

Bart en luisteren...hoezo?!



KH
Kenniscentrum

Handel

condities creëren voor werken en leren

Referentieniveaus Taal en Rekenen

- Generiek versus beroepsspecifiek
- Generiek voor alle mbo-opleidingen:
 - 2F voor mbo 1, 2 en 3
 - 3F voor mbo 4
- Generieke en beroepsspecifieke eisen staan allebei in de kwalificatiedossiers.

Generieke eisen in de kwalificatiedossiers

In **deel B** van het kwalificatiedossier Verkoper detailhandel:

- In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.
- De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels of Duits.

Beroepsspecifieke eisen in de kwalificatie-dossiers

In deel D:

- Per subdomein het gevraagde Referentieniveau voor de beroepsspecifieke taal- en rekentaken
- Toelichting met verantwoording

In deel C:

- De 'logische' taal- en rekentaken zijn geïntegreerd in werkproces en prestatie-indicatoren
- Taal- en rekentaken in de kolom Vakkennis en vaardigheden

Taal in deel D (voorbeeld Handel)

Uit het kwalificatiedossier Verkoper detailhandel:

- *Nederlands*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Verkoper detailhandel zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 2F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing:

Taal in deel D (voorbeeld Handel)

Toelichting:

Het subdomein Mondelinge taalvaardigheid binnen dit beroep heeft betrekking op het mondeling communiceren met leidinggevende, collega's, leveranciers en klanten, zoals het afstemmen van en rapporteren over werkzaamheden, mening duidelijk maken, koopvraag inventariseren in een verkoopgesprek en klanten informeren. Hiervoor geldt niveau 2F.

Het groeten van klanten, standaardvragen stellen en gesproken instructies over werkzaamheden opvolgen zijn ook taken binnen dit subdomein: voor deze taken geldt echter het niveau 1F.

Reacties uit het bedrijfsleven

- Bij alle kwalificaties geldt mondeling communiceren in lastige situaties (beleefd blijven, juiste woordkeuze, feitelijk blijven enz.)
- Bij de Manager Handel staat bijvoorbeeld dat hij moet leren om voorstellen aan het hoofdkantoor te schrijven. Wat dan van belang is, is dat ze leren dat kort en bondig te doen, met een kop en staart, goede argumenten en een financiële onderbouwing.
- Bij de Aankomend verkoopmedewerker zou ik ervoor pleiten het lezen van artikelinformatie toe te voegen (zoals verpakkingen en gebruiksaanwijzingen, in onze branche een belangrijke bron van productinformatie).
- Informeren en adviseren is één kant van het vak Verkoopsspecialist, actief verkopen hoort er zeker ook bij.

Taal in deel C (voorbeeld Handel)

Verkoper detailhandel:

Taalvaardigheden (niveau)			Taaltaken in kolom vakkennis en vaardigheden:	Werkprocessen:
Mondelinge taalvaardigheid	2F	Het mondeling communiceren [...] informeren en klachten aannemen. Voor het groeten en doorverwijzen [...] instructies over werkzaamheden geldt 1F	Aan discussie en overleg deelnemen	2.6 Neemt deel aan werkoverleg
			Informatie uitwisselen	2.1 Ontvangt en benadert klanten 2.4 Plaatst een bestelling voor een klant ...
			Luisteren naar instructies	1.1 Ontvangt goederen 1.2 Slaat goederen op ...
			Luisteren naar een informatieve boodschap, voordracht/presentatie, discussie	2.6 Neemt deel aan werkoverleg

Vragen?