

EXAMENPROGRAMMA

Diplomalijn(en)	Loonadministratie
Diploma('s)	Vakopleiding Payroll Services (VPS)
Examen	Communicatie niveau 5
Niveau	5 (vergelijk met hbo-ad)
Versie	2-0
Geldig vanaf	01-09-16
Vastgesteld op	09-03-15
Vastgesteld door	MT Nederlandse Associatie voor Examinering
Bijzonderheden	Met het certificaat Communicatie niveau 5 is in combinatie met de certificaten van Personeel en Organisatie niveau 5, Loonheffingen niveau 5 en Arbeidsrecht en Sociale Zekerheid niveau 5 het diploma Vakopleiding Payroll Services (VPS) te behalen. Deze laatste twee examens moeten binnen een termijn van vier jaar zijn behaald.

Eind- en toetstermen

*) = Zie toelichting

K = Kennisvragen B = Begripsvragen T = Toepassingsvragen A = Analysevragen

1	Communicatie; dit examenonderdeel wordt door de opleider getoetst		K	B	T	A
1.1	De kandidaat heeft kennis van communicatie.*)		x			
1.2	De kandidaat kan luistervaardigheden toepassen in een concrete situatie.*)				x	
1.3	De kandidaat kan effectief communiceren toepassen in een concrete situatie.*)				x	
1.4	De kandidaat kan gespreksvoering toepassen in een concrete situatie.*)				x	
1.5	De kandidaat kan gespreksvormen toepassen in een concrete situatie.*)				x	
1.6	De kandidaat kan feedback toepassen in een concrete situatie.*)				x	

Toelichting op toetstermen	
Toetsterm	Toelichting
1.1	<p>De kandidaat kan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het doel van communicatie in het algemeen en in een concrete situatie formuleren • de verschillen tussen informatie en gegevens benoemen en toepassen • persoonlijke communicatiestijlen herkennen en toepassen • de verschillende fasen en onderdelen van het communicatieproces benoemen, onderscheiden en toepassen <p>De kandidaat kent de 7 niveaus van communicatie en weet wat deze inhouden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • massacommunicatie • publiekscommunicatie • organisatiecommunicatie • groepscommunicatie • interpersoonlijke communicatie • intrapersoonlijke communicatie • machinecommunicatie <p>De kandidaat kent de eisen die aan informatie worden gesteld en weet wat deze inhouden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • integriteit • kwaliteit • kwantiteit • tijdigheid • volledigheid • actualiteit • controleerbaarheid • overzichtelijkheid / mate van gedetailleerdheid • helderheid • relevantie
1.2	<p>De kandidaat kan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • actief en passief luisteren toepassen en het onderscheid tussen beide begrippen benoemen • in een concrete situatie bij het luisteren op correcte wijze aandacht tonen • in een concrete situatie bij het luisteren op correcte wijze inlevingsvermogen tonen
1.3	<p>De kandidaat kan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vaststellen wat het juiste communicatiemiddel is • de basisvaardigheden in de communicatie kunnen hanteren • ruis en filters in de communicatie onderkennen • op effectieve wijze een boodschap overbrengen en ontvangen • tijdens communicatie helder formuleren • non-verbale communicatie onderkennen en toepassen en het belang hiervan aangeven • op een correcte wijze vakbegrippen uitleggen aan medewerkers en opdrachtgevers
1.4	<p>De kandidaat kan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de verschillende fasen in een gesprek onderkennen en toepassen • een gesprekslijn vaststellen en toepassen • diverse vraagtechnieken hanteren: open, gesloten, suggestief enz. • een juiste samenvatting geven van het besprokene • de STARR-interviewmethode toepassen (situatie, taak, actie, resultaat, reflectie om een goed beeld van het gedrag van de geïnterviewde te krijgen)

1.5	<p>De kandidaat kan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de basisvaardigheden van onderhandelen toepassen in een onderhandelingsgesprek • adviseren over diverse gespreksvormen en deze als gespreksleider uitvoeren, zoals: <ul style="list-style-type: none"> • werkoverleg • functioneringsgesprek • beoordelingsgesprek • slecht nieuwsgesprek • exit-interview • sollicitatiegesprek • coachingsgesprek • presentatie • voorlichtingsgesprek • gesprek met externe opdrachtgever • gesprek met potentiële opdrachtgever • overtuigen met mondelinge en schriftelijke argumenten • op de juiste wijze oplossen van conflicten, waarbij de kandidaat de volgende kennis kan toepassen: <ul style="list-style-type: none"> • kenmerken, oorzaken en gevolgen van conflicten • soorten conflicten: persoonlijk, tussen personen, tussen groepen, tussen organisaties • oplossingsvormen: negeren, op je strepen staan, herstructureren, onderhandelen • conflictstijlen van Thomas: assertiviteit versus coöperatief gedrag
1.6	<p>De kandidaat kan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • op juiste wijze feedback geven en ontvangen • op juiste wijze de bij feedback behorende spelregels toepassen • op juiste wijze behandelen van klachten, bezwaren enz.