



SayIT

Soft Skills–curriculum voor IT–professionals



Dit werk is gelicentieerd onder a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Bevordering van beroepscompetenties in soft skills voor IT-professionals (SayIT) - projectnummer 2020-1-PL01-KA202-081864

Dit project is gefinancierd met steun van de Europese Commissie. Deze publicatie geeft uitsluitend de mening van de auteur weer, en de Commissie kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor het gebruik dat van de daarin opgenomen informatie kan worden gemaakt.

Chapter 1

Contents

Contents.....	2
Documentdoel	3
Inleiding tot SayIT Project	3
Activiteiten die leiden tot de ontwikkeling van het leerplan.....	4
Educatieve kaders van toepassing op het SayIT-project	6
SayIT-curriculum	8
Aanbevelingen voor de ontwikkeling van zachte vaardigheden voor geselecteerde veelvoorkomende IT-beroepen	41
Referenties.....	42



Documentdoel

Het volgende document, Soft Skills-curriculum voor IT-professionals, is bedoeld voor het algemeen begrepen VET-ecosysteem, inclusief VET-instellingen, regelgevende instanties en relevante belanghebbenden.

Het biedt belangrijke informatie die zal dienen als een bewustmakingspublicatie van de opkomende behoefte om IT-professionals aan te spreken met soft skills-training, en is ook een referentiedocument dat direct kan worden gebruikt voor het ontwerpen en creëren van trainingen op het gebied van de ontwikkeling van soft skills, speciaal voor IT-professionals.

Het document bevat een inleiding tot het project en in het bijzonder de activiteiten die hebben geleid tot de totstandkoming van het curriculum, dat wil zeggen de resultaten van de analyse van bestaande soft skills-trainingen, gevolgd door een inleiding tot educatieve kaders die van toepassing zijn op het SayIT-project, dat wil zeggen: European Quality Assurance in Vocational Education and Training (EQAVET) framework, European Qualifications Framework (EQF) en het SayIT modulaire competentiegebaseerde framework. Een laatste deel van het document bestaat uit aanbevelingen voor de ontwikkeling van zachte vaardigheden voor geselecteerde veelvoorkomende IT-beroepen.

Inleiding tot SayIT Project

Objectief

De doelstelling van het SayIT-project is het versterken van de sleutelcompetenties van IT-professionals in het initiële en voortgezette beroepsonderwijs en -opleiding (IVET, CVET) door hun soft skills te versterken en hen gekwalificeerd en competitiever te maken op professioneel niveau. SayIT richt zich vooral op IT-professionals die door het ontbreken van relevante soft skills worden belemmerd in hun professionele ontwikkeling. Het project richt zich ook tot relevante belanghebbenden, waaronder de software-industrie, die van invloed kunnen zijn op trainingsprogramma's voor professionals die in de IT-sector werken.

Verwacht effect

De verwachte impact van het SayIT-project kan worden gekarakteriseerd als een groter bewustzijn van het belang van soft skills bij IT-professionals. IT-professionals die door SayIT-projectactiviteiten worden bereikt, zouden idealiter een beter begrip en erkenning moeten hebben van vaardigheden en kwalificaties, vooral met betrekking tot IT-beroepen, betere toegang tot innovatief leermateriaal op maat van IT-beroepen, carrièremogelijkheden door toepassing van soft skills-training en professioneel gedrag dankzij toegenomen erkenning van soft skills en tot slot meer voldoening uit het werken in een professionele omgeving.

Tastbare resultaten

De doelstellingen van het project zullen worden bereikt door twee innovatieve trainingsmaterialen te ontwikkelen:

IO1 - Soft Skills-curriculum voor IT-professionals

Deze output dient als leidraad voor beroepsinstellingen en relevante belanghebbenden op het gebied van soft skills. Het ontworpen curriculum zal bijdragen aan de ontwikkeling van zachte vaardigheden bij IT-professionals.

IO2 Soft Skills Trainer-app

Deze output heeft de vorm van een mobiele applicatie om gemakkelijke toegang tot training te vergemakkelijken en is gebaseerd op een innovatieve leermethodologie van een visuele roman.

Vennootschap

SayIT-partnerschap dat de tastbare resultaten levert, bestaat uit 7 partners uit 7 landen. De Partners zijn specialisten in het beroepsonderwijs en de IT-sector, en een gemeenschapspartner vertegenwoordigd door een Kamer van Koophandel.

Projectpartnerinstellingen	Land
DANMAR COMPUTERS	Polen
Assist GmbH	Duitsland
HERAKLION CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY	Griekenland
Know & Can Association	Bulgarije
MARKEUT SKILLS SOCIEDAD LIMITADA	Spanje
Mindshift Talent Advisory	Portugal
ATERMON B.V.	Nederland

Activiteiten die leiden tot de ontwikkeling van het leerplan

Doelstellingen van intellectuele output 1

Soft Skills-curriculum voor IT-professionals is het eerste projectresultaat van SayIT.

SayIT Curriculum is een voorstel van een holistische benadering voor het bijscholen van IT-professionals op het gebied van soft skills en het is een referentiedocument voor het uitwerken van soft skills-trainingen voor IT-professionals. Het wordt gekenmerkt door een modulair, op competenties gebaseerd raamwerk dat wordt versterkt door subsets van gedefinieerde leerresultaten. Het curriculum omvat vijf hoofdthemablokken, namelijk communicatieve vaardigheden, probleemoplossende vaardigheden, teamworkvaardigheden, organisatorische vaardigheden en interpersoonlijke vaardigheden.

Het curriculum is bedoeld voor instellingen voor beroepsonderwijs en -opleiding (VET), regelgevende instanties en relevante belanghebbenden. De doelstellingen van deze intellectuele output kunnen

vanuit twee verschillende perspectieven worden verklaard. De eerste is dat het Curriculum zal fungeren als een bewustmakingspublicatie die het algemeen begrepen VET-ecosysteem bewust zal maken van de opkomende behoefte om IT-professionals aan te spreken met soft skills-training. Het tweede perspectief is dat het Curriculum direct kan worden gebruikt om trainingen in de IT-sector te ontwerpen en te creëren, en zo bij te dragen aan de doelstellingen van het SayIT-project.

Het curriculum is gestructureerd in overeenstemming met de Europese kwalificatie- en nationale kwalificatiekaders (EQF, NQF), waardoor de acceptatie niet alleen wordt vergemakkelijkt door SayIT-partners die dergelijke training in hun organisaties willen introduceren, maar ook door externe instellingen voor beroepsonderwijs en -opleiding die geïnteresseerd zijn in het uitbreiden van hun portfolio. Bovendien zijn de aspecten van de Europese kwaliteitsborging in beroepsonderwijs en -opleiding (EQAVET) aangepakt om te voldoen aan de vereisten van instellingen voor beroepsonderwijs en -opleiding, om de kwaliteit van beroepsopleidingen te documenteren, ontwikkelen, monitoren, evalueren en verbeteren. Het curriculum is gebaseerd op een vierfasenmodel, inclusief planning, implementatie, evaluatie en beoordeling, elk ondersteund door relevante kwaliteitscriteria en descriptorren in overeenstemming met het EQAVET-raamwerk.

Beoogde doelgroep

Het SayIT Curriculum is bedoeld om te worden gebruikt door IT-professionals die een softskill-training missen. Deze professionals zullen profiteren van de verbetering van hun sociale competenties, wat hen op hun beurt betere kansen zal bieden op professionele ontwikkeling en betere carrièrevooruitzichten. VET-trainers, belanghebbenden en beleidsmakers zijn ook de beoogde doelgroepen van dit curriculum.

Activiteiten die relevant zijn voor de totstandkoming van het curriculum

De activiteiten (A) die leiden tot de volledige uitwerking van Intellectual Output no.1 (O1) zouden 11 maanden duren. De taken voor uitvoering om de projectresultaten te leveren worden hieronder weergegeven:

- O1/A1 - Analyse van bestaande soft skills trainingen
- O1/A2 - Sjabloonontwikkeling en aanpassingen
- O1/A3 - Externe evaluatie van het curriculum
- O1/A4 - Feedback implementatie en vertalingen

Resultaten van de analyse van bestaande soft skills trainingen

Het Partnership van 7 heeft in totaal 35 bestaande softskill-trainingen verzameld, niet alleen van hun in-house bestaande cursussen, maar ook van andere organisaties. De lijst met 35 cursussen, biedt informatie over de landen waar de cursus is ontwikkeld en aangeboden, beschikbare taalversies, doelgroepen, korte beschrijvingen, links, enz. De procedures cursussen zijn niet-beroepsspecifiek en

zijn gericht op professionals van volwassenen in het algemeen. De procedures kunnen worden gebruikt als informatiebron over de diversiteit van bestaande softskill-trainingen in verschillende landen. De opgestelde lijst met beschikbare softskills-cursussen dat de vaardigheden ligt op onderwerpen als communicatieve vaardigheden, intercompetenties, probleemoplossing, tijdmanagement, enz., wat voorstelt dat dit er is aan persoonlijke vaardigheden en volwassen lerenden.

Sjabloonontwikkeling en aanpassingen

Er worden tal van trainingen aangeboden op het gebied van soft skills in het algemeen, maar geen enkele is gericht op IT-professionals die een zeer specifieke groep professionals zijn. Het curriculum zal inspelen op de trainingsbehoeften van IT-professionals in het BOO-ecosysteem en zal de portfolio's van BOO-instellingen die hun trainingen willen verbeteren en actualiseren, verbeteren.

Op basis van de voorbereidende taken voor de ontwikkeling van deze activiteit, omvat het leerplan vijf eenheden en wordt het gekenmerkt door een modulair op competentie gebaseerd raamwerk dat wordt versterkt door subsets van gedefinieerde leerresultaten. De vijf belangrijkste thematische blokken/modules die aan bod komen zijn:

1. Communicatieve vaardigheden
2. Probleemoplossende vaardigheden
3. Teamwerkvaardigheden
4. Organisatorische vaardigheden
5. Interpersoonlijke vaardigheden

Bij de voorbereiding van het curriculum door middel van bijdragen verzameld uit het SayIT-partnerschap, heeft het een externe evaluatie ondergaan, waarbij de ontvangen feedback de afronding vormde en gevolgd door vertalingen in de nationale talen van de partners.

Educatieve kaders van toepassing op het SayIT-project

Inleiding tot de kaders

De volgende frameworks staan centraal in het SayIT-project: European Quality Assurance in Vocational Education and Training (EQAVET) framework, European Qualifications Framework (EQF) en het SayIT modulaire competentiegebaseerde framework.

Om verschillende redenen is een kader nodig voor zowel werkgevers als werknemers (Nationale Organisatie voor de Certificatie van Kwalificaties & Beroepsbegeleiding) (EOPPEP, n.d.):

- Alle burgers kunnen hun competenties en vaardigheden presenteren aan de hand van een nationaal of Europees kader.
- Alle werknemers die hun professionele loopbaan, loopbaan of land van plaatsing willen veranderen, kunnen hun vaardigheden en kwalificaties “vertalen” en vergelijken.
- Werkgevers kunnen hun personeel gemakkelijk begrijpen en indelen op basis van behaalde diploma's en diploma's.
- Mobilisatie van arbeidskrachten tussen landen wordt mogelijk gemaakt door het feit dat kaders een gemakkelijke en snelle erkenning bieden van kwalificaties en vaardigheden, enz.

Europese kwaliteitsborging in kader voor beroepsonderwijs en -opleiding

De missie van de European Quality Assurance in Vocational Education and Training ((EQAVET), nd) is om de EU-lidstaten, de sociale partners en de Europese Commissie samen te brengen om kwaliteitsborging in Europese VET-systemen te ontwikkelen en te verbeteren in het kader van de implementatie van het European Quality Assurance Reference Framework (EQAVET, <https://www.eqavet.eu/>, nd) door:

- Assisteren van de lidstaten bij het ontwikkelen van effectieve benaderingen ter ondersteuning van de implementatie van het referentiekader.
- Het ontwikkelen van een kwaliteitscultuur, die op Europees niveau en op andere niveaus moet worden ingebed met behulp van de National Reference Points voor kwaliteitsborging (<https://www.eqavet.eu/>, n.d.) en andere netwerkleden.
- Ondersteuning van de lidstaten en de Europese Commissie bij de monitoring en implementatie van het referentiekader in het kader van de Onderwijs- en opleidingsstrategie 2020 (Union C.o., 2009).
- Ondersteuning van de kwaliteitsborgingsdimensie van werk in EQF en ECVET.

Het Europese referentiekader voor kwaliteitsborging voor beroepsonderwijs en -opleiding biedt een Europees systeem om lidstaten en belanghebbenden te helpen bij het documenteren, ontwikkelen, monitoren, evalueren en verbeteren van de doeltreffendheid van hun beroepsonderwijs en -praktijken en kwaliteitsbeheerpraktijken.

Het kan worden toegepast op zowel systeem- als VET-aanbiederniveau en kan daarom worden gebruikt om de efficiëntie van het aanbieden van beroepsonderwijs en -opleiding te beoordelen. Het kan worden aangepast voor verschillende nationale kwalificatiesystemen en worden gebruikt in overeenstemming met de nationale wetgeving en praktijk (Overzicht - EQAVET) (EQAVET, n.d.). De EQAVET initieert gemeenschappelijke principes, indicatoren en evaluatiecriteria voor de verbetering van beroepsonderwijs en -opleiding in Europese lidstaten.

Europees kwalificatieraamwerk

Het European Qualifications Framework (EQF) is een gemeenschappelijk Europees referentiekader met als doel kwalificaties leesbaarder en begrijpelijker te maken in verschillende landen en systemen ([Overview - EQF](#)) (EQAVET, n.d.) . EQF heeft tot doel de transparantie en vergelijkbaarheid van kwalificaties te verbeteren ([EQF-brochure en infographic | Europass](#)) (Union E. , n.d.) om inzetbaarheid en mobiliteit van arbeidskrachten tussen de EU-lidstaten mogelijk te maken. Het [EQF](#) (CEDEFOP, n.d.) bestrijkt kwalificaties op alle niveaus en in alle subsystemen van onderwijs en opleiding en biedt een uitgebreid overzicht van kwalificaties in de 39 Europese landen die momenteel bij de implementatie ervan betrokken zijn. 34 landen hebben hun NQF's al gekoppeld aan het EQF.

EQF heeft 8 referentieniveaus die de leerresultaten beschrijven. Niveau 1 is het niveau Algemene Basiskennis. Niveau 8 (het hoogste) beschrijft kennis op de meest geavanceerde grens van een werk- of studiegebied en op het raakvlak tussen vakgebieden (Ph.D.-niveau). Lezers kunnen [beschrijvingen van de 8 niveaus van EQF vinden onder deze link](#) (EUROPASS, n.d.).

SayIT modulair, competentiegebaseerd raamwerk

Het Say IT-project introduceert een modulair, competentiegebaseerd raamwerk dat wordt versterkt door subsets van gedefinieerde leerresultaten. Leerresultaten zijn geformuleerd na de analyse van IT-beroepen die beschikbaar zijn op het [ESCO-platform](#) (Commission, n.d.). Het is gebaseerd op het EQF- en EQAVET-raamwerk, rekening houdend met nationale kwalificatiekaders. Wat EQF betreft, omvatte het project leerresultaten gedeeld door kennis, vaardigheden en competenties voor EQF-niveaus van 3 tot 6. In termen van EQAVET omvat het project een vierfasenmodel inclusief planning, implementatie, evaluatie en beoordeling.

SayIT-curriculum

Doel

Dit Curriculum is een referentiedocument voor het uitwerken van soft skills trainingen voor IT-professionals. Het introduceert een plan voor het opzetten van adequate trainingsprogramma's en initiatieven voor het geven van soft skills-trainingen voor IT-professionals. Het biedt aanbevelingen die kunnen worden uitgebreid, terwijl andere vaardigheden worden geïdentificeerd als gevolg van nieuwe technologische vooruitgang en vervolgens nieuwe beroepen die worden gecreëerd.

Structuur

Het curriculum is verdeeld in 5 thematische blokken:

1. Communicatieve vaardigheden
2. Probleemoplossend vermogen

3. Teamwerkvaardigheden

4. Organisatorische vaardigheden

5. Interpersoonlijke vaardigheden

Elk thematisch blok is opgesplitst in 3 of 4 competenties – elk van de competenties wordt aangevuld met een beschrijving om vervolgens verder te verdelen in EQF-niveaus 3&4, 5 en 6 – met bijbehorende leerresultaten (kennis, vaardigheden en competenties) vermeld.

De eerder genoemde thematische blokken worden gevolgd door een cumulatieve fase van vier modellen van het EQAVET-raamwerk: planning, implementatie, evaluatie en evaluatie.

Thematische blokken leerplan

THEMATISCH BLOK NR. 1: COMMUNICATIEVAARDIGHEDEN

1.1. COMPETENTIENAAM: Verbale en non-verbale communicatie

Competentiebeschrijving: Verbale communicatie kan elke schriftelijke of gesproken communicatie zijn waarbij een bericht via woorden wordt overgebracht en overkomt op de ontvanger. Non-verbale communicatie is communicatie die gebaren, lichaamstaal, uiterlijk en paralinguïstiek omvat. IT-professionals die in staat zijn om effectief gebruik te maken van verbale en non-verbale communicatie, samen te werken met anderen om gemeenschappelijke doelen te bereiken, zullen succesvol zijn in hun werk en daardoor de klantenservice van het bedrijf verbeteren.

Leerresultaten bij EQF 3&4	De leerling moet in staat zijn om: de cognitieve en praktische vaardigheden te identificeren die hij/zij moet hebben om te communiceren in een werkomgeving, communicatieproblemen op te lossen en oplossingen voor deze problemen te genereren, en weten hoe hij basismethoden en hulpmiddelen moet selecteren en toepassen, materiaal en informatie voor een betere interne communicatie (met collega's, leidinggevenden) en communicatie buiten het bedrijf (met klanten, leveranciers).		
Kennis	Vaardigheden	Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Identificeer communicatiekanalen • Basiscommunicatieprocessen herkennen 	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief spreken en actief luisteren toepassen • Demonstreer non-verbaal gedrag 	<ul style="list-style-type: none"> • Vertrouwen uitdrukken • Assertiviteit uiten 	
Leerresultaat bij EQF 5	De leerling moet in staat zijn om: management en toezicht uit te oefenen met behulp van verbale en non-verbale communicatie, vooral bij onvoorspelbare veranderingen, maar ook om de prestaties van zichzelf en anderen met betrekking tot de effectiviteit van communicatie te beoordelen en te verbeteren.		
Kennis	Vaardigheden	Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Identificeer communicatiekanalen • Basiscommunicatieprocessen herkennen • Herkennen hoe te communiceren voor meer impact • Selecteer de juiste vragen en gebaren om het begrip te verbeteren 	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief spreken en actief luisteren toepassen • Demonstreer non-verbaal gedrag • Vereenvoudig de complexe betekenissen van zakelijk jargon • Oefen het aanpassingsvermogen in verbale en non-verbale communicatie 	<ul style="list-style-type: none"> • Vertrouwen uitdrukken • Assertiviteit uiten • Illustreer verhalen vertellen • Openheid van geest tonen 	

Leerresultaat bij EQF 6	De leerling moet in staat zijn om: complexe technische of professionele activiteiten of projecten te beheren, verantwoordelijkheid te nemen voor de besluitvorming in de communicatiestrategie van het bedrijf, maar ook junior medewerkers te leren hoe ze effectief kunnen communiceren met collega's, onderaannemers en klanten .		
Kennis	Vaardigheden	Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Identificeer communicatiekanalen • Basiscommunicatieprocessen herkennen • Herkennen hoe te communiceren voor meer impact. • Selecteer de juiste vragen en gebaren om het begrip te verbeteren • Identificeer en beheer uw emoties, evenals de emoties van andere mensen • Voorspel het vermijden van probleemoplossing in communicatie • Identificeer hoe mogelijke probleemoplossing in communicatie kan worden aangepakt 	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief spreken en actief luisteren toepassen • Demonstreer non-verbaal gedrag • Vereenvoudig de complexe betekenissen van zakelijk jargon • Oefen het aanpassingsvermogen in verbale en non-verbale communicatie • Duidelijkheid uitdrukken bij gebruik van parataal • Onderbouw verklaringen met feiten en bewijzen • Vermijd het overladen van berichten met onnodige informatie of signalen • Aanmoediging opnemen in werkcommunicatie 	<ul style="list-style-type: none"> • Vertrouwen uitdrukken • Assertiviteit uiten • Illustreer verhalen vertellen • Openheid van geest tonen • Constructieve feedback geven en ontvangen • Vermijd generalisatie • Plan een communicatiestrategie 	
1.2. COMPETENTIENAAM: Actief luisteren			
Competentiebeschrijving: Actief luisteren is het vermogen om je volledig op de spreker te concentreren, hun boodschap te begrijpen, de informatie te begrijpen en bedachtzaam te reageren, wat cruciaal is in IT-beroepen waar aandacht voor detail zal resulteren in het uitgevoerde werk. Het verschil tussen horen en actief luisteren is dat horen een passief proces is waarbij de luisteraar de spreker niet volledig begrijpt en zich niet volledig concentreert bij het overbrengen van de boodschap. Actief luisteren is erg belangrijk voor IT-professionals, omdat het een sleutelfactor is voor effectieve communicatie.			
Leerresultaten bij EQF 3&4	De leerling moet in staat zijn om: de cognitieve en praktische vaardigheden te identificeren die hij/zij moet hebben om een actieve luisteraar in de werkomgeving te zijn, communicatieproblemen op te lossen en oplossingen voor deze problemen te genereren, en weten hoe te selecteren, en basiskennis toe te passen. methoden, hulpmiddelen, materiaal en informatie met het oog op actief luisteren.		
Kennis	Vaardigheden	Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Lichaamstaal van de spreker(s) herkennen • Geef mogelijke belemmeringen voor effectief luisteren aan 	<ul style="list-style-type: none"> • Begrip tonen • Openheid voor dialoog uitdrukken 	<ul style="list-style-type: none"> • Bouw vertrouwen op met de medespreker • Oefen openheid 	

Leerresultaat bij EQF 5	De leerling moet in staat zijn om: management en toezicht uit te oefenen door actief te luisteren, vooral bij onvoorspelbare veranderingen; maar toon ook geduld en openheid voor dialoog, begrip van lichaamstaal en het accepteren van feedback.	
Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Lichaamstaal van de spreker(s) herkennen • Geef mogelijke belemmeringen voor effectief luisteren aan • Maak effectief gebruik van oogcontact en gebaren • Vermijd communicatie-afleiding 	<ul style="list-style-type: none"> • Begrip tonen • Oefen openheid voor dialoog • Toon hoffelijkheid • Geduld tonen 	<ul style="list-style-type: none"> • Bouw vertrouwen op met de medespreker • Oefen openheid • Toon aanmoediging • Oefen constructieve feedback (geven en ontvangen)
Leerresultaat bij EQF 6	De leerling moet in staat zijn om: complexe technische of professionele activiteiten of projecten te beheren, verantwoordelijkheid te nemen voor het trainen van andere mensen in actief luisteren, maar ook de belangrijkste boodschappen in het communicatieproces uiteen te zetten.	
Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Lichaamstaal van de spreker(s) herkennen • Geef mogelijke belemmeringen voor effectief luisteren aan • Maak effectief gebruik van oogcontact en gebaren • Vermijd communicatie-afleiding • Organiseer groepsdiscussies • Overzicht belangrijkste berichten • Definieer taken en verantwoordelijkheden op een duidelijke manier 	<ul style="list-style-type: none"> • Begrip tonen • Oefen openheid voor dialoog • Toon hoffelijkheid • Geduld tonen • Faciliteren van groepsdiscussies • Toon medeleven • Demonstreer probleemgevoeligheid 	<ul style="list-style-type: none"> • Vertrouwen opbouwen met medespreker • Oefen openheid • Toon aanmoediging • Oefen constructieve feedback (geven en ontvangen) • Gebruik een samenvatting aan het einde van een discussie • Vraag om verduidelijking om feedback te verbeteren • Berichten kritisch beoordelen • Stel open vragen
<h3>1.3. COMPETENTIENAAM: Presentatievaardigheden</h3>		
<p>Competentiebeschrijving: Presentatie is het vermogen om een boodschap op een duidelijke, beknopte en effectieve manier over te brengen bij de ontvangers. IT-professionals worden bij verschillende gelegenheden gevraagd om presentaties te geven en voor het publiek of een kleinere groep mensen te spreken, daarom zijn presentatievaardigheden essentieel voor hen.</p>		

Leerresultaten bij EQF 3&4	De leerling moet in staat zijn om: communicatiezones te herkennen om de presentatie aan te passen door de meest geschikte methode en middel te kiezen om zijn/haar boodschap over te brengen aan het publiek, of dit nu collega's, leidinggevend personeel of klanten zijn.	
Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Herken communicatiezones • Identificeer de juiste manier van presenteren 	<ul style="list-style-type: none"> • Doelgroep aangeven • Kies manier van presenteren 	<ul style="list-style-type: none"> • Kies de indeling van de stoelen • Oefen verschillende presentatiemethoden
Leerresultaat bij EQF 5	De leerling moet in staat zijn om: de uitvoering van een presentatie te beheren en er toezicht op te houden en junior medewerkers te begeleiden bij de meest geschikte methode om haar/zijn boodschap binnen de geschatte tijd aan het publiek over te brengen.	
Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Herken communicatiezones • Identificeer de juiste manier van presenteren • Identificeer de te communiceren boodschap • Definieer de juiste tijd 	<ul style="list-style-type: none"> • Doelgroep aangeven • Kies manier van presenteren • Selecteer de belangrijkste punten die moeten worden overgedragen • Schatting benodigde tijd 	<ul style="list-style-type: none"> • Kies de indeling van de stoelen • Oefen verschillende presentatiemethoden • Toon belang van gepresenteerd materiaal • Oefen de timing van de presentatie
Leerresultaat bij EQF 6	De leerling moet in staat zijn om: complexe technische of professionele activiteiten of projecten te beheren, verantwoordelijkheid te nemen voor het presenteren van die projecten aan klanten, banken of potentiële partners, maar ook in staat zijn om junior medewerkers te leren hoe ze de juiste methoden en communicatiemiddelen kunnen gebruiken in om effectieve presentaties te geven aan collega's, onderaannemers en klanten van het bedrijf voor hun betrokkenheid in het beschikbare tijdsbestek.	
Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Herken communicatiezones • Identificeer de juiste manier van presenteren • Identificeer de te communiceren boodschap • Definieer de juiste tijd • Selecteer geschikte visuele hulpmiddelen • Regel interactie met het publiek • Voorbereiding van de presentatie regelen 	<ul style="list-style-type: none"> • Doelgroep aangeven • Kies manier van presenteren • Selecteer de belangrijkste punten die moeten worden overgedragen • Schatting benodigde tijd • Identificeer het juiste visuele hulpmiddel • Voorspel de reacties/vragen van het publiek • Bepaal tijd voor voorbereiding 	<ul style="list-style-type: none"> • Kies de indeling van de stoelen • Oefen verschillende presentatiemethoden • Toon belang van gepresenteerd materiaal • Oefen de timing van de presentatie • Gebruik geschikte software en hardware • Demonstreer het vermogen voor feedback van het publiek • Bereid je voor binnen de beschikbare tijd
1.4. COMPETENTIENAAM: Empathie		

Competentiebeschrijving: Empathie is de kwaliteit of het proces om volledig, door verbeeldingskracht, in de schoenen van de ander te kruipen, of zelfs in zijn of haar huid te kruipen, zodat je hem of haar echt begrijpt. Er zijn drie stadia van empathie: cognitieve empathie (bewust zijn van de emotionele toestand van een ander), emotionele empathie (omgaan met en delen van die emoties) en compassievolle empathie (betreffende het ondernemen van actie om andere mensen te ondersteunen). Empathie is belangrijk voor de communicatie van IT-professionals omdat het hen in staat stelt beter te begrijpen hoe klanten en collega's zich voelen, denken en reageren, conflicten op te lossen, productievere teams op te bouwen en hun relaties met collega's, klanten en klanten te verbeteren .

Leerresultaten bij EQF 3&4	De leerling moet in staat zijn om: de betekenis van empathie en de drie stadia van empathie te begrijpen, de cognitieve en praktische vaardigheden te identificeren om empathisch te zijn in een werkomgeving en te beseffen hoe empathie hem/haar zal helpen om de manier waarop klanten en collega's beter begrijpen voelen, denken en reageren; maar ook in een betere positie zijn om conflicten op te lossen, productievere teams op te bouwen en medeleven te uiten.	
Kennis <ul style="list-style-type: none"> • Onderscheid tussen empathie, sympathie en compassie • Weten hoe de lichaamstaal van de spreker(s) te analyseren en emblemen, illustratoren, regelgevers te herkennen 	Vaardigheden <ul style="list-style-type: none"> • Effectief spreken toepassen • Demonstreer actief luisteren en hoe u echte interesse kunt tonen in wat andere mensen willen zeggen • Bouw rapport 	Competenties <ul style="list-style-type: none"> • Sta open voor het uiten van gevoelens en moedig mensen aan hetzelfde te doen • Zorg ervoor dat mensen zich op hun gemak voelen • Geduld uitdrukken • Betuig medeleven
Leerresultaat bij EQF 5	De leerling moet in staat zijn om: management en toezicht uit te oefenen met empathie voor het werk van anderen, vooral bij onvoorspelbare veranderingen, maar ook om een open geest te tonen en volledige aandacht te schenken aan andere mensen in het communicatieproces.	
Kennis <ul style="list-style-type: none"> • Onderscheid tussen empathie, sympathie en compassie • Weten hoe de lichaamstaal van de spreker(s) te analyseren en emblemen, illustratoren, regelgevers te herkennen • Herkennen hoe u volledige aandacht kunt schenken aan de mensen met wie u communiceert • Overweeg de perspectieven van andere mensen 	Vaardigheden <ul style="list-style-type: none"> • Effectief spreken toepassen • Demonstreer actief luisteren en hoe u echte interesse kunt tonen in wat andere mensen willen zeggen • Bouw rapport • Stel verhelderende vragen, reflecteer en vat samen om te verifiëren dat zowel de luisteraar als de spreker hetzelfde begrip van de discussie hebben • Effectief feedback geven 	Competenties <ul style="list-style-type: none"> • Sta open voor het uiten van gevoelens en moedig mensen aan hetzelfde te doen • Zorg ervoor dat mensen zich op hun gemak voelen • Geduld uitdrukken • Betuig medeleven • Vertrouwelijkheid tonen • Openheid van geest tonen

Leerresultaat bij EQF 6	De leerling moet in staat zijn om: complexe technische of professionele activiteiten of projecten te beheren, verantwoordelijkheid te nemen voor het integreren van empathie in de communicatiestrategie van het bedrijf, maar ook junior medewerkers te leren hoe empathie effectief kan worden gebruikt met collega's, onderaannemers en klanten van het bedrijf om vriendelijkheid te ontwikkelen en een goed niveau van intercultureel bewustzijn te hebben.	
Kenniss	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Onderscheid tussen empathie, sympathie en compassie • Weten hoe de lichaamstaal van de spreker(s) te analyseren en emblemen, illustratoren, regelgevers te herkennen • Herkennen hoe u volledige aandacht kunt schenken aan de mensen met wie u communiceert • Overweeg de perspectieven van andere mensen • Gebruik emotionele intelligentie om eigen emoties en die van anderen te identificeren en te beheersen 	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief spreken toepassen • Demonstreer actief luisteren en hoe u echte interesse kunt tonen in wat andere mensen willen zeggen • Bouw rapport • Stel verhelderende vragen, reflecteer en vat samen om te verifiëren dat zowel de luisteraar als de spreker hetzelfde begrip van de discussie hebben • Effectief feedback geven • Benut diversiteit • Vriendelijkheid ontwikkelen 	<ul style="list-style-type: none"> • Sta open voor het uiten van gevoelens en moedig mensen aan hetzelfde te doen • Zorg ervoor dat mensen zich op hun gemak voelen • Geduld uitdrukken • Betuig medeleven • Vertrouwelijkheid tonen • Openheid van geest tonen • Behandel anderen gelijk • Intercultureel bewustzijn hebben
THEMATISCH BLOK NR. 2: PROBLEEMOPLOSSENDE VAARDIGHEDEN		
2.1. COMPETENTIENAAM: Kritisch denken		
Competentiebeschrijving: Een IT-professional moet in staat zijn om naar een probleem of kans te kijken, door te proberen het een innovatieve benadering te geven. Door kritisch te denken zullen IT-professionals betere beslissingen nemen, waardoor het aantal mislukte projecten in de toekomst misschien zal afnemen. Door uitkomsten te conceptualiseren, zijn kritische denkers beter in het oplossen van problemen dan mensen die alleen informatie onthouden.		
Leerresultaten bij EQF 3&4	De leerling moet in staat zijn om: problemen en oplossingen te identificeren en nuttige informatie te krijgen om een probleem op te lossen of een oplossing te verbeteren.	
Kenniss	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis hebben van het concept van kritisch denken 	<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoek doen • Oefen observatie 	<ul style="list-style-type: none"> • In staat zijn om de nodige informatie te verzamelen

<ul style="list-style-type: none"> Weten hoe je aan de nodige informatie komt: bronnen van onderzoek 		<ul style="list-style-type: none"> Signaleren en voorspellen van kansen, problemen en oplossingen
Leerresultaat bij EQF 5	De leerling moet in staat zijn om: de verzamelde informatie te analyseren en te evalueren, behalve dat hij alleen problemen kan identificeren.	
Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis hebben van het concept van kritisch denken Weten hoe je aan de nodige informatie komt: bronnen van onderzoek Intermediaire kennis hebben van het concept van kritisch denken Herkennen of de bron nuttig is voor de informatie die nodig is en welke vragen zullen helpen om de informatie te evalueren 	<ul style="list-style-type: none"> Onderzoek doen Oefen observatie Analyseer informatie Evaluatie uitvoeren 	<ul style="list-style-type: none"> In staat zijn om de nodige informatie te verzamelen Signaleren en voorspellen van kansen, problemen en oplossingen Begrijp verkregen informatie Informatie kunnen evalueren
Leerresultaat bij EQF 6	De leerling moet in staat zijn om: conclusies te trekken op basis van relevante informatie, door een logische verbinding van ideeën en een systematisch denkproces.	
Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis hebben van het concept van kritisch denken Weten hoe je aan de nodige informatie komt: bronnen van onderzoek Intermediaire kennis hebben van het concept kritisch denken Herkennen of de bron nuttig is voor de informatie die nodig is en welke vragen zullen helpen om de informatie te evalueren Gevorderde kennis hebben van het concept van kritisch denken Weten hoe u de informatie kunt gebruiken om belangrijke feiten en resultaten af te leiden Voorspel de mogelijke impact van de genomen beslissingen op basis van kennis en ervaring 	<ul style="list-style-type: none"> Onderzoek doen Oefen observatie Analyseer informatie Evaluatie uitvoeren Interpretatie toepassen Ontdek reflectie Verantwoordelijkheid nemen voor besluitvorming 	<ul style="list-style-type: none"> In staat zijn om de nodige informatie te verzamelen Signaleren en voorspellen van kansen, problemen en oplossingen Begrijp verkregen informatie. Informatie kunnen evalueren Ideeën logisch verbinden, argumenten onderzoeken en evalueren Trek conclusies op basis van relevante gegevens Identificeer, analyseer en los problemen systematisch op in plaats van intuïtie of instinct

2.2. COMPETENTIENAAM: Analytisch denken		
Competentiebeschrijving: Een IT-professional moet conclusies kunnen trekken door complexe informatie op te splitsen in kleinere delen en de kleinere delen te analyseren, om problemen snel en effectief op te lossen.		
Leerresultaten bij EQF 3&4	De leerling moet in staat zijn om: relevante gegevens te extraheren om mogelijke oorzaken voor het probleem te identificeren, met de nadruk op feiten en bewijzen.	
Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis hebben van de basisconcepten van analytisch denken • Identificeer onderzoeksgebieden 	<ul style="list-style-type: none"> • Toon nieuwsgierigheid • Observatie uitvoeren 	<ul style="list-style-type: none"> • Verzamel informatie en gegevens • Breek relevante informatie op in kleinere delen
Leerresultaat bij EQF 5	De leerling moet in staat zijn om: informatie te analyseren om de meest waarschijnlijke oorzaak van het probleem te bepalen, naast het identificeren van alleen relevante gegevens.	
Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis hebben van de basisconcepten van analytisch denken • Identificeer onderzoeksgebieden • Beschrijf elementen van analytisch denken • Herken vaardigheden voor het interpreteren van gegevens en statistieken 	<ul style="list-style-type: none"> • Toon nieuwsgierigheid • Observatie uitvoeren • Gebruik organisatorische vaardigheden • Planning toepassen 	<ul style="list-style-type: none"> • Verzamel informatie en gegevens • Breek relevante informatie op in kleinere delen • Onderzoek de onderdelen en organiseer ze om verbanden en relaties te vinden en belangrijke of belangrijke elementen te identificeren • Mogelijke oorzaken van een probleem kunnen identificeren
Leerresultaat bij EQF 6	De leerling moet in staat zijn om: theorieën te formuleren en te testen om het probleem te voorkomen of op te lossen.	
Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis hebben van de basisconcepten van analytisch denken • Identificeer onderzoeksgebieden • Beschrijf elementen van analytisch denken • Herken vaardigheden voor het interpreteren van gegevens en statistieken • Definieer verschillende technieken voor het hebben van innovatieve ideeën, d.w.z. brainstormen • Rapportage regelen • Weten hoe je een werkplan maakt 	<ul style="list-style-type: none"> • Toon nieuwsgierigheid • Observatie uitvoeren • Gebruik organisatorische vaardigheden • Planning toepassen • Creativiteit uiten in eigen gedrag • Oefen flexibiliteit • Ontwikkel aanpassingsvermogen 	<ul style="list-style-type: none"> • Verzamel informatie en gegevens • Breek relevante informatie op in kleinere delen • Onderzoek de onderdelen en organiseer ze om verbanden en relaties te vinden en belangrijke of belangrijke elementen te identificeren • Mogelijke oorzaken van een probleem kunnen identificeren • Grote doelen of problemen kunnen opdelen in hanteerbare en haalbare stappen

		<ul style="list-style-type: none"> • Formuleer theorieën en conclusies uit de geanalyseerde data die leiden tot mogelijke oplossingen • Test theorieën, ontwikkel mogelijke oplossingen en evalueer deze na implementatie
2.3. COMPETENTIENAAM: Creativiteit		
Competentiebeschrijving: Van een IT-professional wordt verwacht dat hij een probleem kan aanpakken en een technische oplossing kan presenteren, maar ook dat hij hypothetische scenario's kan aandragen en nieuwe oplossingen kan voorstellen. Creativiteit zal hen helpen om innovatiever te zijn in hun werk.		
Leerresultaten bij EQF 3&4	De leerling moet in staat zijn om: het probleem te definiëren en te weten hoe hij onderzoek moet doen terwijl hij creatief is.	
Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Definieer creativiteit en het belang ervan bij het oplossen van problemen • Het probleem schetsen en onderzoek doen 	<ul style="list-style-type: none"> • Maak opmerkingen • Contacten leggen met anderen 	<ul style="list-style-type: none"> • In staat zijn om het probleem te definiëren • Nieuwe manieren ontdekken om gebruik te maken van bestaande bronnen • Voorbeelden vinden van innovatieve producten, diensten en oplossingen
Leerresultaat bij EQF 5	De leerling moet in staat zijn om: technieken voor het genereren van ideeën te gebruiken, inspiratie op te doen door in verschillende bronnen te zoeken en meerdere ideeën te ontwikkelen.	
Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Definieer creativiteit en het belang ervan bij het oplossen van problemen • Het probleem schetsen en onderzoek doen • Enkele technieken kennen over het genereren van ideeën • Weet hoe u uw kennis en ervaringen uit het verleden kunt benutten om originele ideeën te genereren 	<ul style="list-style-type: none"> • Maak opmerkingen • Contacten leggen met anderen • Openheid van geest tot uitdrukking brengen • Onderzoek doen 	<ul style="list-style-type: none"> • In staat zijn om het probleem te definiëren • Nieuwe manieren ontdekken om gebruik te maken van bestaande bronnen • Voorbeelden vinden van innovatieve producten, diensten en oplossingen • Buiten de kaders kunnen denken • In staat zijn om meerdere ideeën te ontwikkelen om waarde te creëren
Leerresultaat bij EQF 6	De leerling moet in staat zijn om: ideeën om te zetten in beproefde oplossingen die de vonk van creativiteit uitstralen.	
Kennis	Vaardigheden	Competenties

<ul style="list-style-type: none"> • Definieer creativiteit en het belang ervan bij het oplossen van problemen • Definieer het probleem en doe onderzoek • Enkele technieken kennen over het genereren van ideeën • Weet hoe u uw kennis en ervaringen uit het verleden kunt benutten om originele ideeën te genereren • Onderscheid een idee dat waarde toevoegt van een idee dat dat niet doet • Beschrijf en verklaar verschillende oplossingen • Verschillende technieken kennen om innovatieve ideeën te testen bij eindgebruikers 	<ul style="list-style-type: none"> • Maak opmerkingen • Contacten leggen met anderen • Openheid van geest tot uitdrukking brengen • Onderzoek doen • Innovativiteit introduceren • Oefen met experimenteren • Besteed aandacht aan constante verbetering 	<ul style="list-style-type: none"> • In staat zijn om het probleem te definiëren • Nieuwe manieren ontdekken om gebruik te maken van bestaande bronnen • Voorbeelden vinden van innovatieve producten, diensten en oplossingen • Buiten de kaders kunnen denken • In staat zijn om meerdere ideeën te ontwikkelen die waarde creëren • Ideeën omzetten in oplossingen die waarde creëren • Stel prototypes samen, test en verfijn ze die de waarde simuleren die u wilt creëren • Creëer producten of diensten die inspelen op de problemen en behoeften van de klant
--	---	---

2.4. COMPETENTIENAAM Conflicthantering

Competentiebeschrijving: Conflicthantering is het proces waarbij geschillen worden opgelost, negatieve resultaten worden geminimaliseerd en positieve resultaten prioriteit krijgen. Voor een IT-professional is deze competentie essentieel voor de dagelijkse omgang met klanten, omdat ze het vermogen nodig hebben om geduldig naar problemen te luisteren en oplossingen effectief te communiceren.

Leerresultaten bij EQF 3&4	De leerling moet in staat zijn om: een conflict dat zich voordoet te identificeren en te analyseren.	
Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Basisconcepten van conflictbeheersing kennen • Identificeer conflicthanteringsstijlen 	<ul style="list-style-type: none"> • Voer een conflictanalyse uit • Oefen situatieobservatie 	<ul style="list-style-type: none"> • De soorten conflicthanteringsstijlen kunnen identificeren • In staat zijn om belangrijke praktische en theoretische concepten voor het beheren en oplossen van conflicten te analyseren en te begrijpen
Leerresultaat bij EQF 5	De leerling moet in staat zijn om: de gesprekspartner te begrijpen en de juiste boodschap over te brengen.	
Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Basisconcepten van conflictbeheersing kennen • Identificeer conflicthanteringsstijlen 	<ul style="list-style-type: none"> • Voer een conflictanalyse uit • Oefen situatieobservatie 	<ul style="list-style-type: none"> • De soorten conflicthanteringsstijlen kunnen identificeren

<ul style="list-style-type: none"> • Begrijp het belang van goede communicatieve vaardigheden • Herinner basisconcepten van actief luisteren • Beschrijf de basisconcepten van empathie 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstreer actief luisteren • Toon empathie door te parafraseren om begrip te tonen 	<ul style="list-style-type: none"> • De belangrijkste praktische en theoretische concepten van het beheren en oplossen van conflicten kunnen analyseren en begrijpen • Mondelinge en schriftelijke communicatie kunnen gebruiken om de juiste boodschap over te brengen • Ervoor kunnen zorgen dat de luisteraar(s) u begrijpen door vragen te stellen en verduidelijking te geven
Leerresultaat bij EQF 6		De leerling moet in staat zijn om: een conflict effectief op te lossen, rekening houdend met het besluitvormingsproces.
Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Basisconcepten van conflictbeheersing kennen • Identificeer conflicthanteringsstijlen • Begrijp het belang van goede communicatieve vaardigheden • Herinner basisconcepten van actief luisteren • Beschrijf de basisconcepten van empathie • Weten hoe u adequate procedures kunt ontwikkelen voor het omgaan met verschillende soorten conflicten • Geef het besluitvormingsproces weer • Definieer hoe u een actieplan maakt 	<ul style="list-style-type: none"> • Voer een conflictanalyse uit • Oefen situatieobservatie • Demonstreer actief luisteren • Toon empathie door te parafraseren om begrip te tonen • Waardevolle samenwerking • Besluitvorming toepassen • Beoordeel de uitsplitsing van de groep en de verdeling in individuele taken 	<ul style="list-style-type: none"> • De soorten conflicthanteringsstijlen kunnen identificeren • De belangrijkste praktische en theoretische concepten van het beheren en oplossen van conflicten kunnen analyseren en begrijpen • Mondelinge en schriftelijke communicatie kunnen gebruiken om de juiste boodschap over te brengen • Ervoor kunnen zorgen dat de luisteraar(s) u begrijpen door vragen te stellen en verduidelijking te geven • In staat zijn om je belangen op te geven voordat je een gemeenschappelijke basis zoekt om tot een oplossing te komen • In staat zijn om conflictoplossing prioriteit te geven in plaats van winnen of "gelijk hebben" • Tot een oplossing komen door een plan van aanpak te maken en te definiëren hoe het resultaat wordt bewaakt

THEMATISCH BLOK NR. 3: TEAMWERKVAARDIGHEDEN

3.1. COMPETENTIENAAM: People Management

Competentiebeschrijving: IT-professionals moeten in staat zijn om vertrouwen op te bouwen in hun teamgenoten en hen te respecteren om de beste resultaten en gemeenschappelijke doelen te bereiken, evenals om de productiviteit op de werkplek te optimaliseren en professionele groei te bevorderen. Zonder respect en vertrouwen wordt het moeilijk om goede resultaten te behalen.

Leerresultaten bij EQF 3&4	De leerling moet in staat zijn om: samen te werken met andere werknemers die heel verschillend zijn, verschillende culturen, verschillende manieren van denken of verschillende werktechnieken hebben, om te resulteren in een effectieve werkomgeving.
----------------------------	---

Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Basisprincipes van people management kennen • De verschillen en competenties van mensen herkennen en de problemen onder ogen zien en oplossen 	<ul style="list-style-type: none"> • Observeer het gedrag van anderen • Evaluatie uitvoeren 	<ul style="list-style-type: none"> • Met verschillende mensen kunnen werken • Let op en accepteer de capaciteiten van mensen

Leerresultaat bij EQF 5	De leerling moet in staat zijn om: het proces van het besturen van een team om gemeenschappelijke doelen te bereiken, te identificeren en uit te voeren.
-------------------------	--

Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Basisprincipes van people management kennen • Zoek de verschillen en competenties van mensen om de problemen onder ogen te zien en op te lossen • Herken de fasen van het werken met het team • Voer de fasen van teamvorming uit 	<ul style="list-style-type: none"> • Observeer het gedrag van anderen • Evaluatie uitvoeren • Verbeter de prestaties in people management 	<ul style="list-style-type: none"> • Met verschillende mensen kunnen werken • Let op en accepteer de capaciteiten van mensen • Organiseer een teamformatie • Evalueer de prestaties van een team

Leerresultaat bij EQF 6	De leerling moet in staat zijn om: de taken in een team te identificeren en toe te wijzen om alle taken uit te voeren.
-------------------------	--

Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Basisprincipes van people management kennen • Zoek de verschillen en competenties van mensen om de problemen onder ogen te zien en op te lossen • Herken de fasen van het werken met het team 	<ul style="list-style-type: none"> • Observeer het gedrag van anderen • Evaluatie uitvoeren • Verbeter de prestaties in people management 	<ul style="list-style-type: none"> • Met verschillende mensen kunnen werken • Merk, accepteer en voorspel vaardigheden en de ontwikkeling van mensen • Organiseer een teamformatie

<ul style="list-style-type: none"> • Voer de fasen van teamvorming uit • Wees je bewust van de rollen in een team • Herken de capaciteiten en kenmerken van anderen 	<ul style="list-style-type: none"> • Oefen reflectie om het management van mensen te verbeteren • Besluitvorming toepassen in het proces van people management 	<ul style="list-style-type: none"> • Evalueer de prestaties van een team • Demonstreer het proces van het oplossen van problemen
--	--	--

3.2. COMPETENTIENAAM: Aanpassingsvermogen

Competentiebeschrijving: De IT-professionals moeten flexibel zijn en zich kunnen aanpassen aan de verschillende omstandigheden en situaties waarmee ze te maken kunnen krijgen, zowel op intern (in-company) niveau als in situaties met vertegenwoordigers van buiten het bedrijf (klanten en klanten).

Leerresultaten bij EQF 3&4	De leerling moet in staat zijn om: verschillende werkvormen en meningen binnen of buiten het team aan te passen en te accepteren.	
Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Ken de basisconcepten van flexibiliteit en aanpassingsvermogen • Ga door met zelfreflectie 	<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoek doen • Toon nieuwsgierigheid 	<ul style="list-style-type: none"> • Verzamel informatie en gegevens • Zelfevaluatie uitvoeren
Leerresultaat bij EQF 5	De leerling moet in staat zijn om: zich aan te passen aan nieuwe situaties binnen of buiten het team.	
Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Ken de basisconcepten van flexibiliteit en aanpassingsvermogen • Ga door met zelfreflectie • Hoe u voordelen krijgt • Verbeter het oplossen van problemen 	<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoek doen • Toon nieuwsgierigheid • Draag onze observatie • Oefen reflectie voor aanpassingsvermogen 	<ul style="list-style-type: none"> • Verzamel informatie en gegevens • Zelfevaluatie uitvoeren • Verantwoordelijkheid uitdrukken om de productiviteit te verhogen • Houd uw houding uit om de prestaties te verbeteren
Leerresultaat bij EQF 6	De leerling moet in staat zijn om: zich aan te passen aan culturele verschillen binnen of buiten het team, rekening houdend met en respect voor verschillende standpunten, overtuigingen en benaderingen van situaties of problemen.	
Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Ken de basisconcepten van flexibiliteit en aanpassingsvermogen • Ga door met zelfreflectie • Hoe u voordelen krijgt • Verbeter het oplossen van problemen • Werken aan een gezonde omgeving 	<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoek doen • Toon nieuwsgierigheid • Observatie uitvoeren • Oefen reflectie voor aanpassingsvermogen • Openheid van geest tonen • Experimenteer met conflictanalyse 	<ul style="list-style-type: none"> • Verzamel informatie en gegevens • Zelfevaluatie • Verantwoordelijkheid uitdrukken om de productiviteit te verhogen • Houd uw houding uit om de prestaties te verbeteren

<ul style="list-style-type: none"> Motiveer het personeel 		<ul style="list-style-type: none"> Blijf gemotiveerd om in de richting van verbetering te gaan Oefen diversiteitsmanagement
3.3. COMPETENTIENAAM: Tijdmanagement		
Competentiebeschrijving: Tijd is een sleutelfactor die van invloed is op de ontwikkeling van een bepaald product of het behalen van een gepland resultaat. De hoge kwaliteit van het eindproduct kan alleen worden bereikt door een strikt tijdschema te volgen en een nauwkeurige en nauwkeurige planning van alle taken, middelen en verschillende stappen voor het creëren, testen en introduceren van verbeteringen in het ontwikkelingsproces. Goed tijdbeheer is een must voor een professional om de inspanningen op de meest productieve en efficiënte manier te kunnen verdelen.		
Leerresultaten bij EQF 3&4	De leerling moet in staat zijn om: dagelijkse activiteiten op de juiste manier te identificeren en te plannen, taken af te ronden binnen een vooraf gedefinieerd tijdsbestek door gefocust te blijven en afleiding te vermijden die de productiviteit en efficiëntie zou kunnen verminderen.	
Kennis <ul style="list-style-type: none"> Bewust zijn van het concept tijd, basisprincipes van tijdmanagement en het belangrijkste belang ervan in de professionele sfeer Bewust zijn van de juiste tools en technieken om effectief tijdbeheer te ondersteunen 	Vaardigheden <ul style="list-style-type: none"> Effectieve planning uitvoeren Sterke focus tonen 	Competenties <ul style="list-style-type: none"> Verantwoordelijkheid nemen voor het maken van een dagelijkse takenlijst en het bijhouden van een takenkalender Houd deadlines Vermijd externe factoren en blijf gefocust op een taak
Leerresultaat bij EQF 5	De leerling moet in staat zijn om: taken te prioriteren op basis van deadlines, belang en impact, maar ook duidelijke korte, middellange en lange termijn doelen te stellen en verwachtingen te vervullen die meetbaar, relevant en realistisch zijn.	
Kennis <ul style="list-style-type: none"> Bewust zijn van het concept tijd, basisprincipes van tijdmanagement en het belangrijkste belang ervan in de professionele sfeer Bewust zijn van de juiste tools en technieken om effectief tijdbeheer te ondersteunen Maak onderscheid tussen korte, middellange en lange termijn doelen en plannen 	Vaardigheden <ul style="list-style-type: none"> Effectieve planning uitvoeren Sterke focus tonen Analyse en schatting uitvoeren Gestelde doelen Prioriteiten stellen en organiseren 	Competenties <ul style="list-style-type: none"> Verantwoordelijkheid nemen voor het maken van een dagelijkse takenlijst en het bijhouden van een takenkalender Houd deadlines Vermijd externe factoren en blijf gefocust op een taak

<ul style="list-style-type: none"> • Bewustzijn tonen over verschillen, voordelen, gevaren en het belang van denken op korte en lange termijn • Identificeer en herken de belangrijkste aspecten en componenten van een taak, en voorspel de tijd die nodig is voor de voltooiing ervan 		<ul style="list-style-type: none"> • Schat nauwkeurig de tijd in die nodig is voor het correct uitvoeren van een taak en het bereiken van een doel • Groepeer taken op basis van hun belang (dringend, belangrijk, niet verplicht, te delegeren, te verwijderen) • Groepeer vergelijkbare taken samen • Splits een grote taak op in meerdere kleinere
Leerresultaat bij EQF 6	De leerling moet in staat zijn om: het verrichte werk en de behaalde resultaten te reflecteren en te analyseren, de resultaten te monitoren en waar nodig bij te sturen, te communiceren met teamgenoten en taken goed te delegeren, maar ook zich bewust te zijn van de eigen capaciteiten en stressmanagementstrategieën toe te passen.	
Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Bewust zijn van het concept tijd, basisprincipes van tijdmanagement en het belangrijkste belang ervan in de professionele sfeer • Bewust zijn van de juiste tools en technieken om effectief tijdbeheer te ondersteunen • Maak onderscheid tussen korte, middellange en lange termijn doelen en plannen • Bewustzijn tonen over verschillen, voordelen, gevaren en het belang van denken op korte en lange termijn • Identificeer en herken de belangrijkste aspecten en componenten van een taak, en voorspel de tijd die nodig is voor de voltooiing ervan • Bewustzijn uitdrukken over de teamdynamiek, sterke punten, capaciteiten en vaardigheden van elk individueel lid • Effectieve beoordelingsmethoden/-technieken herkennen voor monitoring en evaluatie van werkprocessen • Herkennen en beheren van eigen capaciteiten, sterke punten en succesvolle strategieën voor stressmanagement 	<ul style="list-style-type: none"> • Effectieve planning uitvoeren • Sterke focus tonen • Analyse en schatting uitvoeren • Gestelde doelen • Prioriteiten stellen en organiseren • Besluitvormingsprocessen uitvoeren • Zorg voor duidelijke communicatie en taakdelegatie • Zorg voor reflectie en evaluatie • Zelfbewustzijn genereren voor effectief tijdbeheer 	<ul style="list-style-type: none"> • Verantwoordelijkheid nemen voor het maken van een dagelijkse takenlijst en het bijhouden van een takenkalender • Houd deadlines • Vermijd externe factoren en blijf gefocust op een taak • Schat nauwkeurig de tijd in die nodig is voor het correct uitvoeren van een taak en het bereiken van een doel • Groepeer taken op basis van hun belang (dringend, belangrijk, niet verplicht, te delegeren, te verwijderen) • Groepeer vergelijkbare taken samen • Splits een grote taak op in meerdere kleinere • Taken toewijzen aan andere teamleden • Evalueer de behaalde resultaten en het verrichte werk • Corrigerende maatregelen/risicobeheer toepassen

- Demonstreer zelfbeheersing, stressmanagement en het vermogen om met obstakels om te gaan

3.4. COMPETENTIENAAM: Interculturele Competentie

Competentiebeschrijving: In de steeds meer geglobaliseerde wereld van vandaag en in de IT-sector in het bijzonder, is de omgeving vaak multicultureel, dus de behoefte aan uitstekend intercultureel bewustzijn, gevoeligheid en competenties is cruciaal. Het hebben van de juiste culturele kennis en vaardigheden zal de interactie tussen teamgenoten en/of klanten/leveranciers vergemakkelijken, de kans op miscommunicatie of tegenslagen aanzienlijk verminderen en zal bijdragen aan het creëren van een inclusieve, effectieve, productieve en bloeiende werkruimte.

Leerresultaten bij EQF 3&4 De leerling moet in staat zijn om: de dynamische aard van het concept cultuur te begrijpen en te begrijpen, de eigen culturele achtergrond en aanleg te definiëren en een opstap te vormen voor een dieper begrip van de invloed van cultuur op de werkomgeving.

Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Begrijp het concept van cultuur, de aard ervan en de belangrijkste kenmerken • Zelfbewustzijn hebben over de eigen culturele identiteit, achtergrond, normen, waarden en gedrag 	<ul style="list-style-type: none"> • Analyseren en kritisch denken • Zelfreflectie over interculturaliteit uitvoeren 	<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkel een onpartijdige en objectieve mentaliteit • Definieer de eigen culturele comfortzone met vertrouwde en aanvaardbare sociale, professionele en persoonlijke levenspraktijken, normen, opvattingen en waarden

Leerresultaat bij EQF 5 De leerling moet in staat zijn om: de volledige reikwijdte van culturele diversiteit te herkennen en zich ervan bewust te zijn, verschillende culturen te vergelijken en te contrasteren, en te begrijpen hoe culturele identiteit de houding van een persoon op de werkplek kan beïnvloeden.

Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Begrijp het concept van cultuur, de aard ervan en de belangrijkste kenmerken • Zelfbewustzijn hebben over de eigen culturele identiteit, achtergrond, normen, waarden en gedrag • Cultuurspecifieke kennis en diep begrip hebben van ervaringen, communicatiestijlen, gewoonten, overtuigingen en sociaal/werkgedrag • Begrijp de verschillen en overeenkomsten tussen culturen, de variaties tussen culturele normen en het 	<ul style="list-style-type: none"> • Analyseren en kritisch denken • Zelfreflectie over interculturaliteit uitvoeren • Wees een goede luisteraar • Observeer het gedrag van anderen • Geduld tonen naar anderen toe • Doorzettingsvermogen tonen 	<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkel een onpartijdige en objectieve mentaliteit • Definieer de eigen culturele comfortzone met vertrouwde en aanvaardbare sociale, professionele en persoonlijke levenspraktijken, normen, opvattingen en waarden • Ontwikkel tolerantie en acceptatie van ambiguïteit

vinden van rode draden door gebruik te maken van vergelijkende technieken en analyse		<ul style="list-style-type: none"> • Nieuwsgierigheid, empathie en openheid tonen (oordeel onthouden)
Leerresultaat bij EQF 6	De leerling moet in staat zijn om: te communiceren, te communiceren en professioneel naast elkaar te bestaan in een cultureel diverse werkomgeving, zich op zijn gemak te voelen om samen te werken met mensen met verschillende culturele achtergronden en effectief met hen samen te werken.	
Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Begrijp het concept van cultuur, de aard ervan en de belangrijkste kenmerken • Zelfbewustzijn hebben over de eigen culturele identiteit, achtergrond, normen, waarden en gedrag • Cultuurspecifieke kennis en diep begrip hebben van ervaringen, communicatiestijlen, gewoonten, overtuigingen en sociaal/werkgedrag • Begrijp de verschillen en overeenkomsten tussen culturen, de variaties tussen culturele normen en het vinden van rode draden door gebruik te maken van vergelijkende technieken en analyse • Wees je bewust van de factoren die het communicatieproces beïnvloeden • Demonstreer sociaal-linguïstisch bewustzijn • Basiskennis hebben over wereldwijde trends, problemen, feiten die interpersoonlijke en interculturele samenwerking kunnen belemmeren of versnellen 	<ul style="list-style-type: none"> • Analyseren en kritisch denken • Zelfreflectie over interculturaliteit uitvoeren • Wees een goede luisteraar • Observeer het gedrag van anderen • Geduld tonen naar anderen toe • Doorzettingsvermogen tonen • Maak effectieve en constructieve interculturele communicatie • Wees flexibel en klaar voor situaties van aanpassingsvermogen • Toon gezelligheid 	<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkel een onpartijdige en objectieve mentaliteit • Definieer de eigen culturele comfortzone met vertrouwde en aanvaardbare sociale, professionele en persoonlijke levenspraktijken, normen, opvattingen en waarden • Ontwikkel tolerantie en acceptatie van ambiguïteit • Nieuwsgierigheid, empathie en openheid tonen (oordeel onthouden) • De belangrijkste culturele variaties en verschillen in verbale en non-verbale communicatie verwoorden • Vruchtbare relaties opbouwen en onderhouden • Verschillende perspectieven en standpunten van een bepaald probleem toepassen • Creëer synergie • Beheer conflicten effectief
THEMATISCH BLOK NR. 4: ORGANISATORISCHE VAARDIGHEDEN		
4.1. COMPETENTIENAAM: Multitasking		

Competentiebeschrijving: de voorkeur of het vermogen om meerdere taken uit te voeren of om twee of meer informatiebronnen gelijktijdig, effectief en efficiënt te verwerken. Het gaat om een bewuste verschuiving van de aandacht in relatief korte tijd. Multitasking is van praktisch belang voor IT-professionals die vaak moeten multitasken tussen verschillende projecten en taken, evenals digitale apparaten en platforms.		
Leerresultaten bij EQF 3&4	De leerling moet in staat zijn om: multitasking en de voordelen ervan te definiëren, evenals de reeks cognitieve, functionele en gedragskenmerken te identificeren die effectief multitasken bevorderen.	
Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> Multitasking definiëren Noem de voordelen van multitasking 	<ul style="list-style-type: none"> Identificeer de vereisten van een geschikte multitasking-werkmethode Onderzoek de reeks functionele en gedragskenmerken van multitaskers 	<ul style="list-style-type: none"> Bedenk manieren om je aan te passen aan een multitasking-werkomgeving Maak de weg vrij voor een multitasking-werkruimte
Leerresultaat bij EQF 5	De leerling moet in staat zijn om: eigen werk en het werk van anderen die in de context van multitasking-teams werken te beheren en te begeleiden, evenals mogelijke prestatiebeperkingen die voortvloeien uit veeleisende multitasking-omgevingen te identificeren en te beoordelen.	
Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> Multitasking definiëren Noem de voordelen van multitasking Omschakeltijdskosten definiëren Herken de valkuilen van multitasking 	<ul style="list-style-type: none"> Identificeer de vereisten van een geschikte multitasking-werkmethode Onderzoek de reeks functionele en gedragskenmerken van multitaskers Analyseer de impact van multitasking Bepaal uitdagingen voor effectief multitasken 	<ul style="list-style-type: none"> Bedenk manieren om je aan te passen aan een multitasking-werkomgeving Maak de weg vrij voor een multitasking-werkruimte Het eigen vermogen ontwikkelen om effectief van context te wisselen naar multitasken Werkmethoden van effectieve multitaskers overnemen
Leerresultaat bij EQF 6	De leerling moet in staat zijn om: complexe situaties voor multitasking te beheren, evenals mitigatie- en copingstrategieën te bedenken om de eigen prestaties en de prestaties van anderen als multitaskers op een duurzame manier te verbeteren.	
Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> Multitasking definiëren Noem de voordelen van multitasking Omschakeltijdskosten definiëren Herken de valkuilen van multitasking 	<ul style="list-style-type: none"> Identificeer de vereisten van een geschikte multitasking-werkmethode Onderzoek de reeks functionele en gedragskenmerken van multitaskers Analyseer de impact van multitasking 	<ul style="list-style-type: none"> Bedenk manieren om je aan te passen aan een multitasking-werkomgeving Maak de weg vrij voor een multitasking-werkruimte Het eigen vermogen ontwikkelen om effectief van context te wisselen bij multitasking

<ul style="list-style-type: none"> • Maak een lijst van situaties/taken die wel (of niet) kunnen worden gemultitaskt • Noem het verschil tussen de voorkeur voor multitasking en het vermogen om efficiënt te multitasken • Vat de redenen voor ineffektieve multitasking samen 	<ul style="list-style-type: none"> • Bepaal uitdagingen voor effectief multitasken • Multitasking-vaardigheden toepassen • Onderzoek de samenhang tussen multitasking en planning, prioritering en delegatie • Ontdek copingstrategieën om de belastende effecten van multitasking te minimaliseren 	<ul style="list-style-type: none"> • Werkmethoden van effectieve multitaskers overnemen • Creëer strategieën om multitasking te verbeteren • Benadruk de eigen multitasking-vaardigheden bij het solliciteren naar een werkfunctie • Maak gebruik van copingstrategieën om de belastende effecten van multitasking te minimaliseren
--	---	---

4.2. COMPETENTIENAAM: Prioritering

Competentiebeschrijving: Prioritering of prioriteitstelling staat centraal bij IT-professionals, omdat het gaat om het plannen en beheren van eigen en andermans tijd, evenals het organiseren van taken in overeenstemming met hun relatieve belang. Het gaat om het focussen van aandacht, inspanning en middelen, rekening houdend met het belang en de urgentie van de taken die nodig zijn om een bepaald doel te bereiken.

Leerresultaten bij EQF 3&4	De leerling moet in staat zijn om: prioritering te definiëren en de voordelen ervan op te sommen, organisatorische kenmerken en methoden te onderzoeken die effectieve prioritering bevorderen, evenals procedures aan te nemen die overeenkomen om vaardigheden voor het stellen van prioriteiten verder te ontwikkelen.
----------------------------	---

Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Prioriteiten stellen • Noem de voordelen van prioritering 	<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoek de reeks organisatorische kenmerken die essentieel zijn voor effectieve prioritering • Onderzoek naar prioriteringsmethodologieën 	<ul style="list-style-type: none"> • De basis leggen voor effectieve prioritering • Bedenk manieren om prioriteringsvaardigheden te ontwikkelen

Leerresultaat bij EQF 5	De leerling moet in staat zijn om: eigen en andermans prioriteiten te beheren en te begeleiden bij het werken in een project of team, evenals mogelijke prestatiebeperkingen die voortvloeien uit veeleisende werkomgevingen te identificeren en te beoordelen.
-------------------------	---

Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Prioriteiten stellen • Noem de voordelen van prioritering • Herken het verschil tussen urgente en belangrijke taken • Herken de valkuilen van overdreven prioriteiten stellen 	<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoek de reeks organisatorische kenmerken die essentieel zijn voor effectieve prioritering • Onderzoek naar prioriteringsmethodologieën • Pas de SMART-doeltechniek toe • Maak gebruik van een urgente vs. belangrijke matrix 	<ul style="list-style-type: none"> • De basis leggen voor effectieve prioritering • Bedenk manieren om prioriteringsvaardigheden te ontwikkelen • Ontwikkel het vermogen om doelstellingen en taken effectief te categoriseren • Gebruik organisatorische methoden om efficiënte prioriteiten te stellen

Leerresultaat bij EQF 6	De leerling moet in staat zijn om: complexe situaties te managen ten opzichte van prioritering, evenals mitigatie- en copingstrategieën te bedenken om de eigen prestaties / vaardigheden en de prestaties van anderen op een duurzame manier te verbeteren.		
Kennis	Vaardigheden	Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Prioriteiten stellen • Noem de voordelen van prioritering • Herken het verschil tussen urgente en belangrijke taken • Maak een lijst van de valkuilen van overdreven prioriteiten stellen • Definieer uitstelgedrag • Teken het verschil tussen planning en prioritering • Vat de redenen voor een ineffectieve prioriteitsinstelling samen 	<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoek de reeks organisatorische kenmerken die essentieel zijn voor effectieve prioritering • Onderzoek naar prioriteringsmethodologieën • Pas de SMART-doeltechniek toe • Maak gebruik van urgente versus belangrijke matrix • Maak gebruik van takenlijsten • Bepaal de uitdagingen rond effectieve prioritering • Strategieën onderzoeken om uitstelgedrag aan te pakken 	<ul style="list-style-type: none"> • De basis leggen voor effectieve prioritering • Bedenk manieren om prioriteringsvaardigheden te ontwikkelen • Ontwikkel het vermogen om doelstellingen en taken effectief te categoriseren • Plannings- en prioriteringsroutines maken • Strategieën creëren om de oriëntatie op de behoeften van oplossingen/klanten te verbeteren • Wees gevoelig en respectvol in de tijd van anderen • Voorzien wat de verwezenlijking van een doel/project zal bevorderen of belemmeren 	
4.3. COMPETENTIENAAM: Drukbeheer			
Competentiebeschrijving: Drukmanagement heeft betrekking op hoe men reageert als men in een werkcontext onder druk wordt gezet. Het houdt in helder denken en kalm blijven bij het omgaan met beperkingen, onvoorziene veranderingen of problemen en uitdagende situaties. Drukbeheer is een belangrijke vaardigheid voor IT-professionals, omdat ze vaak werken met strakke deadlines en zware werkdruk.			
Leerresultaten bij EQF 3&4	De leerling moet in staat zijn om: de cognitieve, gedrags- en emotionele vaardigheden te identificeren die nodig zijn om met druk op het werk om te gaan, evenals basismethoden te selecteren en toe te passen om met druk om te gaan.		
Kennis	Vaardigheden	Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Definieer wat druk betekent • Definieer verstikking en klemming onder druk 	<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoek de werkingsmechanismen van druk op de werkplek • Onderzoek de impact van druk op de werkprestaties 	<ul style="list-style-type: none"> • Zet de grond om de druk effectief te beheersen • Bedenk manieren om de vaardigheden op het gebied van drukbeheersing te verbeteren 	
Leerresultaat bij EQF 5	De leerling moet in staat zijn om: druk te beheersen en gevoelig te zijn voor de druk die op anderen wordt uitgeoefend wanneer hij in een project of team werkt, evenals mogelijke prestatiebeperkingen als gevolg van veeleisende werkomgevingen te identificeren en te beoordelen.		

Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Definieer wat druk betekent • Definieer verstikking en klemming onder druk • Overbelastingsfactoren op de werkplek opsommen • Maak een lijst van het verschil tussen externe en interne druk 	<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoek de werkingsmechanismen van druk op de werkplek • Onderzoek de impact van druk op de werkprestaties • Technieken toepassen om met druk op de werkplek om te gaan • Benader druk als een kans om te groeien 	<ul style="list-style-type: none"> • Zet de grond om de druk effectief te beheersen • Bedenk manieren om de vaardigheden op het gebied van drukbeheersing te verbeteren • Beheers de eigen verwachtingen en de verwachtingen van anderen om beter om te gaan met werkdruk • Voorspel en plan vooruit
<p>Leerresultaat bij EQF 6</p>	<p>De leerling moet in staat zijn om: complexe situaties aan te pakken met betrekking tot drukbeheer, evenals mitigatie- en copingstrategieën te bedenken om de eigen prestaties / vaardigheden en de prestaties van anderen op een duurzame manier te verbeteren.</p>	
Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Definieer wat druk betekent • Definieer verstikking en klemming onder druk • Overbelastingsfactoren op de werkplek opsommen • Maak een lijst van het verschil tussen externe en interne druk • Maak een lijst van het verschil tussen druk en stress • Definieer een optimaal drukpunt • Definieer stressmanagement 	<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoek de werkingsmechanismen van druk op de werkplek • Onderzoek de impact van druk op de werkprestaties • Technieken toepassen om met druk op de werkplek om te gaan • Benader druk als een kans om te groeien • Preventiestrategieën structureren om de negatieve effecten van druk te verzachten • Identificeer het eigen optimale drukpunt en dat van anderen • Herzie emotionele intelligentie om de werkdruk te beheersen 	<ul style="list-style-type: none"> • Zet de grond om de druk effectief te beheersen • Bedenk manieren om de vaardigheden op het gebied van drukbeheersing te verbeteren • Beheers de eigen verwachtingen en de verwachtingen van anderen om beter met druk om te gaan • Voorspel en plan vooruit • Commitment met een gezonde reactie op druk • Wees gevoelig en respectvol met betrekking tot de effecten van druk op anderen • Beslis wanneer u een stap terug moet doen als de druk als te hoog wordt ingeschat
<h4>4.4. COMPETENTIENAAM: Organisatorische wendbaarheid</h4>		
<p>Competentiebeschrijving: Organisatorische wendbaarheid is gerelateerd aan iemands kennis over hoe de organisatie werkt en hoe dingen gedaan kunnen worden, zowel via formele kanalen als informeel netwerken. Het is een zachte vaardigheid die van belang is voor IT-professionals die vaak te maken hebben met complexe situaties, waarbij ze de grondgedachte achter de belangrijkste beleidslijnen, praktijken en procedures moeten begrijpen, evenals de cultuur van hun bedrijf en van de organisaties van de klant.</p>		

Leerresultaten bij EQF 3&4	De leerling moet in staat zijn om: organisatorische wendbaarheid te definiëren en de voordelen ervan op te sommen, de attributen te onderzoeken die organisatorische wendbaarheid effectief bevorderen, evenals procedures toe te passen die de ontwikkeling van basisvaardigheden voor organisatorische wendbaarheid bevorderen.		
Kennis	Vaardigheden	Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> Definieer organisatorische wendbaarheid Noem de voordelen van organisatorische wendbaarheid 	<ul style="list-style-type: none"> Onderzoek de reeks functionele en gedragskenmerken die inherent zijn aan organisatorische wendbaarheid Identificeer verschillende profielen in de organisatie (poortwachters, expediteurs, stoppers, verzetsmensen, gidsen, barmhartige Samaritanen en beïnvloeders) 	<ul style="list-style-type: none"> De basis leggen voor organisatorische wendbaarheid Bedenk manieren om de organisatorische wendbaarheid te verbeteren 	
Leerresultaat bij EQF 5	De leerling moet in staat zijn om: de organisatiecultuur te bepalen en verandering te omarmen wanneer dat nodig is om te voldoen aan de bedrijfsdoelen en de behoeften van de klant, evenals procedures te identificeren en te herzien die de organisatorische flexibiliteit beperken.		
Kennis	Vaardigheden	Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> Definieer organisatorische wendbaarheid Noem de voordelen van organisatorische wendbaarheid Definieer de organisatiecultuur Noem het verschil tussen behendigheid en aanpassingsvermogen 	<ul style="list-style-type: none"> Onderzoek de reeks functionele en gedragskenmerken die inherent zijn aan organisatorische wendbaarheid Identificeer verschillende profielen in de organisatie (poortwachters, expediteurs, stoppers, verzetsmensen, gidsen, barmhartige Samaritanen en beïnvloeders) Organisatorische wendbaarheidsvaardigheden toepassen om op een positieve manier met organisatieverandering om te gaan Verander normale procedures om in specifieke situaties te passen om dingen voor elkaar te krijgen 	<ul style="list-style-type: none"> De basis leggen voor organisatorische wendbaarheid Bedenk manieren om de organisatorische wendbaarheid te verbeteren Aanpassen aan organisatorische veranderingen Aanpassen aan veranderingen in prioriteiten 	
Leerresultaat bij EQF 6	De leerling moet in staat zijn om: organisatorische wendbaarheid volledig te omarmen en anderen te ondersteunen om hun organisatorische wendbaarheidsvaardigheden te verbeteren, maar ook in staat te zijn om te leren van ervaring en om op een duurzame manier om te gaan met ambiguïteit.		
Kennis	Vaardigheden	Competenties	

<ul style="list-style-type: none"> • Definieer organisatorische wendbaarheid • Noem de voordelen van organisatorische wendbaarheid • Definieer de organisatiecultuur • Noem het verschil tussen behendigheid en aanpassingsvermogen • Definieer proactiviteit • Definieer continue verbetering • Maak een lijst van effectieve manieren om organisatorische wendbaarheid te bevorderen 	<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoek de reeks functionele en gedragskenmerken die inherent zijn aan organisatorische wendbaarheid • Identificeer verschillende profielen in de organisatie (poortwachters, expediteurs, stoppers, verzetsmensen, gidsen, barmhartige Samaritanen en beïnvloeders) • Organisatorische wendbaarheidsvaardigheden toepassen om op een positieve manier met organisatieverandering om te gaan • Verander normale procedures om in specifieke situaties te passen om dingen voor elkaar te krijgen • Bespreek het belang van tolerantie ten opzichte van onvoorspelbaarheid en ambiguïteit • Analyseer de lessen die zijn geleerd door ervaring • Ontwikkel een mentaliteit van continue verbetering 	<ul style="list-style-type: none"> • De basis leggen voor organisatorische wendbaarheid • Bedenk manieren om de organisatorische wendbaarheid te verbeteren • Aanpassen aan organisatorische veranderingen • Aanpassen aan veranderingen in prioriteiten • Beheer onvoorspelbaarheid en ambiguïteit • Anticiperen op veranderingen, bedreigingen en kansen • Snel inspelen op veranderingen en de behoeften van klanten en hiervan profiteren door procedures te optimaliseren
---	--	---

THEMATISCH BLOK NR. 5: INTERPERSOONLIJKE VAARDIGHEDEN

5.1. COMPETENTIENAAM: Beïnvloeden

Competentiebeschrijving: In staat zijn om invloed uit te oefenen op de werkplek kan lonend zijn op persoonlijk vlak en voor het bedrijf. Beïnvloeding helpt teamleiders om hun team beter op elkaar af te stemmen of om hun punten beter over te brengen in vergaderingen en onderhandelingen.

<p>Leerresultaten bij EQF 3&4</p>	<p>De leerling moet in staat zijn om: de cognitieve en praktische vaardigheden te identificeren die hij moet hebben om het belang van beïnvloeding in een werkomgeving te begrijpen en om invloed te krijgen in dagelijkse activiteiten/taken, en om basismethoden toe te passen voor het oefenen van beïnvloeding met collega's, leidinggevend en klanten.</p>
---------------------------------------	---

Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> Definieer wat beïnvloeden is Beïnvloedingsstrategieën herkennen 	<ul style="list-style-type: none"> Stel eenvoudige optimalisaties voor aan het team Ondersteun contexten waarin beïnvloeding nuttig kan zijn 	<ul style="list-style-type: none"> Verbeteringen in softwareontwikkeling ondersteunen Taakvervulling in IT-contexten aanmoedigen
Leerresultaat bij EQF 5	De leerling moet in staat zijn om: invloed uit te oefenen in een werkomgeving, oplossingen te genereren door geschikte beïnvloedingsstrategieën toe te passen, de prestaties van zichzelf en anderen op het gebied van beïnvloeding te beoordelen en te ontwikkelen.	
Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> Definieer wat beïnvloeden is Beïnvloedingsstrategieën herkennen Positieve en negatieve beïnvloedingsstrategieën herkennen Beïnvloedingsstrategieën uitleggen Geef situaties aan waarin beïnvloeding nuttig kan zijn 	<ul style="list-style-type: none"> Stel eenvoudige optimalisaties voor aan het team Ondersteun contexten waarin beïnvloeding nuttig kan zijn Selecteer geschikte beïnvloedingsstrategieën Passende beïnvloedingsstrategieën toepassen om oplossingen in IT-contexten te bereiken Aanpassingen voorstellen aan standaardoplossingen in specifieke contexten 	<ul style="list-style-type: none"> Verbeteringen in softwareontwikkeling ondersteunen Taakvervulling in IT-contexten aanmoedigen Tegenhanger van de IT-werkplek overtuigen en overtuigen Teamleden in staat stellen hun invloedspotentieel te ontwikkelen
Leerresultaat bij EQF 6	De leerling moet in staat zijn om: deel te nemen aan en leiding te geven aan professionele activiteiten of projecten waarin beïnvloedingsstrategieën vereist zijn, verantwoordelijkheid nemen voor besluitvorming door beïnvloedingsstrategieën te gebruiken, maar ook junior medewerkers leren hoe ze hun eigen invloed met collega's kunnen vergroten, onderaannemers en klanten.	
Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> Definieer wat beïnvloeden is Beïnvloedingsstrategieën herkennen Positieve en negatieve beïnvloedingsstrategieën herkennen Beïnvloedingsstrategieën uitleggen Geef situaties aan waarin beïnvloeding nuttig kan zijn Bespreek verschillende beïnvloedingsstrategieën Bekijk geschikte beïnvloedingsstrategieën 	<ul style="list-style-type: none"> Stel eenvoudige optimalisaties voor aan het team Ondersteun contexten waarin beïnvloeding nuttig kan zijn Selecteer geschikte beïnvloedingsstrategieën Passende beïnvloedingsstrategieën toepassen om oplossingen in IT-contexten te bereiken Selecteer geschikte beïnvloedingsstrategieën in nieuwe IT-contexten Een reeks beïnvloedingsstrategieën toepassen in IT-contexten 	<ul style="list-style-type: none"> Verbeteringen in softwareontwikkeling ondersteunen Taakvervulling in IT-contexten aanmoedigen Tegenhanger van de IT-werkplek overtuigen en overtuigen Tegenhanger overtuigen en overtuigen in nieuwe IT-contexten Teamleden in staat stellen hun invloedspotentieel te ontwikkelen Evalueer de eigen voortgang bij het toepassen van beïnvloedingsstrategieën

	<ul style="list-style-type: none"> • Kies flexibel en intuïtief passende beïnvloedingsstrategieën in nieuwe contexten • Evalueer geschikte beïnvloedingsstrategieën in nieuwe contexten 	<ul style="list-style-type: none"> • Maak met gemak adequate beïnvloedingsstrategieën mogelijk in nieuwe en onvoorspelbare situaties • Verantwoordelijkheid nemen voor het ontwikkelen van kennis en vaardigheden van andere teamleden
--	---	--

5.2. COMPETENTIENAAM: Trust Building

Competentiebeschrijving: Werken in een vertrouwde sfeer is een van de kernelementen van high-performance. Als medewerkers elkaar vertrouwen, wordt de basis gelegd voor een goede samenwerking en communicatie. Zo profiteren het team en het bedrijf van de uitwisseling van ideeën, meningen, betrokkenheid en creativiteit, ook op het gebied van efficiëntie.

Leerresultaten bij EQF 3&4	De leerling moet in staat zijn om: de cognitieve en praktische vaardigheden te identificeren die hij moet hebben om het belang van het opbouwen van vertrouwen in een werkomgeving te begrijpen en om het vertrouwen op de werkplek te vergroten, en om basismethoden voor het opbouwen van vertrouwen met collega's toe te passen, leidinggevenden en klanten.
----------------------------	---

Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Definieer wat het opbouwen van vertrouwen is • Herkennen van vertrouwen opbouwende elementen 	<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteun teamactiviteiten om het opbouwen van vertrouwen te verbeteren • Actief en bewust een verstandhouding opbouwen met teamleden 	<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteuning van afstemming bij softwareontwikkeling • Betrouwbare relaties in IT-contexten mogelijk maken

Leerresultaat bij EQF 5	De leerling moet in staat zijn om: een vertrouwenssfeer in de werkomgeving te scheppen, oplossingen te genereren door geschikte strategieën voor het opbouwen van vertrouwen toe te passen, en de prestaties van zichzelf en anderen op het gebied van het opbouwen van vertrouwen te beoordelen en te ontwikkelen.
-------------------------	---

Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Definieer wat het opbouwen van vertrouwen is • Herkennen van vertrouwen opbouwende elementen • Leg strategieën voor het opbouwen van vertrouwen uit • Identificeer situaties waarin vertrouwen opbouwen nuttig kan zijn 	<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteun teamactiviteiten met betrekking tot het opbouwen van vertrouwen • Actief en bewust een verstandhouding opbouwen met teamleden • Pas geschikte strategieën voor het opbouwen van vertrouwen toe op de IT-werkplek 	<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteuning van afstemming bij softwareontwikkeling • Betrouwbare relaties in IT-contexten mogelijk maken • Creëer een vertrouwde sfeer onder het team • Betrek het team bij nieuwe activiteiten

<ul style="list-style-type: none"> Begrijpen hoe vertrouwen conflicten voorkomt en verschillen beheert 	<ul style="list-style-type: none"> Passende strategieën voor het opbouwen van vertrouwen aanpassen aan de IT-contexten Bouw strategisch en systematisch vertrouwen op op inhoudsniveau en emotioneel niveau 	<ul style="list-style-type: none"> Ontwikkelen en onderhouden van sterke relaties in teams en IT-contexten
<p>Leerresultaat bij EQF 6</p>	<p>De leerling moet in staat zijn om: deel te nemen aan en leiding te geven aan professionele activiteiten of projecten op basis van vertrouwen, verantwoordelijkheid te nemen voor besluitvorming door gebruik te maken van strategieën voor het opbouwen van vertrouwen, maar ook in staat zijn om junior medewerkers te leren hoe ze hun eigen vaardigheden voor het opbouwen van vertrouwen kunnen verbeteren bij het omgaan met met collega's, onderaannemers en klanten.</p>	
Kennissen	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> Definieer wat het opbouwen van vertrouwen is Herkennen van vertrouwen opbouwende elementen Leg strategieën voor het opbouwen van vertrouwen uit Identificeer situaties waarin vertrouwen opbouwen nuttig kan zijn Begrijpen hoe vertrouwen conflicten voorkomt en verschillen beheert Bespreek verschillende situaties waarin vertrouwen opbouwen nuttig kan zijn Bespreek voordelen van vertrouwen op de werkplek Begrijpen hoe de rolmodellering van het opbouwen van vertrouwen de ontwikkeling van junior medewerkers ondersteunt 	<ul style="list-style-type: none"> Ondersteun teamactiviteiten met betrekking tot het opbouwen van vertrouwen Actief en bewust een verstandhouding opbouwen met teamleden Pas geschikte strategieën voor het opbouwen van vertrouwen toe op de IT-werkplek Passende strategieën voor het opbouwen van vertrouwen aanpassen aan de IT-contexten Bouw strategisch en systematisch vertrouwen op op inhoudsniveau en emotioneel niveau Flexibel en intuïtief een reeks strategieën voor het opbouwen van vertrouwen toepassen in IT-contexten Evalueer geschikte strategieën voor het opbouwen van vertrouwen in IT-contexten in een nieuwe context Demonstreren hoe vertrouwen kan worden opgebouwd op inhoudelijk en emotioneel niveau 	<ul style="list-style-type: none"> Ondersteuning van afstemming bij softwareontwikkeling Betrouwbare relaties in IT-contexten mogelijk maken Creëer een vertrouwde sfeer onder het team Betrek het team bij nieuwe activiteiten Ontwikkelen en onderhouden van sterke relaties in teams en IT-contexten Maak met gemak adequate beïnvloedingsstrategieën mogelijk in nieuwe en onvoorspelbare situaties Verantwoordelijkheid nemen voor het ontwikkelen van kennis en vaardigheden van andere teamleden

5.3. COMPETENTIENAAM: Motivatie

Competentiebeschrijving: Motivatie is belangrijk voor het succes van het team en het bedrijf als geheel. Gemotiveerde werknemers presteren beter, zijn meer betrokken bij de taak en het bedrijf en zijn meer tevreden op persoonlijk vlak.

Leerresultaten bij EQF 3&4	De leerling moet in staat zijn om: de cognitieve en praktische vaardigheden te identificeren die hij/zij moet hebben om het belang van motivatie in een werkomgeving te begrijpen en om gemotiveerd te worden in dagelijkse activiteiten/taken, en om basismethoden toe te passen om zichzelf te motiveren, collega's, leidinggevenden en klanten.	
Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Bepaal wat motivatie is • Erken het belang van motivatie op de werkplek 	<ul style="list-style-type: none"> • Motivatie op de werkvloer herkennen • Ondersteun activiteiten om zichzelf en anderen te motiveren 	<ul style="list-style-type: none"> • Moedig het team aan om deel te nemen aan activiteiten die hun motivatie stimuleren • Ondersteun de motivatie in het team
Leerresultaat bij EQF 5	De leerling moet in staat zijn om: collega's in een werkomgeving te motiveren, de motivatie op de werkplek te optimaliseren, de motivatie van zichzelf en anderen te beoordelen en te ontwikkelen om de eigen prestaties te verbeteren in samenwerking met collega's, klanten en klanten.	
Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Bepaal wat motivatie is • Erken het belang van motivatie op de werkplek • Identificeer verschillende motivatietheorieën • Bespreek verschillende motivatietheorieën 	<ul style="list-style-type: none"> • Motivatie op de werkvloer herkennen • Ondersteun activiteiten om zichzelf en anderen te motiveren • Analyseer de motiverende status van uw team • Motivatietheorieën toepassen op de IT-werkplek 	<ul style="list-style-type: none"> • Moedig het team aan om deel te nemen aan activiteiten die hun motivatie stimuleren • Ondersteun de motivatie in het team • Creëer IT-projecten gericht op motivatie • Stel uw teamleden in staat hun persoonlijke motivatie te vinden
Leerresultaat bij EQF 6	De leerling moet in staat zijn om: gemotiveerd deel te nemen aan en leiding te geven aan professionele activiteiten of projecten, maar ook in staat zijn om junior medewerkers te leren hoe ze hun eigen motivatie en die van collega's, onderaannemers en klanten van het bedrijf kunnen vergroten.	
Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Bepaal wat motivatie is • Erken het belang van motivatie op de werkplek • Identificeer verschillende motivatietheorieën • Bespreek verschillende motivatietheorieën • Koppel motivatietheorieën aan de praktijk op de werkplek • Bespreek voordelen van motivatie op de werkplek 	<ul style="list-style-type: none"> • Motivatie op de werkvloer herkennen • Ondersteun activiteiten om zichzelf en anderen te motiveren • Analyseer de motiverende status van uw team • Motivatietheorieën toepassen op de IT-werkplek • Flexibel en intuïtief een reeks motivatiestrategieën toepassen in nieuwe contexten • Evalueer geschikte motivatiestrategieën in IT-context 	<ul style="list-style-type: none"> • Moedig het team aan om deel te nemen aan activiteiten die hun motivatie stimuleren • Ondersteun de motivatie in het team • Creëer IT-projecten gericht op motivatie • Stel uw teamleden in staat hun persoonlijke motivatie te vinden • Maak met gemak adequate motiverende strategieën mogelijk in nieuwe en onvoorspelbare situaties

- Verantwoordelijkheid nemen voor het ontwikkelen van kennis en vaardigheden van andere teamleden

5.4. COMPETENTIE NAAM: Onderhandeling

Competentiebeschrijving: Kunnen onderhandelen kan nuttig zijn op persoonlijk niveau, bij het nadenken over loopbaanontwikkeling, maar ook op de werkplek. Onderhandelingsvaardigheden zullen onder meer essentieel zijn bij het vragen om een hoger salaris of een betere functie in het bedrijf, maar ook bij het vragen om meer middelen om een IT-project af te ronden.

Leerresultaten bij EQF 3&4	De leerling moet in staat zijn om: de cognitieve en praktische vaardigheden te identificeren die hij moet hebben om het belang van onderhandelen in een werkomgeving te begrijpen, evenals basismethoden toe te passen voor het introduceren van onderhandelingsstrategieën wanneer hij samenwerkt met collega's, superieuren en klanten.
----------------------------	---

Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Begrijp de principes van onderhandeling • Beschrijf de principes van onderhandeling 	<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteun het team bij onderhandelingsactiviteiten • Actief deelnemen aan onderhandelingsactiviteiten 	<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteunen van voorgestelde onderhandelingsactiviteiten op de IT-werkplek • Onderhandelingsactiviteiten in IT-contexten aanmoedigen

Leerresultaat bij EQF 5	De leerling moet in staat zijn om: te onderhandelen in een werkomgeving door geschikte onderhandelingsstrategieën toe te passen, effectieve prestaties van zichzelf en tegenover anderen op het gebied van beïnvloeding te beoordelen en te ontwikkelen.
-------------------------	--

Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Begrijp de principes van onderhandeling • Beschrijf de principes van onderhandeling • Identificeer situaties waarin onderhandelen nuttig kan zijn • Bespreek onderhandelingsstrategieën in specifieke situaties 	<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteun het team bij onderhandelingsactiviteiten • Actief deelnemen aan onderhandelingsactiviteiten • Selecteer bekende en geschikte onderhandelingsstrategieën • Pas geschikte onderhandelingsstrategieën toe in IT-contexten • WIN-WIN-oplossingen ontwikkelen 	<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteunen van voorgestelde onderhandelingsactiviteiten op de IT-werkplek • Onderhandelingsactiviteiten in IT-contexten aanmoedigen • Neem deel aan onderhandelingsactiviteiten • Teamleden in staat stellen hun onderhandelingspotentieel te ontwikkelen • Implementeer WIN-WIN-oplossingen in IT-contexten met collega's, leidinggevenden, partners en klanten

Leerresultaat bij EQF 6	De leerling moet in staat zijn om: deel te nemen aan en leiding te geven aan professionele activiteiten of projecten waarin onderhandelingsstrategieën vereist zijn, en verantwoordelijkheid nemen voor besluitvorming door te onderhandelen met leidinggevend, klanten en cliënten, maar ook in staat zijn om junior medewerkers te leren hoe ze hun eigen onderhandelingsvaardigheden met collega's, onderaannemers en klanten van het bedrijf.	
Kennis	Vaardigheden	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Begrijp de principes van onderhandeling • Beschrijf de principes van onderhandeling • Identificeer situaties waarin onderhandelen nuttig kan zijn • Bespreek onderhandelingsstrategieën in specifieke situaties • Bespreek voordelen van onderhandelen op de werkplek • Onderhandelingsstrategieën schetsen in nieuwe situaties • Begrijpen hoe u de onderhandelingsvaardigheden van junior medewerkers kunt ontwikkelen 	<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteun het team bij onderhandelingsactiviteiten • Actief deelnemen aan onderhandelingsactiviteiten • Selecteer geschikte onderhandelingsstrategieën • Pas geschikte onderhandelingsstrategieën toe in IT-contexten • WIN-WIN-oplossingen ontwikkelen • Flexibel en intuïtief een reeks onderhandelingsstrategieën toepassen in nieuwe IT-contexten • Evalueer geschikte onderhandelingsstrategieën in nieuwe IT-contexten • Instrueer het gebruik van coherente onderhandelingsstrategieën 	<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteunen van voorgestelde onderhandelingsactiviteiten op de IT-werkplek • Onderhandelingsactiviteiten in IT-contexten aanmoedigen • Neem deel aan onderhandelingsactiviteiten • Teamleden in staat stellen hun onderhandelingspotentieel te ontwikkelen • Implementeer WIN-WIN-oplossingen in IT-contexten met collega's, leidinggevend, partners en klanten • Maak met gemak adequate onderhandelingsstrategieën mogelijk in nieuwe en onvoorspelbare situaties • Verantwoordelijkheid nemen voor het ontwikkelen van kennis en vaardigheden van andere teamleden • Toezien op en toezicht houden op strategische levering van onderhandelingsovereenkomsten in IT-projecten

EQAVET-aspecten

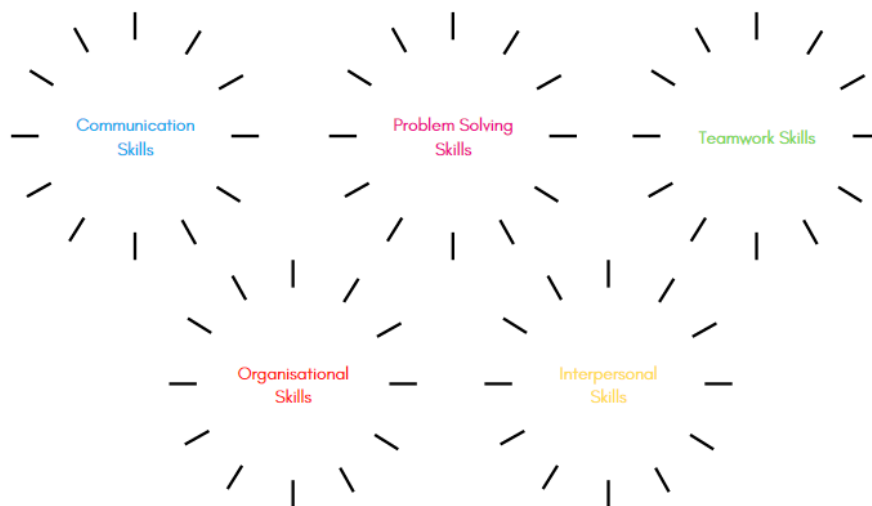
KWALITEITSCRITERIA GEBASEERD OP HET VIERFASENMODEL	
Indicatieve descriptoren op VET-systeemniveau	
Fase 1: Planning	<p>Na het uitvoeren van een behoefteanalyse voor de specifieke groep IT-professionals, waarbij trainingsdoelen, activiteiten en leerkenmerken worden geïdentificeerd, zullen VET-trainers een taakgerichte training ontwerpen met betrekking tot zachte vaardigheden, rekening houdend met de 3 verschillende EQF-niveaus die in dit project worden bestudeerd en de niveau van deze vaardigheden bij de cursist(en). De opleiding moet zo zijn gestructureerd dat ze tegemoet komt aan de behoeften en lacunes in de vaardigheden van de stagiair(en) die relevant zijn voor hun beroep/beroep. Met duidelijke trainingsdoelen (korte en lange termijn) is de volgende stap het voorbereiden van het trainingsmateriaal om de beschreven leerresultaten voor de specifieke competentie bijscholing te ontwikkelen. Trainers kunnen gebruik maken van open leermiddelen, zelf voorbereid trainingsmateriaal of ondersteuning zoeken bij ervaren soft skills trainers om de trainingsdoelen te bereiken. Afhankelijk van de eigenaardigheden van de groep moeten verschillende acties worden ondernomen.</p> <p>Na de training kent de cursist de uitgelegde sleutelconcepten en heeft deze in de praktijk gebracht door middel van de tijdens de training voorgestelde activiteiten, waardoor hun zachte vaardigheden en competenties worden vergroot.</p> <p>Evaluatieprocedures, evenals een gedetailleerd schema van de training zullen aan de stagiair(en) worden verstrekt.</p>
Fase 2: Implementatie	<p>IT-professionals (de stagiairs) maken kennis met de competenties die ze zullen ontwikkelen in overeenstemming met het EQF-niveau dat hun kennis, vaardigheden en competenties weerspiegelt in termen van soft skills, maar ook het niveau van verantwoordelijkheid op hun arbeidsplaatsing. De cursist(en) zullen worden aangemoedigd om bij te dragen aan het vormgeven van het trainingsprogramma waaraan ze moeten deelnemen en ter wille van de nauwkeurigheid van het onderwerp, het stimuleren van de motivatie en het elimineren van mismatches in vaardigheden.</p> <p>De aangeboden opleiding zal niet alleen worden afgestemd op de vaardigheidskloven van de stagiair(en) en de eigenaardigheden van de IT-baan, maar ook op de behoeften van de arbeidsmarkt. Trainers wordt aangeraden flexibel te zijn in de keuze van les- en leermiddelen, die zullen worden ondersteund door beschikbaar materiaal dat eerder door henzelf of hun leeftijdsgenoten is gebruikt. Praktische methodologie moet de theoretische kennis vergezellen, zoals het voorstellen van casestudies of de implementatie van rollenspellen waarin de stagiair(en) de geleerde kennis kunnen oefenen.</p> <p>De cursist(en) worden geïnformeerd over de middelen die zij moeten voorbereiden om volledig te kunnen profiteren van de training in de tijdsperiode die is toegewezen voor de softskill-training. Geadviseerd wordt dat digitale tools de opleidingsactiviteiten ondersteunen vanwege hun algemeen gebruik door de doelgroep.</p>
Fase 3: Evaluatie	<p>Evaluatie moet regelmatig en door verschillende instanties worden uitgevoerd. Het wordt aangeraden dat het curriculum en het trainingsprogramma voor soft skills zelf worden geëvalueerd door externe VET-gecertificeerde experts, waarbij hun feedback van invloed is op de introductie van verbeteringen in toekomstige trainingsprogramma's. De trainer(s) zullen ook ondersteuning zoeken bij collega's om meningen uit te wisselen en feedback te verzamelen over de kwaliteit van hun geleverde training.</p>

	<p>Evaluatie omvat ook observatie en reflectie. Een model om de effectiviteit van training te meten is het Kirkpatrick-model, Donald Kirkpatrick, Evaluating Training Programs, 3rd ed. (San Francisco: Berrett-Koehler, 2006) ontwikkeld in de jaren vijftig. Trainers wordt geadviseerd om de vier stappen te volgen voor de evaluatie van hun training/onderwijs.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reactie: Hoe reageerden de deelnemers op het trainingsprogramma? 2. Leren: in welke mate verbeterden de deelnemers hun kennis en vaardigheden? 3. Gedrag: Is het gedrag veranderd als gevolg van de training? 4. Resultaten: Welke voordelen voor de organisatie waren het resultaat van de training? <p>Aan het einde van de training (of op kritieke momenten, bepaald door de trainer) moet/moeten de cursist(en) ook worden gevraagd om een beoordelingsactiviteit uit te voeren. De trainer kan een online assessment ontwikkelen, een app gebruiken of een rollenspel starten - het type activiteit hangt af of de assessment individueel of in groep, online of klassikaal zal zijn, en of het een zelfreflectie of feedback van de trainer nodig hebben. Evaluatie van de voortgang van de stagiair zal een efficiënte manier zijn om de ontwikkeling van de kernvaardigheden te controleren.</p> <p>De trainer zal de cursist(en) informeren over hun eindresultaat in de training en mogelijke toekomstige ontwikkelingstrajecten die zij kunnen volgen.</p>
Fase 4: Beoordeling	<p>Na deelname aan de training wordt de IT-professional verder ondersteund bij het effectief gebruiken van zijn nieuw verworven vaardigheden.</p> <p>Het wordt aanbevolen om enquêtes uit te voeren om eventuele verbeteringen in toekomstige leer- en onderwijsactiviteiten te verklaren en om de tevredenheid van de cursisten over het onderwijsproces te beoordelen.</p> <p>Andere professionals, misschien uit de human resources-sector of trainers van zachte vaardigheden, zullen om feedback worden gevraagd om verdere aanbevelingen te doen over de behandelde vaardigheid(en).</p> <p>Suggesties en verbeteringen, aangeleverd door stagiaires, collega's of experts, zullen worden overwogen in overeenstemming met het EQF-niveau, dwz alle feedback of aanbevelingen voor het verbeteren van opleidingsprogramma's zullen gebaseerd zijn op het EQF-niveau, de taal en de complexiteit die op elkaar zijn afgestemd, waardoor een volledig begrip voor beide wordt geboden. de trainer (om les te geven) en de stagiair (om te leren).</p>

Chapter 2 Samenvattende opmerking: Activiteiten met betrekking tot de planning, implementatie, evaluatie en beoordeling moeten worden ondernomen op basis van een holistische benadering met kwaliteitsborgingspraktijken. Voor meer informatie kunt u gebruik maken van de [EQAVET+-benadering - Als aanvulling op EQAVET](#), waar u informatie vindt over het vierfasenmodel; [EQAVET-indicatoren](#) om de impact te beoordelen die uw training zal hebben op cursisten binnen VET-programma's, en de [Gids voor nationale referentiepunten \(zelfcontrole door aanbieders van beroepsonderwijs en -opleiding door gebruik te maken van de EQAVET-toolbox met indicatoren\)](#), vooral met het oog op zelfcontrole.

Aanbevelingen voor de ontwikkeling van zachte vaardigheden voor geselecteerde veelvoorkomende IT-beroepen

De informatie in het vorige gedeelte van dit document dient als referentiepunt voor het afstemmen van de soft skills op IT-beroepen.



Het is opgevallend dat op een aantal competentieniveaus **empathie**, **aanpassingsvermogen** en **multitasking** de belangrijkste soft skills zijn voor alle IT-beroepen, terwijl **verbale communicatie** en **presentatievaardigheden** de volgende essentiële zijn.

Het belang van zachte vaardigheden moet worden benadrukt, ongeacht het type beroep, maar afhankelijk van het beroep kan een andere subset van zachte vaardigheden vereist zijn. Dit hangt sterk af van het soort interacties waar de persoon voor staat, de eigenaardigheden van de baan en het niveau van geselecteerde competenties die de persoon al heeft, evenals hun openheid om nieuwe contacten te leggen, informatie door te geven en deel te nemen aan wederzijdse activiteiten, hetzij met een eigen teamlid of klanten naar het bedrijf. Observatie van het gedrag van anderen en het opbouwen van positieve relaties op basis van vertrouwen en communicatie, zowel verbaal als non-verbaal, zijn de eerste stappen naar het verbeteren van soft skills.

Beroepen als **Information Systems Manager**, **IT Manager** en **Key Account Manager** vereisen daarnaast goed ontwikkelde interpersoonlijke vaardigheden, actieve luistervaardigheden en beïnvloedingscompetenties, maar niet in het minst belangrijk voor hen is de uitvoering van conflicthantering, timemanagement, people management, drukmanagement en prioritering.

Beroepen als **IT-ingenieur**, **IT-technicus** en **Technical Support Specialist** vereisen sterke (verbale en non-verbale) communicatieve vaardigheden en probleemoplossende vaardigheden, waaronder analytisch, logisch en kritisch denken.

Beroepen als **Softwareontwikkelaar**, **Programmeur** en **Webdesigner** moeten actief kunnen luisteren, creatief zijn, analytisch kunnen denken, maar ook openstaan voor aanpassingsvermogen en gemotiveerde multitaskers.

Beroepen als **Network Specialist, Research & Development Specialist** en **Database Administrator** vereisen analytische vaardigheden, flexibiliteit en organisatorische vaardigheden.

Referenties

- (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)*. Retrieved from <https://www.cedefop.europa.eu/en/events-and-projects/projects/european-qualifications-framework-eqf>
- Commission, E. (n.d.). *European Skills Competences Qualifications and Occupations*. Retrieved from <https://ec.europa.eu/esco/portal/occupation?resetLanguage=true&newLanguage=en>
- EOPPEP. (n.d.). *National Organisation for the Certification of Qualifications & Vocational Guidance (EOPPEP)* . Retrieved from <https://www.eoppep.gr/index.php/en/>:
<https://www.eoppep.gr/index.php/en/qualifications-certification-en>
- EQAVET. (n.d.). <https://www.eqavet.eu/>. Retrieved from European Quality Assurance Reference Framework
- EQAVET. (n.d.). <https://www.eqavet.eu/>. Retrieved from <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>. Retrieved from <https://www.eqavet.eu/What-We-Do/European-Quality-Assurance-Reference-Framework/Overview>
- EUROPASS, E. U. (n.d.). *Description of the 8 EQF levels*. Retrieved from <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*. Retrieved from <https://europa.eu/europass/en/eqf-brochure-and-infographic>



HERAKLION
CHAMBER

