreekt op een correcte manier de klant aan • Begint een verkoopgesprek op het juiste moment • Neemt initiatief door contact te leggen met de klant en vragen te stellen aan de klant
2. Voert een verkoopgesprek	<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoekt de koopwens van de klant en de mogelijkheden van het assortiment • Stelt op juiste wijze de koopbehoefte vast • Luistert goed naar de wensen van de klant • Houdt bij het adviseren van de klant rekening met de doelstellingen van het bedrijf, de voorraadhoogte, marges, etc.
3. Informeert de klant over de mogelijkheden van het assortiment	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruikt assortimentskennis bij het adviseren van de klant • Geeft correcte artikelinformatie en demonstreert een artikel op de juiste wijze • Geeft consistent en juist advies aan de klant, waarbij het verkopen van het artikel/ juist adviseren van het artikel het beoogde resultaat is van de handelingen • Verandert de eigen gedragsstijl om de klant te overtuigen, wanneer het contact met de klant niet optimaal verloopt
4. Helpt de klant bij het nemen van een koopbeslissing	<ul style="list-style-type: none"> • Helpt klanten op de juiste manier bij het nemen van een koopbeslissing
5. Biedt aanvullende service en/of informatie	<ul style="list-style-type: none"> • Past indien nodig plaatsvervangende verkoop toe • Past bijverkoop toe • Wijst de klanten op de servicemogelijkheden van het bedrijf (garantie, thuisbezorgen, etc.) • Gaat op de juiste manier om met klachten
6. Neemt afscheid van de klant	<ul style="list-style-type: none"> • Rondt een verkoopgesprek correct af



Stap 2: het weergeven van de competenties die ten grondslag liggen aan het succesvol uitvoeren van processtappen of delen daarvan.

In het conceptmodel competentiematrix zijn bij de competenties bij de kerntaken voorbeelden gegeven van het succesvol toepassen van het gedrag/de competentie bij de betreffende kerntaak.

Een aantal voorbeelden:

COMPETENTIE	SUCCESVOL GEDRAG
Beheersmatige competentie	
<ul style="list-style-type: none">Doelgericht handelen	Handelt vanuit de bedrijfsdoelstellingen bij het adviseren van de klant
<ul style="list-style-type: none">Consequent handelen	Geeft consistent en juist advies aan de klant

Op deze wijze zijn bij de zes groepen van competenties voorbeelden gegeven van succesvol gedrag van het toepassen van de competentie in de kerntaak.

Stap 3: het vormgeven van het beoordelingsschema voor de beoordeling van competenties en processtappen.

In de derde stap worden de uitwerkingen uit de eerste twee stappen samengevoegd tot één beoordelingsschema waarin zowel de kerntaak met de kernopgaven, als de competenties beoordeeld worden.

Bij de beoordeling wordt door de beoordelaar in ieder geval per processtap de beoordeling van de competenties per element beoordeeld. Voor het uitvoeren van de totale processtap wordt ook een beoordeling gegeven. Als de totale kerntaak is uitgevoerd kan een oordeel uitgesproken worden over de mate waarin de onderliggende compe-

tenties beheerst worden en een oordeel over de beheersing van de processtappen. Omdat de competenties vaak meer malen in verschillende processtappen aan de orde komen, kan een redelijk nauwkeurig beeld tot stand komen van de beheersing van de competenties.

Dit inzicht kan nog verhoogd worden door meerdere beoordelingen uit te voeren, hetzij met hetzelfde instrument, hetzij met meerdere instrumenten bij verschillende kerntaken.

Stap 4: keuzes maken bij de normering van de resultaten.

Bij een pilot met dit beoordelingsinstrument is een absolute normering toegepast voor de resultaten op de processtappen. Tevens worden nog verschillende methoden uitgetoetst om een normering op de competentiescores toe te passen. In de literatuur zijn hierover verschillende methodes beschreven, die ieder nog op hun waarde ingeschat moeten worden.

Belangrijke vragen hierbij zijn onder andere:

- Moeten er per kerntaak absolute normen gesteld worden voor de beheersing van competenties?
- Hoe moeten er over kerntaken heen normen gesteld worden voor de beheersing van de competenties?
- Is het nuttig of nodig de uitvoering van kerntaken in verschillende beroepscontexten te laten plaatsvinden om zo een nauwkeuriger beeld te krijgen van de beheersing van competenties?

De vragen die nog leven en de keuzes die nog gemaakt moeten worden over de normering, doen niets af aan het ontwerpproces van competentiegerichte instrumenten, zoals die in de stappen 1 tot en met 3 beschreven zijn.

Bij de processtappen worden beschrijvingen gegeven voor succesvol gedrag bij het uitvoeren van de processtap. Er is naar gestreefd om de beschrijvingen representatief te laten zijn voor het gedrag dat bij het uitvoeren van de processtap getoond kan worden of moet worden. De beschrijvingen zijn ontleend aan het conceptmodel competentiematrix, vaklogische ordeningen en beoordelingsinstrumenten die al eerder bij de deelkwalificaties vorm gegeven waren.

Onderzoek met het competentiegerichte beoordelingsinstrument



In mei en juni 2004 is een onderzoek gehouden met het competentiegerichte beoordelingsinstrument 'voert een verkoopgesprek' en het instrument 'voert een zakelijk telefoongesprek'.

Opleidingsadviseurs van Kenniscentrum Handel hebben, vaak in overleg met of via praktijkbegeleiders, praktijkkopleiders gevraagd deelnemers na het uitvoeren van de taken verkoopgesprek en telefoongesprek tweemaal te beoordelen. Eén keer met het competentiegerichte beoordelingsinstrument zoals hierboven beschreven. Vervolgens één keer met het traditionele praktijk beoordelingsschema uit het Examenservice Systeem.

Daarnaast is aan de praktijkkopleiders een uitgebreide evaluatielijst voorgelegd om de meerwaarde, de haalbaarheid en praktische bruikbaarheid van de nieuwe competentiegerichte instrumenten te onderzoeken.

Onderzocht is wat de toetstechnische kwaliteiten van de diverse instrumenten zijn, en op welke manier het beste uitspraken gedaan kunnen worden over het beheersen van de competenties. De eerste resultaten geven een positief beeld. Zowel beoordeling van processtappen als beoordeling van competenties blijken betrouwbare tot zeer betrouwbare instrumenten te zijn.

Uit de contacten die de opleidingsadviseurs met praktijkbegeleiders en praktijkkopleiders gehad hebben is gebleken dat zij de competentiegerichte instrumenten een duidelijke meerwaarde vinden hebben. Met deze instrumenten krijgen zij een veel nauwkeuriger beeld van houdingen en competenties van deelnemers. Ook blijken de instrumenten praktisch haalbaar en uitvoerbaar te zijn. Dat is goed nieuws voor de verdere ontwikkeling van competentiegericht beroepsonderwijs en de daarmee verbonden toetsen.

Colofon

De reeks 'Competentiegericht onderwijs in de maak' is een uitgave van Kenniscentrum Handel.

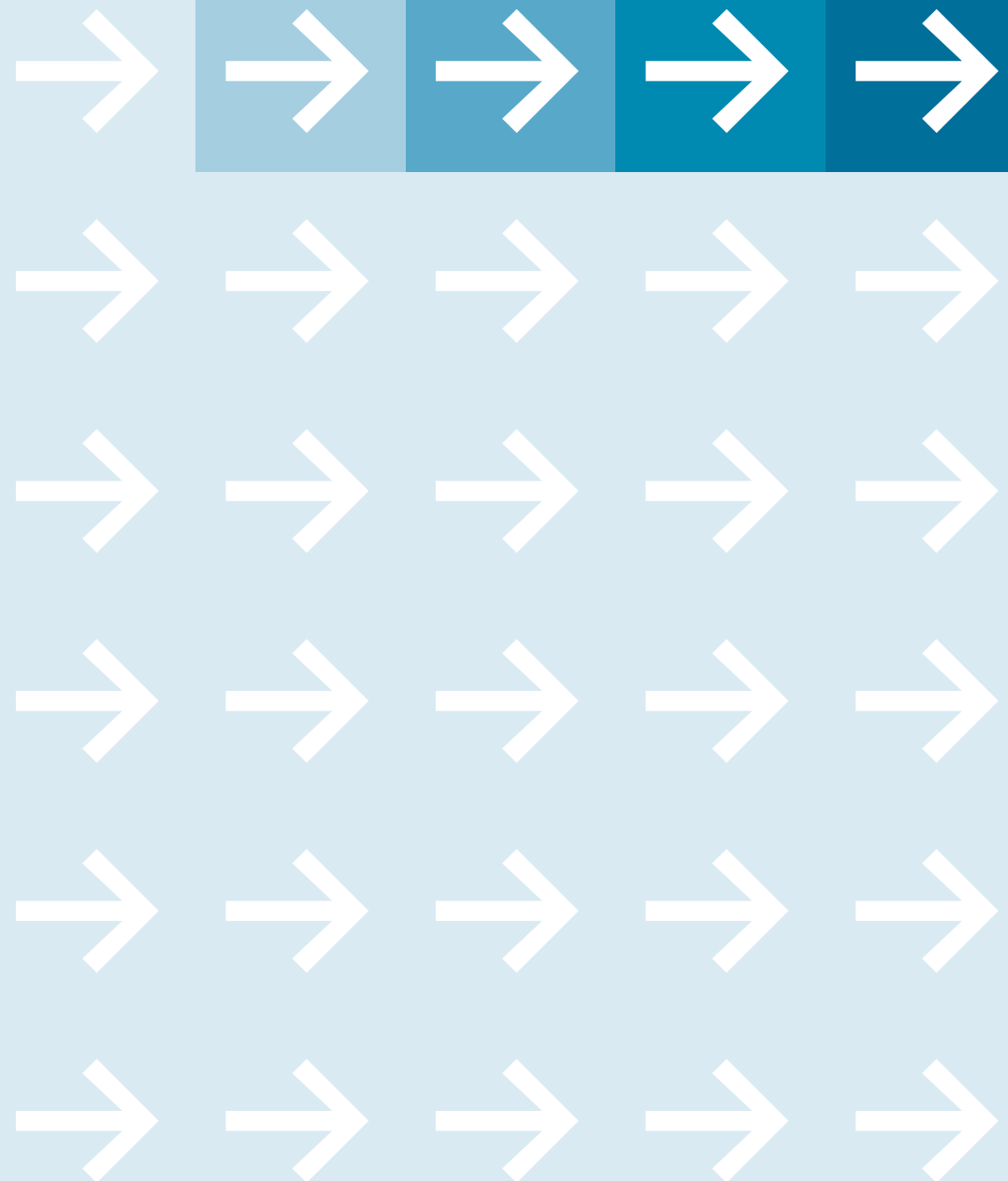
Nummer 1, 'Beoordelen van competenties in het mbo-handelonderwijs' (oktober 2004) is bedoeld voor iedereen die beroepshalve betrokken is bij het toetsen en examineren van deelnemers aan het mbo-handelonderwijs, zowel vanuit het onderwijs als vanuit het bedrijfsleven.

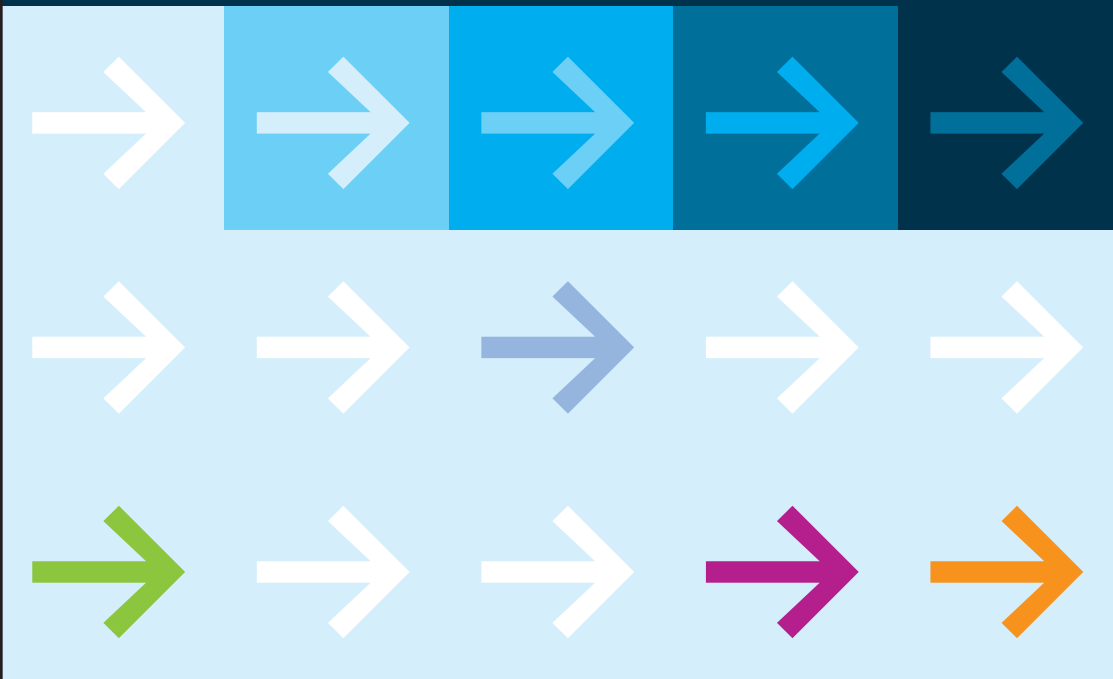
Voor de totstandkoming van dit nummer zijn wij dank verschuldigd aan:

Prof. Dr. Piet Sanders, hoofd Psychometrisch Onderzoeks- en Kenniscentrum van de Citogroep en Dr. Ir. Hans Vos, universitair docent Universiteit Twente.

Inhoudelijke opmerkingen over deze uitgave kunt u richten aan de afdeling Examens van Kenniscentrum Handel via e-mailadres examens@kchandel.nl

Daar kunt u, zolang de voorraad strekt, ook terecht voor extra exemplaren van deze uitgave.





10/2004/1.000

KCH
Kenniscentrum
Handel

Horapark 2 • Postbus 7001 • NL-6710 CB Ede
T +31 (0)318 698 498 • F +31 (0)318 638 572
E info@kchandel.nl • I www.kchandel.nl