

Branchetoetsdocument branchekwalificatie:

Communicatie met werknemers

Initiatiefnemer: Titel toets: Toetsvorm en vraagvorm: Tijdslimiet: Cesuur: Uitslag na toets: Feedback in toets: Legitimeringsdatum: Vaststellingsdatum: Vervaldatum: Opmerkingen:	OOC Communicatie met werknemers Meerkeuze inzicht- en toepassingsvragen 60 minuten 2/3 (67%) Ja Nee 24-11-2015 10-12-2015 10-12-2017 Dit branchetoetsdocument richt zich op communicatie met werknemers. Hieronder wordt verstaan het voeren van: functioneringsgesprekken, beoordelingsgesprekken, selectiegesprekken, aannamesgesprekken, (salaris)onderhandelingsgesprekken, slechtnieuwsgesprekken, ontslaggesprekken en werkoverleg met potentiële werknemers en/of zittende werknemers.
--	---

Toetsonderwerp	Leerdoelen	Aantal toetsvragen	Vraagselectie
Communiceren met werknemers	<ul style="list-style-type: none"> De deelnemer kent de voorwaarden voor succesvolle communicatie en kan deze toepassen: luisteren/lezen, woordkeuze/non-verbaal/houding, stemgebruik/zinsopbouw, vragen stellen/beantwoorden, aandacht geven. De deelnemer kan voorafgaande de onderhandelingen zijn onderhandelingsmiddelen bepalen en inschatten welke zijn onderhandelingspartner hem kan bieden, en kan deze tijdens de onderhandeling inzetten. De deelnemer kan voorafgaande en/of tijdens de onderhandelingen het gezamenlijk belang bepalen/inschatten en hierop focussen tijdens het gesprek. De deelnemer kan de onderhandelingen afronden/afsluiten door het afsluiten van een gezamenlijke overeenstemming. De deelnemer kan werknemers voorlichten en onderrichten over relevante bedrijfsspecifieke zaken (processen, verbeteringen, beleidsdoelstellingen) en over onderwerpen die voortvloeien uit bijvoorbeeld de Arbowet. v De deelnemer kan zijn boodschap afstemmen op het type werknemer: dominant/extravert, dominant/introvert, subdominant/extravert, subdominant/introvert. De deelnemer kan afspraken maken: Formulering en inhoud afstemmen op de gesprekspartner, reële verwachtingen scheppen, afspraken maken. De deelnemer kan onvrede bij werknemers (voortijdig) signaleren, voorkomen, behandelen, oplossen en daarbij de afweging maken tussen het belang van de werknemer en het belang van het bedrijf. De deelnemer kan omgaan met conflicten en escalaties voorkomen. 	20	Vaste selectie van toetsvragen
	Totaal aantal vragen in BKS toets	20	