

## Eindrapportage iXperium designteam Aventus 2019-2020

### *Aanleren van beroepsvaardigheden via afstandsleren*

#### **Aanleiding en praktijkvraag**

Vanuit Aventus bestond de wens om de mogelijkheden van online samenwerkingsplatformen te verkennen en effectief in het onderwijs in te zetten. Al voor de COVID-19-crisis wilde Aventus op die manier experimenteren met afstandsleren om zo een brede doelgroep van studenten te bedienen. Om ervaring op te doen met afstandsleren is een designteam gestart om de mogelijkheden van afstandsleren in de mbo-praktijk te onderzoeken. Dit designteam is ingericht voor de opleiding Junior accountmanager, omdat een accountmanager bij de uitvoering van zijn beroep gebruik maakt van communicatiemiddelen die overeenkomen met de middelen die bij afstandsonderwijs kunnen worden gebruikt.

#### **Ontwerpvrage/werkhypothese**

De ontwerpvrage van het designteam is: hoe kunnen we voor de opleiding Junior accountmanager een betekenisvolle en ict-rijke leeromgeving creëren die leerlingen ondersteunt in het aanleren van de onderstaande beroepsvaardigheden en hun reëel beeld geeft van de belangrijkste werkzaamheden van een Junior accountmanager? De hierbij centraal gestelde beroepsvaardigheden zijn:

- Het gedisciplineerd op afstand (thuis) werken;
- Communiceren met: klant, relatiebeheer en leadopvolging;
- Communicatie met de leidinggevende (salesmanager).

Het designteam heeft de volgende werkhypothese opgesteld:

*Door gebruik van* afstandsleren en de aspecten uit afstandsleren die verband houden met vaardigheden voor thuiswerken en een opdracht met een levensecht karakter (i.s.m. het bedrijfsleven)

*Verwacht ik* onder derdejaars studenten van de opleiding Junior accountmanager

*Te bereiken dat* zij na het volgen van deze onderwijseenheid de drie genoemde beroepsvaardigheden hebben ontwikkeld, een beter beeld hebben bij het beroep waarvoor zij worden opgeleid en dat studenten in staat zijn gesprekken te voeren in een professionele setting met gebruik van jargon.

*En dat zie ik aan* studenten die na het volgen van deze onderwijseenheid in eigen woorden kunnen uitleggen wat de belangrijkste aspecten zijn in het werk van een junior accountmanager en de vaardigheden die daarbij horen: studenten hebben beroepsgericht leren communiceren, de gespreksvaardigheden zijn toegenomen en studenten zijn in staat om de gespreksetiquette aan te passen aan de gesprekspartner tegenover hen.

#### **Activiteiten**

Na de startbijeenkomst van het designteam in februari 2019 hebben de betrokken docenten van Aventus zich verdiept in twee samenwerkingsplatforms: Adobe Connect en Vitero. De docenten hadden al ervaring met Adobe Connect en waren er vooraf al uit dat dit het middel zou worden. In de verkenningsfase heeft de leverancier hen ertoe aangezet goed te kijken naar het doel dat zij met het platform hebben en van daaruit welk platform daar het beste bij past. Op basis hiervan is alsnog voor Vitero gekozen. Zowel de betrokken docenten als hun collega's hebben vanuit Aventus een training

over Vitero gevolgd. De bijeenkomsten van het designteam hebben in deze periode tijdelijk stilgelegen.

Vlak na de zomervakantie (september 2019) kwam het designteam weer bij elkaar. De docenten hadden in de tussentijd flinke stappen gezet door de aanschaf van Vitero en het uitwerken van ideeën voor een lessenserie. Deze stappen en ideeën zijn gedeeld met de andere deelnemers aan het designteam (onderzoeker en procesbegeleider). Naar aanleiding van deze presentatie is het SAMR-model voor de inzet van ict in het onderwijs besproken. Dit leidde tot het inzicht dat de docenten ict (afstandsleren) met de huidige ideeën in zouden zetten als vervanging (substitution) van de huidige lessen. Hierdoor ontstond twijfel of het ontwerp van de lessenserie paste bij het doel dat de docenten voor ogen hadden met afstandsleren. De vraag ontstond of studenten door afstandsleren ook leren/ervaren wat er nodig is voor werken op afstand. In een volgende bijeenkomst zijn daarom de beroepsvaardigheden besproken aan de hand van pairwise ranking: welke vaardigheden zouden aan bod moeten komen in een leerarrangement voor afstandsleren bij de opleiding Junior accountmanager? Hieruit kwam naar voren dat communicatievaardigheden hier een belangrijke rol bij spelen en dat de andere vaardigheden (o.a. opstellen van een accountplan en SWOT-analyse) dienend zijn aan de communicatie. Dit inzicht is meegenomen in het ontwerp: aandacht voor communiceren met zowel klant als leidinggevende als het belangrijkste doel in het arrangement. Op basis van dit inzicht is ervoor gekozen om de opdracht in het leerarrangement zo realistisch mogelijk te maken voor de studenten door het bedrijfsleven hierbij te betrekken. De docenten konden op basis van deze inzichten/eisen verder met het ontwerp.

Bij het verder uitwerken van het ontwerp en het maken van het leerarrangement zijn twee collega-docenten van de opleiding Junior accountmanager nauw betrokken geweest. Door de COVID-19-crisis en de onderwijslockdown werd afstandsonderwijs en daarmee afstandsleren noodgedwongen de norm in deze periode. De ervaringen die hiermee werden opgedaan in verschillende systemen (zowel Vitero als in Microsoft Teams) zijn als input gebruikt voor het leerarrangement. Door de omstandigheden met betrekking tot de COVID-19-pandemie stonden de onderzoeker en procesbegeleider van de HAN in deze fase wat meer op afstand. Ze hebben meegedacht over de ontwerpeisen van het leerarrangement. Daarnaast is er in overleg met de procesbegeleider en onderzoeker een vragenlijst uitgezet onder studenten, waarin is gevraagd naar de ervaringen met afstandsonderwijs en de randvoorwaarden om vanuit huis deel te kunnen nemen aan online onderwijs. De inzichten uit de vragenlijst zijn meegenomen in het ontwerp van het leerarrangement.

## Leerarrangement

Het leerarrangement dat is ontworpen beslaat tien weken. Iedere week is er een online les van twee uur. Daarnaast wordt van studenten verwacht dat zij twee uur zelfstandig aan de opdracht besteden. De opdracht is het voorbereiden, uitvoeren en evalueren van een verkoopgesprek in een realistische setting. De realistische setting ontstaat doordat de student het gesprek met een professional uit het bedrijfsleven voert.

De lessen zijn zo opgebouwd dat de student in kleine groepjes (accountteams met drie deelnemers) een situatie ondergaan waarbij ze een drietal verkoopgesprekken voeren. Deze gesprekken zijn opgebouwd rond een verkoopcyclus (inventarisatiegesprek, verkoopgesprek en relatiegesprek). Ieder lid van het accountteam voert, roulerend, een van deze gesprekken. De andere leden krijgen dan de rol van feedbackgever en gespreksverslag-schrijver. De gesprekspartners (klant) zijn functionarissen vanuit het bedrijfsleven die zich hiervoor beschikbaar hebben gesteld. Van de student wordt verwacht dat hij zich door middel van een script voorbereidt op het komende gesprek. Daarnaast verzamelt de student ter voorbereiding op het gesprek alle informatie die een accountmanager nodig heeft om een doelgericht gesprek te kunnen houden. De informatie over het account legt de student vast in een accountplan met SMART-geformuleerde doelstellingen. In de aanloop naar deze

gesprekken worden de gesprekken geoefend met de docenten en worden de voorbereidingscripts beoordeeld.

Het uiteindelijke gesprek wordt op drie manieren van feedback voorzien:

1. Door de deelnemer uit het bedrijfsleven na afloop van het gesprek (nabespreking)
2. Peer-to-peer: een van de studenten van het accountteam heeft de rol van toehoorder/feedbackgever en geeft de gespreksvoerder feedback met behulp van een feedbackformulier.
3. Door de docent: de gesprekken worden door de student opgenomen met behulp van de Microsoft Teams software. De link wordt aan de docent doorgezonden die de opname bekijkt, beoordeelt en van feedback voorziet. De docent beoordeelt op inhoud en vorm van het gesprek.

De rol van de docent in dit project is divers:

- De docent biedt lessen aan met daarin de theoretisch onderbouwing op het gebied van gesprekstechniek, accountmanagement en ict-vaardigheden.
- De docent coacht de accountteams in de gesprekken door de gesprekken vooraf te oefenen, de scripts te beoordelen en feedback hierop te geven.
- De docent beoordeelt de uitgevoerde gesprekken door de opnames van feedback te voorzien.
- De docent beoordeelt het opgeleverde accountplan op de voorgeschreven onderdelen.
- De docent is verantwoordelijk voor de inzet van de deelnemers (rekrutering en instructie) uit het bedrijfsleven.

Vooraf is geïnventariseerd of alle studenten over de faciliteiten beschikten om de online lessen vanuit huis te kunnen volgen (goede wifi, een rustige werkruimte, etc.). Voor studenten bij wie de faciliteiten niet op orde waren werd een ruimte bij Aventus gereserveerd. Zij konden met laptop vanuit deze ruimte de lessen online volgen.

### *Mate van differentiatie en zelfsturing en rol van ict*

In het theoretisch gedeelte van het leerarrangement is er geen sprake van gedifferentieerd leren. In het feedback gerichte oefenen en uitvoeren van de gesprekken is er sprake van individuele terugkoppeling die bij uitstek past bij het principe van gedifferentieerd leren. Met name het terugkijken op het eigen handelen tijdens de gesprekken (door de digitale opname) is een belangrijk moment van zelfreflectie.

De uitvoering vraagt een hoge mate van zelfregie. De student dient zelf de contactpersoon uit het bedrijfsleven te benaderen en uit te nodigen via de agenda van Microsoft Teams. Deze uitnodiging leidt tot een volledig zelfstandig door de student voorbereid en uitgevoerd gesprek waarbij hij/zij zelf verantwoordelijk is voor het eindresultaat.

### *Feedback op het leerarrangement*

Tijdens de uitvoering van het leerarrangement hebben de docenten op informele manier de ervaringen van studenten teruggekregen. Reacties kwamen via de chat in het online platform en aan de hand van informele gesprekken met studenten naar voren. De reacties van studenten zijn voornamelijk positief. Zij geven aan een duidelijker beeld te hebben ontwikkeld bij het beroep waarvoor zij worden opgeleid. Het contact met het bedrijfsleven maakt de opdrachten levensecht en spannend voor de studenten. De docenten geven aan dat de samenwerking met het bedrijfsleven wel goede afstemming vraagt vooraf. Zij hebben gemerkt dat het bedrijfsleven graag meewerkt. In

dit geval was de tijdsinvestering die van het bedrijfsleven werd gevraagd minimaal: korte gesprekken met een aantal studenten en deze voorzien van feedback.

### **Kennis en inzichten**

Uit de evaluatie die na afloop van het designteam is gehouden blijkt dat de deelnemers in de beginfase van het designteam een aantal inzichten hebben opgedaan met betrekking tot het doel waarmee afstandsonderwijs ingezet kon worden bij de opleiding Junior accountmanager. Het belangrijkste inzicht hierbij is het belang van communicatievaardigheden in het beroep, waaronder communicatie op afstand (online of telefonisch) en dat deze vaardigheden nog nauwelijks aandacht kregen in de opleiding. De verwachting is dat online communicatie door de ontwikkelingen en ervaringen rondom thuiswerken tijdens de COVID-19-crisis een belangrijkere rol gaat spelen in het beroep van Junior accountmanager. Dit maakt het ontwikkelde leerarrangement nog relevanter voor de beroepspraktijk.

De docenten gaven in de eindevaluatie ook aan dat ze geleerd hebben om in de beginfase mogelijke oplossingsrichtingen breder te verkennen alvorens een keuze te maken of te gaan handelen. Dit heeft ertoe geleid dat het doel van het leerarrangement is aangescherpt en inhoudelijk beter bij de opleiding en het werkveld past. Ook ervaringen met het proces van het kiezen voor een platform heeft positief bijgedragen aan de opbrengsten van het designteam.

### **Bevorderende en belemmerende factoren**

De docenten hadden veel ideeën en zaten vol enthousiasme. De positieve energie, het tempo en de ideeën van de docenten hebben ertoe geleid dat er een mooi en concreet leerarrangement is opgeleverd. Tijdens het traject was het voor de procesbegeleider en onderzoeker soms wel een uitdaging om betrokken te blijven, de positieve energie en het tempo te bewaren, maar ook af en toe even op de rem te trappen, kritische vragen te stellen en bij te sturen. Het betrekken van het bedrijfsleven bij het leerarrangement is een bevorderende factor geweest, door de betere afstemming op de beroepspraktijk. Aan het eind van de looptijd werd toegewerkt naar een deadline, het moment waarop het leerarrangement uitgevoerd zou gaan worden. Daardoor is experimenteren en evalueren wat meer naar de achtergrond verdwenen. De evaluatie van het leerarrangement heeft vooral informeel plaatsgevonden.

### **Implementatie en vervolg**

Het leerarrangement is uitgevoerd bij een groep studenten en er zijn veel positieve reacties van zowel studenten, docenten als het bedrijfsleven. De verwachting is dat het werkveld zich verder ontwikkelt op het gebied van online communicatie en dat dit door de COVID-19-crisis een blijvende plek in het beroep van Junior accountmanager gaat innemen. Het leerarrangement blijft daarmee relevant. Het zal doorontwikkeld worden en een vaste plek krijgen in het curriculum van de opleiding. De verwachting is dat de opzet ook bruikbaar is voor andere commerciële studierichtingen binnen Aventus. Ook daar spelen de communicatievaardigheden een belangrijke rol en dit wordt mogelijk belangrijker door de ontwikkelingen naar aanleiding van COVID-19. Eén van de betrokken docenten heeft binnen Aventus een nieuwe rol als blended coach. Vanuit deze rol gaat hij andere opleidingen coachen in de inzet en het ontwikkelen van blended onderwijs. De ervaringen en inzichten uit dit designteam kan hij daarin meenemen en inzetten in de ontwikkelingen rondom blended onderwijs bij Aventus. De andere docent gaat zich binnen Aventus richten op meer 'levende' opdrachten in het onderwijs. Dit betekent dat het bedrijfsleven meer betrokken wordt bij de opdrachten om deze betekenisvol te maken en studenten te laten oefenen in de beroepscontext. De ervaringen met het betrekken van het bedrijfsleven bij deze opdracht neemt hij daarin mee. Het gaat hierbij onder andere om het inzicht dat het bedrijfsleven betrokken kan worden zonder dat dit een grote inspanning van hen vraagt. In dit arrangement zijn daar positieve ervaringen mee.

De docenten geven aan verder te gaan zoeken hoe zij alle collega's kunnen betrekken bij de ontwikkelingen. In het proces van dit designteam zijn twee docenten die minder affiniteit hadden met ict afgehaakt. Bij vervolgprojecten willen de docenten vooraf peilen hoe iedereen erin staat en wat collega's nodig hebben om aan te haken.

### **Verantwoording**

*Dit iXperium designteam maakte deel uit van de Gelderse Professionaliseringsagenda (GPA) van de Gelderse mbo's. Het designteam bestond initieel uit twee docenten van Aventus, een procesbegeleider van de HAN tweedegraads lerarenopleiding en een onderzoeker van het iXperium/Centre of Expertise Leren met ict. Twee andere docenten van Aventus hebben meegedacht in het ontwerp. De afstemming en het contact tussen de docenten, de procesbegeleider en de onderzoeker bleef in kleiner comité. De twee docenten die vanaf het begin bij dit designteam betrokken waren onderhielden deze verbinding. De eindevaluatie heeft met deze twee docenten plaatsgevonden.*