

Competenties

Competenties zijn ontwikkelbare vermogens van mensen waarmee ze in voorkomende situaties adequaat, gemotiveerd, proces- en resultaatgericht kunnen handelen. Competenties zijn samengesteld van karakter en relateren aan onderliggende vaardigheden, kennis en houding. Competenties krijgen pas betekenis in een context. Of iemand over de gevraagde competenties beschikt, wordt zichtbaar in gedrag dat, als één van de voorwaarden, leidt tot succes bij uitoefenen van het beroep.

KBB-competentiemodel

Alle kwalificatiedossiers van mbo-opleidingen zijn samengesteld uit dezelfde selectie van competenties, genaamd het KBB-competentiemodel (powered by SHL). Het KBB-competentiemodel is een consistent, samenhangend en geordend geheel van termen, die worden gebruikt bij het beschrijven van competenties in de kwalificatiedossiers. Het model kent 25 competenties. De inhoud van elke competentie is verbijzonderd aan de hand van componenten en gedragsankers. Het KBB-competentiemodel is voor de kenniscentra gemaakt door SHL, een internationaal werkende HRM-organisatie. Het KBB-competentiemodel wordt daarom ook wel het SHL-competentiemodel genoemd. Op basis van onderzoek en analyse van duizenden beroepen wereldwijd heeft SHL een Universal Competency Framework (UCF) ontwikkeld. Het KBB-competentiemodel is een voor de landelijke context van het beroepsonderwijs op maat gemaakte versie van dit UCF.

SHL competentie	
A. Beslissen en activiteiten initiëren	B. Aansturen
Definities	
<ul style="list-style-type: none"> a. Neemt tijdig en duidelijk de nodige (lastige) beslissingen b. Neemt zo nodig afgewogen risico's c. Initieert zelfstandig de nodige acties en activiteiten d. Toont vertrouwen in de eigen beslissingen en keuzes en neemt daarvoor ook de verantwoordelijkheid op zich 	<ul style="list-style-type: none"> a. Geeft duidelijk richting aan anderen door het stellen van doelen en prioriteiten, het maken van (resultaat)afspraken en/of het geven van instructies en aanwijzingen b. Oefent daarbij het nodige gezag uit c. Controleert of mensen zich houden aan de gemaakte afspraken en richtlijnen en onderneemt zo nodig actie d. Delegeert op effectieve en duidelijke wijze taken, verantwoordelijkheden en/of bevoegdheden aan anderen e. Maakt daarbij goed gebruik van de aanwezige verschillen en variatie binnen een groep
Componenten	
<ul style="list-style-type: none"> a. Beslissingen nemen b. Afgewogen risico's nemen c. Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten d. Zelfvertrouwen tonen e. Op eigen initiatief handelen f. Acties en activiteiten initiëren 	<ul style="list-style-type: none"> a. Richting geven b. Taken delegeren c. Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven d. Instructies en aanwijzingen geven e. Uitoefenen van gezag f. Functioneren van mensen controleren g. Diversiteit benutten

SHL competentie	
C. Begeleiden	D. Aandacht en begrip tonen
Definities	
<ul style="list-style-type: none"> a. Coacht, adviseert en/of motiveert anderen gericht in het bereiken van doelen en/of het uitvoeren van taken en opdrachten b. Zet anderen er toe aan resultaten te realiseren en problemen (zelfstandig) op te lossen c. Ondersteunt anderen actief in hun ontwikkeling 	<ul style="list-style-type: none"> a. Coachen b. Adviseren c. Motiveren d. Anderen ontwikkelen
Componenten	
<ul style="list-style-type: none"> a. Toont belangstelling en begrip voor de ideeën, opvattingen en emoties van anderen kan zich inleven in hun standpunten en gevoelens b. Luistert goed en laat voldoende verdraagzaamheid en welwillendheid zien c. Toont gepaste bezorgdheid en steunt anderen wanneer die het moeilijk hebben d. Laat zien ook zichzelf goed te kennen 	<ul style="list-style-type: none"> a. Interesse tonen b. Luisteren c. Verdraagzaamheid en welwillendheid tonen d. Inleven in andermans gevoelens e. Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen f. Anderen steunen g. Bezorgdheid tonen voor anderen zichzelf kennen en laten zien

SHL competentie	
E. Samenwerken en overleggen	F. Ethisch en integer handelen
Definities	
<ul style="list-style-type: none"> a. Raadpleegt en betreft anderen bij het nemen van beslissingen en/of het uitvoeren van taken b. Overlegt tijdig en regelmatig met anderen en informeert hen voldoende c. Stelt zich in de samenwerking openhartig en oprecht op waardeert openlijk de bijdrage van anderen d. Bevordert de samenwerking en de teamgeest in een groep en past zich waar nodig aan de groep aan verschillen tussen mensen 	<ul style="list-style-type: none"> a. Toont zich integer en handelt consequent in lijn met de binnen de organisatie, (beroeps)groep en/of maatschappij geldende normen en waarden b. Houdt rekening met de omgeving en respecteert
Componenten	
<ul style="list-style-type: none"> a. Anderen raadplegen en betrekken b. Afstemmen c. Proactief informeren d. Openhartig en oprecht communiceren e. Aanpassen aan de groep f. Bevorderen van de teamgeest g. Bijdrage van anderen waarderen 	<ul style="list-style-type: none"> a. Ethisch handelen b. Integer handelen c. Verschillen tussen mensen respecteren d. Omgevingsverantwoord handelen

SHL competentie	
G. Relaties bouwen en netwerken	H. Overtuigen en beïnvloeden
Definities	
<ul style="list-style-type: none"> a. Investeert actief in het opbouwen van goede werk-/klantrelaties b. Legt - op verschillende niveaus - makkelijk contact en vindt vlot aansluiting c. Onderhoudt actief het eigen relatiernetwerk en maakt er indien nodig goed gebruik van d. Zet zich er voor in ook bij moeilijkheden de relatie goed te houden e. Neemt zo nodig de rol van bemiddelaar op zich bij onenigheid tussen anderen 	<ul style="list-style-type: none"> a. Maakt in het contact een krachtige, positieve indruk b. Komt actief met ideeën en meningen naar voren en zorgt voor een onderbouwing met steekhoudende argumenten c. Overtuigt en beïnvloedt ook op het emotionele vlak d. Geeft duidelijk en krachtig inhoud en sturing aan een gesprek, discussie en/of onderhandeling e. Streeft naar overeenstemming over en draagvlak voor de uitkomst
Componenten	
<ul style="list-style-type: none"> a. Relaties opbouwen met mensen b. Relaties opbouwen op verschillende niveaus c. Relatiernetwerken onderhouden en benutten d. Goede relatie behouden bij moeilijkheden e. Bemiddelen bij onenigheid 	<ul style="list-style-type: none"> a. Indruk maken op anderen b. Gesprekken richting geven c. Emoties aanspreken d. Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen e. Onderhandelen f. Overeenstemming nastreven

SHL competentie	
I. Presenteren	J. Formuleren en rapporteren
Definities	
<ul style="list-style-type: none"> a. Weet in het contact zaken duidelijk, begrijpelijk en correct uit te leggen en toe te lichten b. Stelt zich in het contact innemend en zelfbewust op, communiceert kernachtig en straalt betrouwbaarheid en deskundigheid uit c. Weet zaken op een enthousiaste en inspirerende wijze te brengen d. Maakt in het contact met anderen effectief gebruik van humor e. Speelt goed in op toehoorders / toeschouwers en stemt de stijl van presenteren daarop af 	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapporteert nauwkeurig en volledig en brengt een logische, heldere structuur aan in rapportages, verslagen en/of documentatie b. Formuleert vlot en bondig c. Hanteert correcte spelling en grammatica d. Presenteert informatie op een aantrekkelijke en boeiende wijze en stemt zichzelf goed af op de ontvanger(s)
Componenten	
<ul style="list-style-type: none"> a. Duidelijk uitleggen en toelichten b. Kernachtig communiceren c. Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen d. Op de toehoorder(s), toeschouwer(s) inspelen e. Humor gebruiken f. Onderhoudend communiceren 	<ul style="list-style-type: none"> a. Correct formuleren b. Nauwkeurig en volledig rapporteren c. Structuur aanbrengen d. Vlot en bondig formuleren e. Aantrekkelijk en boeiend formuleren f. Communicatie op de ontvanger(s) richten

SHL competentie	
K. Vakdeskundigheid toepassen	L. Materialen en middelen inzetten
Definities	
<ul style="list-style-type: none"> a. Wendt de specifiek voor het vak benodigde mentale, manuele en/of fysieke vermogens op een adequate wijze aan b. Weet op basis van het eigen vakkundig / technisch inzicht vraagstukken en problemen op te lossen c. Deelt waar nodig de eigen kennis en expertise met anderen 	<ul style="list-style-type: none"> a. Kiest de voor de taak of het probleem meest geschikte materialen en middelen b. Gebruikt deze materialen en middelen op doeltreffende en doelmatige wijze c. Draagt goed zorg voor de aanwezige materialen en middelen
Componenten	
<ul style="list-style-type: none"> a. Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden b. Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden c. Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen d. Gevoel voor ruimte en richting tonen e. Expertise delen 	<ul style="list-style-type: none"> a. Geschikte materialen en middelen kiezen b. Materialen en middelen doeltreffend gebruiken c. Materialen en middelen doelmatig gebruiken d. Goed zorg dragen voor materialen en middelen

SHL competentie	
M. Analyseren	N. Onderzoeken
Definities	
<ul style="list-style-type: none"> a. Controleert gegevens en aannames kritisch en zorgvuldig; brengt hier structuur in aan; analyseert gegevens grondig, scheidt hoofd- van bijzaken en legt de nodige verbanden; b. Genereert (nieuwe) informatie uit gegevens; c. Komt op basis van een systematische analyse tot conclusies en/of oplossingen voor (complexe) problemen 	<ul style="list-style-type: none"> a. Zoekt en verzamelt actief en uitgebreid nieuwe informatie voor het oplossen van vraagstukken en problemen; b. Raadpleegt verschillende (informatie)bronnen, bekijkt zaken, vraagstukken en problemen vanuit meerdere invalshoeken en staat open voor nieuwe informatie
Componenten	
<ul style="list-style-type: none"> a. Informatie genereren uit gegevens b. Gegevens controleren en aannames toetsen c. Informatie uiteen rafelen d. Conclusies trekken e. Oplossingen voor problemen bedenken f. Verbanden leggen 	<ul style="list-style-type: none"> a. Informatie achterhalen b. Openstaan voor nieuwe informatie c. Vanuit meerdere invalshoeken bekijken

SHL competentie	
O. Creëren en innoveren	P. Leren
Definities	
<ul style="list-style-type: none"> a. Komt actief en uit zichzelf met creatieve ideeën, benaderingen en inzichten; b. Onderneemt initiatieven om zaken te veranderen; c. Laat een duidelijke (toekomst)visie zien en ontwikkelt op basis hiervan strategische plannen 	<ul style="list-style-type: none"> a. Zorgt er zelf actief voor de eigen vakkennis en -vaardigheden goed bij te houden en onderneemt indien nodig stappen om deze verder te ontwikkelen; leert van fouten en feedback; b. Werkt actief en systematisch aan de eigen ontwikkeling en ontplooiing
Componenten	
<ul style="list-style-type: none"> a. Vernieuwend en creatief handelen b. Verandering zoeken en introduceren c. Toekomstvisie laten zien d. Toekomstgerichte strategie(en) ontwikkelen 	<ul style="list-style-type: none"> a. Vakkennis en vaardigheden bijhouden b. Leren van feedback en fouten c. Zichzelf verder willen ontwikkelen

SHL competentie	
Q. Plannen en organiseren	R. Op de behoefte en verwachtingen van de ‘klant’ richten
Definities	
<ul style="list-style-type: none"> a. Formuleert voor het werk/activiteiten duidelijke, concrete en uitdagende doelen en prioriteiten; b. Plant en organiseert activiteiten doelmatig en doeltreffend; regelt adequaat de benodigde mensen en middelen; c. Bewaakt nauwgezet het halen van de gestelde doelen en deadlines 	<ul style="list-style-type: none"> a. Achterhaalt actief de behoeften en verwachtingen van interne en/of externe klanten; b. Probeert hier zoveel als mogelijk bij aan te sluiten; stelt zich klantgericht op; c. Houdt de tevredenheid van de “klanten” goed in de gaten en onderneemt zo nodig actie
Componenten	
<ul style="list-style-type: none"> a. Doelen en prioriteiten stellen b. Activiteiten plannen c. Tijd indelen d. Mensen en middelen organiseren e. Voortgang bewaken 	<ul style="list-style-type: none"> a. Behoeftte en verwachtingen achterhalen b. Aansluiten bij behoefte en verwachtingen c. “klant” - tevredenheid in de gaten houden

SHL competentie	
S. Kwaliteit leveren	T. Instructies en procedures opvolgen
Definities	
<ul style="list-style-type: none"> a. Formuleert duidelijke kwaliteits- en productiviteitsnormen waaraan het (eigen) werk moet voldoen; b. Is er sterk op gericht de afgesproken kwaliteit en productiviteit te halen; c. Voert hiervoor de taken consistent en systematisch uit; d. Houdt nauwkeurig in de gaten of de afgesproken kwaliteits- en productiviteitsniveaus gerealiseerd worden 	<ul style="list-style-type: none"> a. Volgt instructies en aanwijzingen bereidwillig op; b. Houdt zich strikt aan de voorgeschreven (werk)procedures; c. Toont zich gedisciplineerd; d. Voert het werk uit conform de geldende veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen
Componenten	
<ul style="list-style-type: none"> a. Kwaliteits- en productiviteitsnormen formuleren b. Kwaliteits- en productiviteitsniveaus bewaken c. Kwaliteitsniveaus halen d. Productiviteitsniveaus halen e. Systematisch werken 	<ul style="list-style-type: none"> a. Instructies opvolgen b. Werken conform voorgeschreven procedures c. Discipline tonen d. Werken conform veiligheidsvoorschriften e. Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen

SHL competentie	
U. Omgaan met verandering en aanpassen	V. Met druk en tegenslag omgaan
Definities	
<ul style="list-style-type: none"> a. Past het eigen gedrag snel en op positieve wijze aan veranderde omstandigheden aan; b. Staat welwillend ten opzichte van nieuwe ideeën en plannen; c. Accepteert het dat zaken met zekere regelmaat veranderen; d. Kan onzekere en onduidelijke situaties goed aan; e. Kan goed omgaan met diversiteit (tussen mensen) 	<ul style="list-style-type: none"> a. Past het eigen gedrag snel en op positieve wijze aan veranderde omstandigheden aan; b. Staat welwillend ten opzichte van nieuwe ideeën en plannen; c. Accepteert het dat zaken met zekere regelmaat veranderen; d. Kan onzekere en onduidelijke situaties goed aan; e. Kan goed omgaan met diversiteit (tussen mensen)
Componenten	
<ul style="list-style-type: none"> a. Aanpassen aan veranderde omstandigheden b. Nieuwe ideeën accepteren c. Omgaan met onduidelijkheid en onzekerheid d. Met diversiteit (tussen mensen) omgaan 	<ul style="list-style-type: none"> a. Effectief blijven presteren onder druk b. Gevoelens onder controle houden c. Werk en privé in evenwicht brengen d. Een positieve kijk houden e. Constructief omgaan met kritiek f. Grenzen stellen

SHL competentie	
W. Gedrevenheid en ambitie tonen	X. Ondernemend en commercieel handelen
Definities	
<ul style="list-style-type: none"> a. Gaat graag uitdagingen aan en trekt taken en verantwoordelijkheden naar zich toe; b. Laat uit zichzelf een sterke behulpzaamheid zien; c. Pakt zaken met enthousiasme, energie en volharding aan; d. Wil graag succes boeken en/of vooruitkomen in de organisatie en stopt daar veel energie in 	<ul style="list-style-type: none"> a. Gaat actief op zoek naar kansen om nieuwe (zakelijke) initiatieven te ontplooiën; b. Ziet en onderkent kansen en mogelijkheden, grijpt deze aan en vertaalt ze naar concrete acties; c. Zorgt er voor de markt en de spelers daarin goed te kennen; d. Is er op uit de commerciële positie van de organisatie verder uit te bouwen
Componenten	
<ul style="list-style-type: none"> a. Uitdagingen aanvaarden b. Taken en verantwoordelijkheden naar zich toe trekken c. Zichzelf actief beschikbaar stellen d. Successen willen boeken e. Geestdrift tonen f. Vooruit willen komen in de organisatie 	<ul style="list-style-type: none"> a. De markt en de spelers daarin kennen b. Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren c. Kansen en mogelijkheden benutten d. Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie

SHL competentie**Y. Bedrijfsmatig handelen****Definities**

- a. Handelt sterk kostenbewust, maakt steeds een goede afweging tussen de kosten en baten van een actie of besluit;
- b. Toont het nodige financiële bewustzijn;
- c. Laat zien inzicht te hebben in de dynamiek van de organisatie

Componenten

- a. Financieel bewustzijn tonen
- b. Kostenbewust handelen
- c. Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie