

ONDERWIJS- en EXAMENREGELING

ROC MONDRIAAN
BRIN nummer: 27GZ

Domein	Zakelijke Dienstverlening
Opleiding	Commercieel Medewerker
Niveau	3
Crebonummer	90110
Uitstroomdifferentiaties	Contactcenter medewerker 90114
Cohort	2010
Leerwegen en opleidingsvarianten	Studieduur
BBL e-learning	3 jaar

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING	3
ENKELE BELANGRIJKE BEGRIPPEN	4
1. OPLEIDING.....	6
1.1 Inhoud van de opleiding	6
1.2 Inrichting van de opleiding	7
1.3 Beroepspraktijkvorming.....	8
1.4 Leren, Loopbaan en Burgerschap.....	9
1.5 Nederlands	9
1.6 Moderne vreemde talen	9
1.7 Rekenen	10
1.8 Studieduur, studiebelasting en onderwijsprogrammering	10
1.9 Begeleiding en ondersteuning.....	10
1.10 Studievoortgang	11
1.11 Klachtenprocedure en beroepsprocedure.....	11
1.12 Gedragscode.....	12
1.13 Lesrooster en aanwezigheid	13
1.14 Reglementen	13
2. EXAMINERING	14
2.1 Kwalificatiedossier.....	14
2.2 Programma van Toetsing en Examinering	14
2.3 Nederlands	14
2.4 Moderne Vreemde Talen	15
2.5 Rekenen.....	15
2.6 Examenreglement	15
2.7 Examencommissie en onvoorziene gevallen.....	15
2.8 Beroepsprocedure.....	16
BIJLAGEN	17
1. Centraal Examenreglement Competentiegericht Beroepsonderwijs van ROC Mondriaan	17
2. Examencommissie	21
3. Commissie van Beroep voor de Examens.....	22
4. Klachtencommissie ROC Mondriaan	23
5. Niveaubeschrijvingen Moderne Vreemde Talen	24
6. Niveaubeschrijvingen Rekenen.....	25

INLEIDING

Beste student,

De Onderwijs- en Examenregeling (afgekort: Oer) is geschreven om je inzicht te geven in de opleiding waarvoor je je hebt ingeschreven bij ROC Mondriaan. Het is belangrijk om deze Oer goed te lezen en er regelmatig dingen in op te zoeken, want het is ook een soort naslagwerk dat je ondersteunt tijdens de studie.

Deze Oer bestaat uit twee delen. In het hoofdstuk Onderwijs staat beschreven wat je tijdens de opleiding leert en lees je over onze werkwijze. Ook krijg je informatie over het beroep en over hoe de opleiding is ingericht. In het hoofdstuk Examinering staat hoe en wanneer wordt beoordeeld of je voldoende geleerd hebt. Als blijkt dat je aan de eisen voldoet, krijg je het diploma.

Bij deze Oer hoort het Centraal Examenreglement Competentiegericht Beroepsonderwijs (bijlage 1). In dit reglement zijn de rechten en plichten van jou, de student, en van de school*, ROC Mondriaan, ten aanzien van de examinering vastgelegd.

Deze Oer is geldig voor het cohort dat op het voorblad vermeld staat (een cohort is een groep studenten die in hetzelfde studiejaar aan een bepaalde opleiding begint).

De Oer wordt gepubliceerd voordat de opleiding start en is te downloaden van de website van ROC Mondriaan: www.rocmondriaan.nl. Als zich belangrijke wijzigingen voordoen, word je daar schriftelijk van op de hoogte gesteld. De wijzigingen worden opgenomen in de online versie van de Oer. De meest actuele versie is dus te vinden op de bovengenoemde website.

De opleiding die in deze Oer beschreven wordt, werkt volgens de uitgangspunten van de Kwalificatiestructuur MBO. Het gaat er niet alleen om dat je kennis verwerft, maar ook dat je deze kennis weet toe te passen in je beroep, dat je de houding aanneemt die past bij je beroep en dat je inzicht hebt om problemen op te lossen die je in je beroep zult tegenkomen. Met andere woorden: het gaat om het geheel van kennis, vaardigheden, houding en inzicht. Pas als je al deze vier onderdelen beheerst, ben je 'competent'. Vandaar dat vaak de term 'competentiegericht onderwijs' wordt gebruikt. Omdat het competentiegericht onderwijs volop in ontwikkeling is, kunnen zich gedurende de opleiding wijzigingen in het programma voordoen. Als zich wijzigingen voordoen, informeert de school je daarover. Bij problemen zal de school alles doen wat redelijkerwijs verwacht kan worden om die op te lossen.

Jouw opleiding valt onder het domein Zakelijke Dienstverlening
De directie wenst je heel veel succes met deze opleiding.

Mw. M.C Gambon
J.J. Wolfslag
Domeindirectie

* In deze Oer wordt met het begrip "de school" of "school" ROC Mondriaan bedoeld.

ENKELE BELANGRIJKE BEGRIPPEN

Het middelbaar beroepsonderwijs kent drie leerwegen:

Beroepsopleidende leerweg (BOL): leerweg waarbij het aantal studiebelastingsuren ten minste 1600 uur (per jaar) bedraagt. Van de totale studiebelasting wordt tussen de 20% en 60% besteed aan de beroepspraktijkvorming. Het aantal begeleide uren bedraagt ten minste 850 uur.

Beroepsbegeleidende leerweg (BBL): leerweg waarbij het aantal studiebelastingsuren ten minste 1600 uur (per jaar) bedraagt. Van de totale studiebelasting wordt 60% of meer besteed aan de beroepspraktijkvorming. Het aantal begeleide uren bedraagt ten minste 300 uur.

Deeltijd: leerweg waarbij het aantal studiebelastingsuren minder dan 1600 uur (per jaar) bedraagt. Het aantal begeleide uren bedraagt ten minste 300 uur.

Aanwezigheidsregistratie: je aanwezigheid op school wordt geregistreerd door de docent en/of door een digitaal systeem.

Assessor: beoordeelt de student en het werk van de student bij de uitvoering van kwalificerende opdrachten.

Begeleide uren: onderwijsactiviteiten die plaatsvinden onder begeleiding of uren in de BPV.

Beroepspraktijkvorming (BPV): het deel van de opleiding dat je doorbrenkt in de praktijk, waarin je leert hoe je de theorie moet toepassen en waar je examenonderdelen kunt uitvoeren.

Bewijs: gedurende je opleiding verzamel je bewijzen dat je een bepaalde kerntaak of competentie beheerst. Zo'n bewijs wordt gevormd door één of meerdere bewijsstukken, bijvoorbeeld een presentatie, een simulatie, een BPV-opdracht.

BPV-overeenkomst: een overeenkomst die jij aangaat met school en de instelling waar jij stage loopt. Daarin staat zowel wat van jou verwacht wordt tijdens de BPV-periode, als wat jij van de instelling en school mag verwachten.

Bindend negatief studievoorschrift: de mededeling van ROC Mondriaan waarin aan jou wordt verteld dat jij je studie bij jouw opleiding dient te stoppen.

Cohort: hiermee wordt het studiejaar bedoeld waarin je jouw opleiding start.

Competenties: dat is alles wat nodig is om een kerntaak uit te voeren. In iedere kerntaak moet je aan het einde van je opleiding competent zijn. Dat betekent: dingen weten (kennis), dingen begrijpen (inzicht), dingen kunnen (vaardigheden) en een goede houding laten zien.

Diploma: bewijs dat het examen met goed gevolg is afgelegd en dat aan alle wettelijke eisen is voldaan.

E-learning: een opleiding volgens de BBL leerlijn waarbij het contact tussen de docenten en de student via internet communicatie plaatsvindt.

Examendossier: Wanneer je van alle kerntaken en competenties hebt bewezen dat je ze beheerst, stop je de bewijzen in een examendossier. Dit examendossier lever je in bij de examencommissie.

Examenplan: het overzicht van de examens in je opleiding.

Kenniscentrum (beroepsonderwijs bedrijfsleven): een organisatie die kerntaken en competenties vaststelt. Voor jouw opleiding is dat: www.ecabo.nl.

Kerntaken: de belangrijkste taken die je in je beroep moet uitvoeren.

Kwalificatiedossier: het document waarin de kerntaken en competenties staan. Je kunt het kwalificatiedossier voor jouw opleiding bekijken bij www.ecabo.nl.

Kwalificerende opdracht: een examenopdracht, waarmee het niveau van de kennis en/of kunde/vaardigheden dan wel competenties van een student worden vastgesteld.

Onbegeleide uren: zelfstudie.

Onderwijsovereenkomst (OWO): in de onderwijsovereenkomst wordt vastgelegd wat van jou verwacht wordt in de opleiding en wat jij van de school mag verwachten.

Proeve van bekwaamheid: een examen waarmee wordt beoordeeld of de student over de competenties van beginnend beroepsbeoefenaar beschikt. Beoordeeld worden kennis, inzicht, vaardigheden en beroepshouding.

Studiebelastinguren (sbu): hoeveel uur je per jaar moet besteden aan een opleiding wordt uitgedrukt in 'studiebelastinguren'. Deze studiebelastinguren bestaan uit begeleide en onbegeleide uren. De onbegeleide uren zijn de uren die je als student zelfstandig aan je opleiding besteedt.

Schorsing: het tijdelijk niet mogen deelnemen aan onderwijsactiviteiten.

Verwijdering: het gedwongen moeten beëindigen van de opleiding.

Werkproces: een afgebakend geheel van beroepshandelingen binnen een kerntaak.

1. OPLEIDING

1.1 Inhoud van de opleiding

Waar werk je als contactcenter medewerker?

De contactcenter medewerker werkt in een callcenter, zowel de profit als de non-profitsector vanuit een facilitair of inhouse contactcenter, en heeft een kantoorfunctie. De medewerker werkt regelmatig buiten kantoor tijden c.q. 's avonds en in het weekend.

Wat voor werk doe je als contactcenter medewerker?

Als commercieel medewerker verkoop je diensten en/of producten aan klanten. Hiervoor krijg je verkoopdoelstellingen (targets) die je moet halen. Je bereidt de gesprekken met klanten voor, inventariseert de koop- en informatiebehoefte en informeert en adviseert de klant ten behoeve van de verkoop. Afhankelijk van de functie of de organisatie waarin je werkzaam bent, verzorg jij ook het offerte- en ordertraject. Onderhandelen met de klant en het uitvoeren van administratieve werkzaamheden vallen binnen deze trajecten.

Je hebt een uitvoerende rol. Je bent verantwoordelijk voor een eigen takenpakket en voert binnen deze taak de werkzaamheden zelfstandig (soms op eigen initiatief) uit. Je draagt de verantwoordelijkheid om klantvriendelijke en klantgerichte gesprekken (mondeling/schriftelijk/digitaal) te voeren en daarbij het organisatiebelang niet uit het oog te verliezen. Je hebt soms een ondersteunende functie ten opzichte van de buitendienst. Je maakt en verzet bijvoorbeeld bezoekafspraken en belt klanten terug om hen van de gewenste informatie te voorzien. Als contactcenter medewerker leg je verantwoording af aan je leidinggevende.

Waar ben je goed je in als contactcenter medewerker?

De contactcenter medewerker is klantgericht en klantvriendelijk, proactief, dienstverlenend, sociaal vaardig, communicatief, servicegericht en flexibel. Verder is de contactcenter medewerker gedisciplineerd, stressbestendig en accuraat, heeft hij empathisch vermogen, toont hij sensitiviteit en is hij kritisch ten opzichte van zichzelf. De contactcenter medewerker benadert zijn functie vanuit een commercieel oogpunt, hij heeft doorzettingsvermogen en het vermogen om kritiek en tegenslagen te kunnen incasseren.

Wat zijn de loopbaanmogelijkheden?

De horizontale loopbaanmogelijkheden binnen een contactcenter liggen voornamelijk in andersoortige en complexere projecten. De verticale loopbaanmogelijkheden binnen een contactcenter zelf zijn beperkt: de contactcenter medewerker kan doorgroeien naar de functie van teamleider. Buiten een contactcenter liggen ook mogelijkheden voor de contactcenter medewerker met name in servicegerichte en commerciële functies, zoals een commerciële binnendienstfunctie.

De opleiding bestaat uit 3 kerntaken onderverdeeld in 6 werkprocessen die te maken hebben met de werkzaamheden in het beroep.

Kerntaken:

Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen

Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit

Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze

In het schema zijn de werkprocessen in het rijtje van U3 voor deze uitstroom van toepassing.

Kerntaak	Werkproces	U1	U2	U3
Kerntaak 1: Onderzoekt de markt en maakt plannen				
	1.1 Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie	x	x	x
	1.2 Doet voorstellen voor het verkoopplan			
	1.3 Stelt een activiteitenplan op	x	x	
	1.4 Voert accountanalyses uit			
	1.5 Stelt accountplannen op			
	1.6 Coördineert de uitvoering van verkoop- en accountplannen en evalueert de plannen		x	
Kerntaak 2: Voert het verkooptraject uit				
	2.1 Bereidt het verkooptraject/-gesprek voor	x	x	x
	2.2 Acquireert klanten en/of opdrachten	x	x	x
	2.3 Verkoopt productgericht	x	x	x
	2.4 Verkoopt behoeftegericht			
	2.5 Stelt offertes op en brengt ze uit	x	x	
	2.6 Onderhandelt met de klant/account	x	x	
	2.7 Verzorgt het (interne) ordertraject	x		
	2.8 Voert aftersales uit		x	
	2.9 Bewaakt de voortgang van het verkooptraject bij de account			
Kerntaak 3: Bouwt relaties op en onderhoudt ze				
	3.1 Signaleert en behandelt klachten	x	x	x
	3.2 Voert promotieactiviteiten uit	x	x	
	3.3 Onderhoudt actief contact met klanten	x	x	x
	3.4 Beheert relaties			

1.2 Inrichting van de opleiding

De online omgeving is zo ingericht dat jij als student zowel in de praktijk als in de theorie leert. Voordat je mag beginnen met de opleiding maak je een aantal testen. Deze testen worden gebruikt om te zien wat jouw startniveau is van een aantal vaardigheden en/of jouw kennis.

Voordat je met de opleiding begint moet je altijd een competentiescan invullen. Voordat je met leren begint moet je eerst een planning maken. Deze planning maak je voor ieder blok van 5 weken. In deze planning leg je samen met je Studieloopbaanbegeleider vast welke onderdelen je gaat maken en aan welke eisen de opdrachten moeten voldoen.

Tijdens je werk laat jij zien dat jij in staat bent om:

- de markt te onderzoeken en maakt naar aanleiding van dit onderzoek, te plannen (kerntaak 1)
- verkooptraject uit te voeren (kerntaak 2)
- relaties op te bouwen en te onderhouden (kerntaak 3)

In het schema hieronder wordt per blok kort beschreven wat je leert. In deze blokken worden werkzaamheden geoefend die passen bij kerntaak 1, 2 en 3.

Verder maak je de opdrachten voor Nederlands, Engels, Rekenen, loopbaan en burgerschap (LLB).

Basisrooster

De opleiding is op de volgende manier opgebouwd:

Opleidingsplan Contactcenter medewerker BBL e-learning					
BLOK 1		BLOK 2		BLOK 3 (WP 1.1)	
Introductieblok		Communicatieblok		Markt en vraag	
				Commerciële gegevens	
				Verzamelen van gegevens	
				Ordenen van gegevens	
				Marktonderzoek	
				Marktonderzoeksrapport	
				Klantregistratiesysteem	
Nederlands 2F					
Engels of Duits		Luisteren B1	Lezen B1	Gesprekken voeren B1	Spreken A2
Rekenen 2F					
Leren, Loopbaan en burgerschap					

Opleidingsplan Contactcenter medewerker BBL e-learning					
BLOK 5 (WP 2.3.)		BLOK 6 (WP3.2) (maatwerk)		BLOK 7 (WP 3.1)	
Telefonische verkoop		Voorbereiding van acquisitie gesprekken		Klacht be-/afhandeling	
De behoeften van de klant				Telefonisch gesprekstuur/ bescrypt	
Klantbenadering		Rollen in acquisitie		Schriftelijk	
Informatieverwerking		Een acquisitiesprek voeren Gesprekstuur/ bescrypt		Omgaan met moeilijke klanten	
Afhandeling van orders		Vastleggen acquisitie		relatiemarketing	
Verkooptechnieken		Promotie (beurzen)		Vastleggen van klantgegevens	
				Bereikbaarheid van klanten	
Nederlands 2F					
Engels of Duits		Luisteren B1	Lezen B1	Gesprekken voeren B1	Spreken A2
Rekenen 2F					
Leren, Loopbaan en burgerschap					

BLOK 1 en 2

Blok 1 is wat anders dan de rest van de opleiding. Hier leer je om te werken in de e-learning leeromgeving. Maar krijg je ook een introductie op het werken als contactcenter medewerker. Voor je aan het werk kunt, moet je van een aantal onderwerpen wat afweten. Daarom krijg je in blok 2 veel te weten over communicatie en maak je hier opdrachten bij. Zo kan je goed voorbereid beginnen aan de rest van de blokken.

Ook zitten in blok 1 een aantal onderwerpen die je moet doen voor Loopbaan en Burgerschap. Deze vind je in blok 1 en niet onder overige vakken en L en B omdat ze hier goed tussen passen.

De rest van de blokken

Bij de rest van de blokken krijg je een blokopdracht. Hierin vind je een praktijkgerichte opdracht, taken die je in je leerbedrijf moet uitvoeren. Aan het einde van een blok moet je deze opdracht kunnen uitvoeren terwijl je leermeester/praktijkopleider observeert. Voor een blokopdracht staan vijf weken. In deze vijf weken ga je de blokopdracht voorbereiden. Met deze voorbereiding gaan de SLBer en je praktijkopleider /leermeester je helpen, maar je de opdracht zelf uitvoeren.

Wanneer is een blokopdracht voldoende?

Ieder blokopdracht moet met een voldoende worden afgerond. Na het uitvoeren van de blokopdracht voer je een reflectiegesprekje over met je praktijkopleider/ leermeester. Als de blokopdracht niet voldoende was, krijg je een nieuwe. Pas als de opdracht met een voldoende is beoordeeld, mag je verder met het volgende blok.

1.3 Beroepspraktijkvorming

Voorafgaande aan de BPV wordt een BPV-overeenkomst opgesteld. Deze overeenkomst wordt getekend door jou als student, door je ouders bij minderjarigheid, door het leerbedrijf en ROC Mondriaan en het kenniscentrum. In de BPV-overeenkomst worden zowel de inhoud van de BPV beschreven, als de rechten en plichten van de student, het leerbedrijf en ROC Mondriaan.

Voor de BBL e-learning opleiding geldt dat je een leerbaan moet hebben voor 960 klokkuren per jaar bij een erkend leerwerkbedrijf. Je bent in dienst bij dit erkende leerwerkbedrijf. Net zoals bij de normale BBL variant worden er 300 klokuren begeleid les gegeven. Het verschil is dat jij als student niet naar een schoolgebouw gaat maar naar een virtuele school die 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar is. Je krijgt virtuele begeleiding van jouw e-coaches en SLBer.

De opdrachten zijn afgestemd op het echte werk. Het is de bedoeling dat je zoveel mogelijke leert en ervaring opdoet in het bedrijfsleven daarom voer je veel opdrachten uit tijdens het werk. De werkzaamheden die je uitvoert hebben relatie met kerntaken en competenties.

1.4 Leren Loopbaan en Burgerschap

Tijdens de opleiding komen niet alleen de kerntaken en competenties aan bod die nodig zijn voor het beroep, maar ook de kerntaken en competenties die horen bij 'Leren, Loopbaan en Burgerschap' (LLB). Dat zijn de competenties waarover een burger van Nederland zou moeten beschikken.

Het gaat erom, dat je je voorbereidt op deelname aan de moderne kenniseconomie waarbij het steeds belangrijker wordt dat mensen hun talenten willen en kunnen ontwikkelen

Daarom leer je tijdens je opleiding na te denken en te beslissen over zaken als: waar ben ik goed in? wat wil ik in mijn werk? wat moet ik leren om mijn doel te bereiken? welke manier van leren past het best bij mij?

Gedurende de opleiding dien je aan te tonen dat je je ontwikkelt ten aanzien van de kerntaken Leren, Loopbaan en Burgerschap. Dit is nodig voor het behalen van je diploma.

Hieronder kun je lezen welke kerntaken Leren, Loopbaan en Burgerschap in het onderwijs aan de orde komen.

Kerntaak	Titel
1	Eigen ontwikkelingen benoemen
2	Eigen loopbaan sturen
3	Participeren in politiek domein
4	Als werknemer functioneren
5	Als kritisch consument functioneren
6	Deelnemen aan sociale verbanden
7	Zorgen voor eigen gezondheid

1.5 Nederlands

Voor elke opleiding gelden er uitstroomseisen ten aanzien van de beheersing van het Nederlands.

Deze eisen zijn vastgelegd in het kwalificatiedossier. Jij volgt een niveau 3 opleiding dus deze eisen zijn 2F.

De eisen zijn beschreven voor de vijf deelvaardigheden, te weten:

- luisteren
- lezen
- gesprekken voeren
- spreken
- schrijven

Bij aanvang van de opleiding maak je een taaltoets Nederlands. Wanneer je lager scoort dan de uitstroomseisen voor jouw opleiding, ga je een programma Nederlands volgen. Het aantal uren en de inhoud van dat programma is afhankelijk van de mate waarin jouw taalvaardigheid tekortschiet.

- Je werkt het e-learning programma Nederlands door onder begeleiding van een taaldocent.
- In dit e-learning programma zitten ook toetsen.
- De ontwikkeling wordt bijgehouden in het digitale systeem.
- Je kan in het e-learning systeem op elk moment kijken naar de voortgangsrapportage.
- Aan het eind van de opleiding is er een afsluitend instellingsexamen op het beoogde eindniveau 2F.

Voor meer uitleg over de eisen Nederlands zie bijlage 5

1.6 Moderne vreemde talen

Voor elke beroepsopleiding is in het kwalificatiedossier opgenomen welke eisen gelden voor moderne vreemde talen. De eisen zijn relevant voor de beroepsuitoefening.

Voor jouw opleiding is Engels belangrijk en de geldende eisen:

- Luisteren niveau B1
- Lezen niveau B1
- Gesprekken voeren niveau B1
- Spreken niveau A2
- Schrijven niveau A2

Bij aanvang van de opleiding maak je een nulmeting toets Engels om je niveau te bepalen.

- Je werkt het e-learning programma door onder begeleiding van een docent.

Onderwijs- en Examenregeling 2011 / 90114/ ZD / 2010-2011 / emh

- In dit e-learning programma zitten ook toetsen.
- De ontwikkeling wordt bijgehouden in het digitale systeem.
- Je kan in het e-learning systeem op elk moment kijken naar de voortgangsrapportage.
- Aan het eind van de opleiding is er een afsluitend instellingsexamen op het beoogde eindniveau.

1.7 Rekenen

Aan rekenen wordt in alle opleidingen aandacht besteed en de uitstroomeis is opgenomen in het kwalificatiedossier. De voor jouw opleiding geldende eis is 2F
In bijlage 6 vind je een overzicht van de niveaubeschrijvingen.

Bij aanvang van de opleiding maak je een nulmeting toets Rekenen om je niveau te bepalen.

- Je werkt het digitale rekenprogramma door onder begeleiding van een docent
- In dit programma zitten ook toetsen. (zie paragraaf 1.2.)
- De ontwikkeling wordt bijgehouden in het digitale systeem.
- Je kan in het e-learning systeem op elk moment kijken naar de voortgangsrapportage.
- Aan het eind van de opleiding is er een afsluitend instellingsexamen op het beoogde eindniveau 2F.

Voor meer uitleg over het rekenniveau zie bijlage 6

1.8 Studieduur, studiebelasting en onderwijsprogrammering

Voor deze opleiding staat gemiddeld genomen 2 jaar. Afhankelijk van jouw kennis en vaardigheden die je al beheerst maak je opdrachten in afgesproken tempo.

In de e-learning omgeving maak je voor ieder blok een werkplanning die je samen met de SLBer bespreekt. Deze werkplanning is bindend. De studieloopbaanbegeleider kan altijd in het systeem zien of jij je aan de gemaakte afspraken houdt.

overzicht globale planning begeleide en onbegeleide uren

Periode	Blok 1	Blok 2	Blok 3	Blok 4	Blok 5	Blok 6	Blok 7	Blok 8	
BPV	120	120	120	120	120	120	120	120	
E-learning	45	45	45	45	45	45	45	45	
Totaal begeleide uren	165	165	165	165	165	165	165	165	
Onbegeleide uren	35	35	35	35	35	35	35	35	
Totaal	200	200	200	200	200	200	200	200	1600 klokuren

1.9 Begeleiding en ondersteuning

Je krijgt een Studieloopbaanbegeleider (SLB'er) toegewezen. De SLB'er helpt je bij je persoonlijke en professionele ontwikkeling. De SLB'er is het 1e aanspreekpunt. Samen met je SLB'er stippel je je studieloopbaan uit. Met hem of haar bespreek je de voortgang en eventuele problemen bij het maken van de opdrachten.

Je SLB'er zal je tenminste 2 keer per jaar oproepen voor een gesprek. Verder kan je zelf ook contact opnemen met je SLB'er. Deze maakt dan een afspraak met je .

Met vragen en problemen rondom je studie kun je terecht bij je SLB'er. Bij eventuele persoonlijke problemen kun je terecht bij de counselor. Ook kan het zijn de je SLB'er je doorverwijst naar de counselor.

Je leermeester of praktijkopleider is de persoon die jou begeleidt in je leerbedrijf. Hij (of zij) begeleidt jou bij je voorbereiding op de blokopdrachten. Je kunt alle vragen over de leerstof aan hem stellen. Hij is natuurlijk de expert! Je leermeester/praktijkopleider is ook degene die opdrachten beoordeelt in de leeromgeving die je in jouw leerbedrijf hebt uitgevoerd of die over jouw leerbedrijf gaan. Tot slot heeft jouw leermeester/praktijkopleider de taak toezicht te houden op de voortgang van jouw opleiding. Als hier problemen mee zijn, bespreek je dit eerst met hem. Mocht je er niet uitkomen, dan kan jij of je leermeester/praktijkopleider contact opnemen met je SLB'er.

De theorie opdrachten worden beoordeeld door een e-coach. Zodra je een opdracht hebt uitgewerkt ontvangt deze docent een automatisch bericht dat hij of zij de opdracht na kan kijken. Deze e-coach docent geeft je feedback op de door jou gemaakte opdrachten.

De opdracht kan op drie manier worden beoordeeld: met een voldoende, onvoldoende of onvolledig. Bij een beoordeling met onvoldoende of onvolledig moet je de opdracht aanpassen en opnieuw inleveren totdat je een voldoende hebt

Voor de opleiding moet je ook Engels en Nederlands en Rekenopdrachten maken. Deze oefen je in de digitale omgeving. Voor deze vakken krijg je begeleiding van een taal en rekendocent. Deze taal en reken docent heeft contact met je via chat, webcam, e-mail en telefoon.

1.10 Studievoortgang

Bij onvoldoende resultaten / houding / inzet / aanwezigheid volgt een gesprek met jou en je studieloopbaanbegeleider. Als dit gesprek niet tot verbetering leidt, worden er door jou en je studieloopbaanbegeleider schriftelijke afspraken gemaakt. Deze moeten worden ondertekend door jou, je studieloopbaanbegeleider en indien je jonger bent dan 23 jaar door een ouder/verzorger.

Als de schriftelijke afspraken niet worden nageleefd volgt er een gesprek met de onderwijsmanager en de ouders en/of verzorgers (indien je jonger bent dan 23 jaar). Dit kan leiden tot een negatief studieadvies en dit komt in je voortgangsdossier. Dit betekent dat je:

- het advies volgt om een andere opleiding, leerweg of niveau te gaan doen;
- of de gelegenheid neemt binnen de door de onderwijsmanager gestelde termijn de afspraken alsnog na te komen.

Indien onvoldoende verbetering optreedt, wordt een schriftelijk bindend negatief studievoorschrift gegeven conform het deelnemersstatuut (zie www.rocmondriaan.nl onder studentenreglementen). Ben je het niet eens met het bindend negatief studievoorschrift dan kun je, binnen 2 weken na dagtekening van het besluit van de onderwijsmanager schriftelijk bezwaar aantekenen bij de voorzitter van de domeindirectie.

De voorzitter van de domeindirectie kan, nadat hij jou heeft gehoord, het negatieve studievoorschrift nietig verklaren (je hoeft dan dus niet te stoppen met jouw opleiding); of gedeeltelijk of geheel overnemen. Dit besluit wordt jou schriftelijk medegedeeld en er staat ook in waarom de voorzitter van de domeindirectie zo heeft besloten. Ben jij het niet eens met dat besluit, dan kun jij je wenden tot de klachtencommissie

ROC Mondriaan ziet graag dat ouders betrokken zijn bij de voortgang van het onderwijs van hun kind. Deelnemers van 18 tot 23 jaar kunnen schriftelijk bij de betrokken onderwijsmanager aangeven dat de ouders / verzorgers **niet** mogen worden ingelicht.

1.11 Klachtenprocedure en beroepsprocedure

Je kunt een klacht indienen over de volgende onderwerpen:

1. Kwaliteit van onderwijs en begeleiding vanuit school

Wanneer je niet tevreden bent over de kwaliteit van jouw onderwijs of begeleiding vanuit school, bespreek je dit in eerste instantie met je studieloopbaanbegeleider. Als je niet tevreden bent over de afhandeling, dan ga je met je klacht naar de onderwijsmanager. Wordt de klacht dan ook niet naar tevredenheid afgehandeld, dan kan je een klacht indienen bij de klachtencommissie.

2. Kwaliteit van onderwijs en begeleiding BPV

Wanneer je niet tevreden bent over de kwaliteit van jouw onderwijs of begeleiding in de beroepspraktijkvorming dan bespreek je dit zo mogelijk met de begeleider van de betreffende organisatie, je BPV-begeleider bij Mondriaan en zo nodig ook met de studieloopbaanbegeleider. Voldoet dit niet aan je verwachtingen, dan kan je een klacht indienen bij de onderwijsmanager.

3. (Seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie of geweld

In geval van (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie of geweld kun je een klacht indienen bij de vertrouwenspersoon van ROC Mondriaan, of bij de Voorzitter van de domeindirectie of de klachtencommissie.

Je kunt bezwaar maken en/of in beroep gaan tegen de volgende beslissingen:

1. Bindend negatief studievoorschrift/ Beëindiging onderwijsovereenkomst/ Schorsing en verwijdering

Je kunt bezwaar maken bij de voorzitter van de domeindirectie en vervolgens in beroep gaan bij de klachtencommissie (voor reglement: zie website).

2. Uitslag van een examen

Je kunt bezwaar maken bij de examencommissie en vervolgens in beroep gaan bij de Commissie van Beroep voor de Examens (voor reglement zie website).

3. Geen toelating tot opleiding

Je kunt binnen twee weken nadat jij schriftelijk bericht (van of namens de onderwijsmanager) hebt gekregen waarin staat dat je niet bent toegelaten tot de opleiding bezwaar maken bij de voorzitter van de domeindirectie.

Onderwijs- en Examenregeling 2011 / 90114/ ZD / 2010-2011 / emh

NB: zie ook <http://www.rocmondriaan.nl>, zoekterm: klachtenregelingen.
Klachten kun je indienen via: klachten@rocmondriaan.nl.

1.12 Gedragscode

ROC Mondriaan is een onderwijsinstelling die opleidt voor de arbeidsmarkt en deelname aan de Nederlandse samenleving. ROC Mondriaan is een neutraal instituut. ROC Mondriaan wil studenten en personeel een stimulerend leer- en werkklimaat bieden. Om dit te bereiken is het belangrijk dat we vanuit dezelfde kernwaarden afspraken maken over de omgang met elkaar. De code beschrijft deze kernwaarden, de normen en het daarbij gewenste gedrag.

Tegenover het individuele recht op goed onderwijs en een goede werkgever heeft iedereen de plicht zich aan afspraken te houden.

Deze gedragscode biedt een kader om ons eigen gedrag en dat van anderen aan te toetsen. De gedragscode is de basis, het uitgangspunt van waaruit iedereen keuzes maakt. Bij het maken van dergelijke keuzes biedt de code duidelijkheid. Het is tevens een stimulans om met elkaar te praten over wat ons beweegt en elkaar vragen te stellen.

Voor wie, waar en wanneer?

Deze gedragscode is van toepassing op alle studenten en personeelsleden van ROC Mondriaan. De code geldt in alle gebouwen en aanpalende terreinen / pleinen van ROC Mondriaan. Daarnaast is de code ook van toepassing tijdens georganiseerde buitenschoolse activiteiten. Tevens geldt de code voor iedereen die zich bevindt in een Mondriaanlocatie, maar geen student of personeelslid is.

De zeven kernwaarden van ROC Mondriaan zijn:

- Gemeenschapszin
- Integriteit
- Professionaliteit
- Respect
- Veiligheid
- Verantwoordelijkheid
- Vertrouwen

Respect en gemeenschapszin

Binnen ROC Mondriaan werken studenten en personeel samen aan goed onderwijs.

Dit lukt alleen als er respect is voor de ander en de omgeving. In ons gedrag en in onze woorden erkennen we de positie en verantwoordelijkheid van anderen binnen onze school.

Samenwerken betekent sociaal zijn en elkaar respecteren, al zijn we niet hetzelfde. We komen uit verschillende gezinnen en culturen. We hebben een verschillende religie of levensovertuiging. We zijn man of vrouw. We verschillen in leeftijd, lengte, seksuele voorkeur of lichamelijke en verstandelijke mogelijkheden.

We respecteren dat ROC Mondriaan een neutrale onderwijsinstelling is.

Voor een goede samenwerking is het noodzakelijk dat we aanspreekbaar zijn op ons gedrag en dat we anderen aanspreken op ongewenst gedrag tegenover ons zelf of anderen. Respectvol omgaan met de omgeving wil zeggen samen zorg dragen voor de gebouwen, pleinen en de buurt, door ervoor te zorgen dat alles er netjes uit ziet en er geen rommel achter blijft of zaken beschadigen.

Respect en gemeenschapszin leiden tot de volgende afspraken:

- We volgen aanwijzingen van docenten en ander onderwijzend personeel, leidinggevenden of conciërges op
- We intimideren, discrimineren en pesten niet; we gebruiken geen enkele vorm van geweld, noch fysiek, noch verbaal, noch digitaal
- We komen afspraken na
- We nemen elkaar serieus en helpen elkaar; we kleineren niet
- We spreken elkaar aan op ongewenst gedrag en zijn bereid ons eigen gedrag te verklaren
- We ruimen onze rommel op en spreken iedereen die dat niet doet erop aan
- We begroeten elkaar.

Vertrouwen en veiligheid

Iedereen is verantwoordelijk voor de fysieke en sociale veiligheid op school. Veiligheid is een wezenlijke voorwaarde om succesvol te kunnen leren en werken. We zorgen ervoor dat we zelf te vertrouwen zijn en nemen anderen serieus. Geweld, pesten, intimidatie, discriminatie en/of bedreiging worden niet getolereerd. Het spreekt vanzelf dat wapens en drugs verboden zijn.

Vertrouwen en veiligheid leiden tot de volgende afspraken:

- We spreken met elkaar en niet over elkaar; we roddelen niet over elkaar

Onderwijs- en Examenregeling 2011 / 90114/ ZD / 2010-2011 / emh

- We beheersen ons bij ruzie of onenigheid. We zoeken op een professionele manier naar oplossingen. We praten het uit, eventueel met de hulp van derden
- We liegen of bedriegen niet
- We communiceren duidelijk; we spreken Nederlands
- We gaan zorgvuldig om met de privacy van anderen
- We scholen niet samen op een manier waardoor anderen zich geïntimideerd voelen
- We houden rekening met de gevoelens van anderen
- We houden ons aan de veiligheidsvoorschriften
- Als we iets weten, waardoor anderen gevaar lopen, melden we dat aan onze leidinggevende, begeleider of vertrouwenspersoon.

Verantwoordelijkheid, professionaliteit en integriteit

Samenwerken betekent verantwoordelijk zijn voor elkaar, voor een goede werksfeer, maar ook voor onze spullen en die van anderen.

Samenwerking betekent ook dat iedereen zich aan afspraken houdt. We spreken iemand erop aan, als hij/zij zich niet aan de afspraken houdt. Iedereen is hiervoor zelf verantwoordelijk. We verschuilen ons niet achter de verantwoordelijkheden van anderen.

Iedereen binnen ROC Mondriaan is aanspreekbaar op een professionele houding: we zorgen voor onze eigen deskundigheid en werken resultaatgericht.

Een professional kent en accepteert de verschillen in posities en verantwoordelijkheden van diverse functionarissen binnen de school.

Verantwoordelijkheid, professionaliteit en integriteit leiden tot de volgende afspraken:

- Personeel geeft zelf het goede voorbeeld: leidinggevenden aan personeel en studenten, docenten en overig personeel aan studenten. Een ouderejaars geeft het goede voorbeeld aan een jongere
- We accepteren de verantwoordelijkheden die horen bij de rol van anderen zonder ons hier achter te verschuilen
- We zorgen voor een goede voorbereiding van de lessen; we komen op tijd en spijbelen niet
- We gebruiken informatie alleen voor het doel waarvoor we het hebben gekregen
- We gaan zorgvuldig om met middelen (tijd en materialen) van anderen en/of de organisatie: we maken niets zoek, kapot of vies; we verspillen niets.
- We verzorgen ons uiterlijk en dragen kleding die past bij de functie. We dragen geen aanstootgevende kleding. Binnen de opleiding maken we afspraken over gepaste kleding voor studenten en personeel.

Naleving

Als medewerker of student van de Mondriaan gemeenschap werken we allemaal mee aan een veilig leer- en werkklimaat.

We zijn verantwoordelijk voor ons eigen handelen en gebruiken deze gedragscode daarbij als leidraad. Daarnaast stimuleren we anderen te handelen volgens de afspraken in deze gedragscode.

Personeel geeft hierbij het goede voorbeeld: leidinggevenden, docenten, overig personeel. Een ouderejaars geeft het goede voorbeeld aan een jongere. Als we gedrag zien dat tegen de afspraken in gaat, spreken we de betrokkene(n) erop aan. Komen we er samen niet uit, dan nemen we contact op met onze leidinggevende / begeleider. Eventueel met de vertrouwenspersoon.

Bestaande reglementen, statuten en klachtenregelingen kunnen behulpzaam zijn bij het bieden van oplossingen.

1.13 Lesrooster en aanwezigheid

Op de BPV plek heb je afspraken wanneer je aan de opdrachten werkt. Met je SLB'er heb jij afspraken gemaakt wanneer jij de opdrachten maakt en af hebt. Omdat je in een online omgeving werkt is er altijd zichtbaar wanneer jij aan de opdrachten werkt. Het kan zijn dat je bezig bent met de praktijkopdrachten in het bedrijf. Ben je een tijdje niet in de leeromgeving geweest dan krijgt jouw SLB'er automatisch een melding. Hij of zij neemt dan contact met je op. Omdat je BBL'er bent en een BPV overeenkomst hebt wordt er van je verwacht dat je altijd aanwezig bent.

Aan het begin van ieder blok wordt door de student samen met zijn SLB'er een blokplanning gemaakt aan de hand van het basisrooster. De blokplanning wordt door de SLB'er vastgesteld. Wijzigingen kunnen alleen na toestemming van de SLB'er worden aangebracht.

Het e-learning systeem houdt automatisch bij wanneer een student met een opdracht aan de computer bezig is. Het systeem houdt dus de aanwezigheid registratie bij.

1.14 Reglementen

Alle reglementen die van belang zijn voor studenten van Mondriaan zijn te vinden op de website www.rocmondriaan.nl
>> Onze organisatie >> Reglementen voor deelnemers.

2. EXAMINERING

2.1 Kwalificatiedossier

Het onderwijs en de examens worden verzorgd volgens het kwalificatiedossier Commercieel medewerker uitstroomrichting Contactcenter medewerker; www.ecabo.nl/

2.2 Programma van Toetsing en Examinering

Het toets- en examenprogramma van je opleiding vind je in dit hoofdstuk. Hier wordt beschreven uit welke onderdelen het examen bestaat en welke toetsen je moet doen. Ook is aangegeven welke eisen er gelden voor het met goed gevolg afleggen van de examenonderdelen en de BPV.

Voortgangstoetsing

Tijdens je opleiding worden op, vooraf vastgestelde, momenten (bijvoorbeeld aan het eind van een blok) voortgangstoetsen gehouden. Met deze toetsen wordt gemeten of je de stof uit de voorgaande periode voldoende hebt eigen gemaakt. Of met andere woorden: of je je voldoende hebt ontwikkeld. Wanneer die ontwikkeling te ver achterblijft op de planning, kan het gevolg zijn dat je het advies krijgt om een blok of een periode over te doen. . In het uiterste geval, wanneer de resultaten onvoldoende blijven kan de opleiding je een negatief bindend studievoorschrift geven, waardoor je niet verder kunt met deze opleiding

Voortgangstoetsen tellen dus niet direct mee voor je examen, maar ze hebben wel invloed op de duur en de voortgang van je opleiding. En uiteindelijk op het moment waarop je kunt examineren.

EXAMINERING

Competentiegericht examenplan Contactcenter medewerker BBL e- learning		Ingangsdatum cursus 2011-			
	Kerntaak 1 wp 1.1	Kerntaak 2 wp 2.1, 2.2, 2.3		Kerntaak 3 wp 3.1, 3.3	
BPV	Proeve	Proeve		Proeve	
Nederlands 2F					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
	Beoordeling instellingsexamen				
Engels					
	Luisteren B1	Lezen B1	Gesprekken voeren B1	Spreken A2	Schrijven A2
	Beoordeling instellingsexamen				
Rekenen 2F					
	Getallen en hoeveelheden	Ruimte en vorm	Gegevens verwerken	Verbanden, veranderingen	
	Beoordeling instellingsexamen				

Let op! Voor de vakken Nederlands, Moderne Vreemde Talen en rekenen zijn de niveau-aanduidingen verschillend.

2.3 Nederlands

Niveau 3:

Je krijgt een examen Nederlands, dat bestaat uit de onderdelen lezen, luisteren, spreken, gesprekken voeren en schrijven. Het is mogelijk dat lezen en luisteren wordt geëxamineerd met een centraal ontwikkeld digitaal examen. Via school zul je hier meer informatie over ontvangen.

In de onderstaande tabel worden de eisen weergegeven die voor jouw opleiding zijn gesteld. De vereiste taalniveaus voor jouw opleiding zijn aangegeven volgens de taalniveaus van het Referentiekader Taal en Rekenen.

Mbo 3

Vaardigheid	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
Niveau 2F	x	x	x	x	x

In het onderstaande schema zijn de taalniveaus beschreven.

Algemene niveaubeschrijvingen voor 2F (eindniveau MBO 1, 2 en 3)

Gesprekken	Kan in gesprekken over alledaagse en niet alledaagse onderwerpen uit leefwereld en beroepsopleiding uiting geven aan persoonlijke meningen, kan informatie uitwisselen en gevoelens onder woorden brengen.
Luisteren	Kan luisteren naar teksten over alledaagse onderwerpen, onderwerpen die aansluiten bij de leefwereld van de leerling of die verder van de leerling afstaan.
Spreken	Kan redelijk vloeiend en helder ervaringen, gebeurtenissen, meningen, verwachtingen, gevoelens onder woorden brengen over onderwerpen uit de beroepsopleiding en van maatschappelijke aard.
Lezen	Kan teksten lezen over alledaagse onderwerpen, onderwerpen die aansluiten bij de leefwereld van de leerling en over onderwerpen die verder van de leerling afstaan.
Schrijven	Kan samenhangende teksten schrijven met een eenvoudige, lineaire opbouw, over uiteenlopende vertrouwde onderwerpen uit de beroepsopleiding en van maatschappelijk aard.

2.4 Moderne Vreemde Talen

Je krijgt een examen in één of twee moderne vreemde talen. In jouw opleiding gaat het om Engels. Het examen bestaat uit de onderdelen lezen en luisteren, spreken, gesprekken voeren en schrijven. Het examen telt mee voor diplomering en je moet in ieder geval voor drie van de vijf taalvaardigheden een voldoende halen. In de onderstaande tabel worden taaleisen voor het beroep weergegeven die voor je opleiding zijn gesteld.

De niveaubeschrijvingen van de moderne vreemde talen kun je vinden in bijlage 5.

De taaleisen voor het beroep en de algemene eisen worden geëxamineerd met een instellingsexamen. Via school zul je informatie ontvangen over de slaag-/zakregeling en normering van het examen Moderne Vreemde Talen.

2.5 Rekenen

Niveau 3:

Je krijgt een examen Rekenen, dat bestaat uit de onderdelen: getallen, verhoudingen, meten en meetkunde en verbanden

Het is mogelijk dat Rekenen geëxamineerd wordt met een centraal ontwikkeld digitaal examen. Via school zul je hier meer informatie over ontvangen.

In de onderstaande tabel worden de eisen weergegeven die voor je opleiding zijn gesteld. De vereiste rekenniveaus voor jouw opleiding zijn aangegeven volgens de rekenniveaus van het Referentiekader Taal en Rekenen.

Voor jouw opleiding gelden er uitstroomeisen ten aanzien van de beheersing van het rekenen. Deze eisen zijn vastgelegd in het Referentiekader Taal en Rekenen. In de onderstaande tabel worden de rekeneisen weergegeven die voor jouw opleiding zijn gesteld.

Rekeneisen vanuit het Referentiekader Taal en Rekenen

Niveau \ Vaardigheid	Getallen	Vebanden	Meten en meetkunde	Verhoudingen
2F	x	x	x	x

De niveaubeschrijvingen van de algemene rekenvaardigheden kun je vinden in bijlage 6.

2.6 Examenreglement

De bepalingen van het Centraal Examenreglement Competentiegericht Beroepsonderwijs van ROC Mondriaan (CECB, bijlage 1) zijn van toepassing op alle kwalificerende opdrachten en op de examinering. De examenregeling in deze OER is een nadere uitwerking van, en aanvulling op het CECB.

2.7 Examencommissie en onvoorziene gevallen

De examencommissie is verantwoordelijk voor het op een verantwoorde wijze doorlopen van de examenprocedures voor die opleidingen waarvoor zij is ingesteld door het bevoegd gezag.

De examencommissie bewaakt het totale proces van planning, de voorbereiding, de afname, de beoordeling, de vaststelling van het resultaat, het bekendmaken van de uitslag, de evaluatie en het beheren en bewaren van examenbescheiden.

In gevallen waarin het examenreglement niet voorziet, beslist de examencommissie. In bijlage 2 is te lezen wie er zitting hebben in de examencommissie, wat hun functies zijn en hoe de commissie te bereiken is.

2.8 Beroepsprocedure

Bij de 'Commissie van Beroep voor de Examen' (zie bijlage 3) kan je beroep aantekenen tegen beslissingen van de examencommissie, de examinatoren en de studieloopbaanbegeleider, als deze beslissingen verband houden met het examen of een onderdeel daarvan. Voor de manier waarop beroep kan worden aangetekend zie het Centraal Examenreglement Competentiegericht Beroepsonderwijs. Dit reglement is te vinden op de website van ROC Mondriaan: www.rocmondriaan.nl.

Bijlagen

1. Centraal Examenreglement Competentiegericht Beroepsonderwijs van ROC Mondriaan

Artikel 1	Regeling van de examens
Artikel 2	Het examen
Artikel 3	Herkansen van examens
Artikel 4	Organisatie van examens
Artikel 5	De uitslag
Artikel 6	Onregelmatigheden
Artikel 7	Beroepsrecht
Artikel 8	Slotbepaling
Artikel 9	Citeertitel

De bepalingen die in dit Centraal Examenreglement Competentiegericht Beroepsonderwijs van ROC Mondriaan zijn vastgelegd, gelden voor de (CREBO gerelateerde) examens voor de competentie gerichte beroepsopleidingen.

In alle gevallen geldt dat zowel het proces van examinering als de examenproducten voldoen aan de vigerende standaarden van de Onderwijsinspectie BVE.

De regels uit dit examenreglement gelden voor alle examens, tenzij tussen het Domein en de Exameninstelling die in voorkomende gevallen de examens verzorgt, anders is bepaald.

Het Centraal Examenreglement Competentiegericht Beroepsonderwijs is laatstelijk vastgesteld door het College van Bestuur op 7 juli 2010 en treedt in werking 1 september 2010.

ARTIKEL 1 Regeling van de examens

1.1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Assessor: (mede)verantwoordelijk voor de beoordeling van kwalificerende activiteiten van de student. De assessor is onafhankelijk en heeft geen begeleidingsrol.
- College van Bestuur: het College van Bestuur, dat belast is met de leiding van ROC Mondriaan.
- Beroepsproduct: de uitkomst en/of uitvoering van een voor een beroep kenmerkende activiteit.
- Competentie: het vermogen om het geheel van kennis, houding, inzicht en vaardigheden in te zetten om een prestatie te leveren in een beroepssituatie.
- Kwalificerende opdracht: een examenopdracht, waarmee het niveau van de kennis en/of kunde/vaardigheden danwel competenties van een student worden vastgesteld.
- Student: een persoon die is ingeschreven voor een beroepsopleiding bij ROC Mondriaan en de onderwijsovereenkomst heeft getekend.
- Diploma: een door de examencommissie uitgereikt bewijsstuk, dat het examen met goed gevolg is afgelegd en dat aan alle wettelijke vereisten is voldaan.
- Voorzitter van de Domeindirectie: eindverantwoordelijke van het Domein.
- Examen: de vaststelling van de kennis en/of kunde/vaardigheden danwel competenties van studenten op een bepaald niveau en moment, waarbij vooraf bepaalde normen worden gehanteerd...
- Examencommissie: elk domein heeft tenminste één examencommissie die belast is met verschillende taken rond examinering. In de examencommissie zitten geen leden van de directie van het betreffende Domein.
- Herkansen: het opnieuw afleggen van een examen (onderdeel).
- Toezicht, vroeger genaamd externe legitimering: het proces dat wordt uitgevoerd door de Onderwijsinspectie, om te waarborgen dat de exameninhoud en het examenproces voldoen aan de kwaliteitsnormen en het niveau en de inhoud zijn afgestemd op de kwalificatiedossiers.
- Kerntaken: samenhangende en kenmerkende beroepsactiviteiten (werkprocessen), die door beroepsbeoefenaren worden uitgevoerd.
- Onderwijs- en Examenregeling: een door het College van Bestuur vastgesteld reglement, met daarin de beschrijving van de belangrijkste kenmerken van de opleiding, waaronder de toetsing en examinering.
- Werkproces: een afgebakend geheel van beroepshandelingen binnen een kerntaak
- Wet: de Wet Educatie en Beroepsonderwijs.

ARTIKEL 2 Het examen

2.1 Recht op deelname

Studenten hebben toegang tot alle onderdelen van het examen waarvoor zij een onderwijscontract met ROC Mondriaan hebben gesloten voor zover die toegang niet is beperkt door bepalingen in de onderwijs- en examenregeling, bepalingen in het kader van veiligheid, dan wel door de bepalingen uit dit reglement.

2.2 Vrijstellingen

De examencommissie kan, op verzoek van de betrokkene, op basis van vooropleiding, kennis of ervaring van de student, bepalen dat geheel of gedeeltelijke vrijstelling wordt verleend voor het verrichten van bepaalde kwalificerende opdrachten.

ARTIKEL 3. Herkansen van examens

De student heeft recht op één herkansing van elk examen.

Indien er mogelijkheid wordt geboden tot meer herkansingen zijn de voorwaarden daartoe (bijvoorbeeld met betrekking tot het naleven van de presentieregels) opgenomen in de Onderwijs- en examenregeling van de opleiding.

ARTIKEL 4 Organisatie van de examens

4.1 Bekendmaking organisatie van het examen

Alle gegevens met betrekking tot de inhoud, vorm, organisatie en beoordeling van examens worden tijdig aan de studenten bekend gemaakt. Dit geldt eveneens voor de informatie over toegestane of verplichte hulpmiddelen.

4.2 Bekendmaking gang van zaken

De gang van zaken voor, tijdens en na afloop van de kwalificerende opdracht wordt tijdig, dat wil zeggen, ten minste een week voor aanvang van de kwalificerende opdracht, aan de student kenbaar gemaakt.

De examencommissie bepaalt of, en zo ja, op welke wijze, een student zich moet inschrijven voor een kwalificerende opdracht. Studenten zijn verplicht deel te nemen aan de kwalificerende opdrachten waarvoor zij zich hebben ingeschreven.

4.3 Aangepaste examinering

Ten aanzien van specifieke doelgroepen en gehandicapten kan de examencommissie aangepaste examinering toestaan.

De student dient hiertoe een schriftelijk verzoek in bij de examencommissie. De beslissing van de examencommissie wordt uiterlijk binnen tien schooldagen na indiening van het verzoek, schriftelijk meegedeeld aan de student.

4.4 Uitvoering

De examencommissie is verantwoordelijk voor de goede gang van zaken tijdens de uitvoering van examens. De commissie is verantwoordelijk voor de inrichting van de locatie, het beschikbaar zijn van de benodigde materialen en draagt zo nodig zorg voor adequate surveillance.

4.5 Legitimatie

Alle studenten die een examen afleggen moeten een geldig legitimatiebewijs kunnen tonen; wanneer zij daarvan in het bezit zijn: hun studentpasje.

ARTIKEL 5 De uitslag

5.1 Bekendmaking uitslag

De uitslag van de beoordeling van een examen wordt binnen tien schooldagen na het examen bekend gemaakt. Resultaten worden in de regel schriftelijk aan de studenten bekendgemaakt.

5.2 Inzagerecht, bewaartermijn en recht op bespreking

Examengegevens van studenten worden, indien de aard of omvang van de stukken dat toelaat, tezamen met de beoordelingsaspecten en indicatoren door het Domein bewaard. De bewaartermijn bedraagt zes maanden na afronding van de opleiding. Gedurende zes weken na de bekendmaking van de uitslag hebben belanghebbenden recht op inzage en heeft de student recht op bespreking van het materiaal en op motivering van de beoordeling.

5.3 Diplomerings

De wettelijke eisen en voorwaarden voor diplomering zijn beschreven in de Onderwijs- en examenregeling van de opleiding. De student komt voor een diploma in aanmerking, als hij aan al deze eisen en voorwaarden aantoonbaar heeft voldaan.

ARTIKEL 6 Onregelmatigheden

6.1 Onregelmatigheden

De examencommissie is bevoegd het examen ongeldig te verklaren bij onregelmatigheden.

Als onregelmatigheid wordt in ieder geval aangemerkt:

- (het mogelijk maken van) spieken,
- het overnemen van teksten zonder bronvermelding,
- het niet opvolgen van instructies van surveillanten,
- het gebruiken van niet toegestane hulpmiddelen.

Verder staat het ter beoordeling van de examencommissie om gedragingen, handelingen en dergelijke aan te merken als onregelmatig in de zin van dit artikel.

6.2 Horen student

Alvorens de examencommissie een beslissing neemt inzake geschillen hoort deze de student.

6.3 Onregelmatigheden van ernstige aard

Indien er sprake is van onregelmatigheden van ernstige aard kan de examencommissie de Voorzitter Domeindirectie adviseren disciplinaire maatregelen te treffen, conform artikel 7 van het Deelnemersstatuut.

ARTIKEL 7 Beroepsrecht

Studenten kunnen beroep aantekenen tegen beslissingen van beoordelaars, de examencommissie en de examinatoren, die verband houden met het examen of een onderdeel daarvan. Dit kan bij de Commissie van Beroep voor de Examens, op basis van het 'Deelnemersstatuut' en conform het 'Reglement commissie van Beroep voor de Examens Mondriaan'.

ARTIKEL 8 Slotbepaling

8.1 Onvoorzienne gevallen

In gevallen waarin dit reglement en het betreffende onderwijs- en examenregeling niet voorziet, beslist de examencommissie.

8.2 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van de examinering en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hen tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de examinering noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

8.3 Strijdigheid bepalingen

Indien enige bepaling uit het onderwijs- en examenregeling strijdig is met de bepalingen uit dit reglement hebben de bepalingen uit dit reglement voorrang.

ARTIKEL 9 Citeertitel

Dit reglement kan worden aangehaald als het Centraal Examenreglement Competentiegericht Beroepsonderwijs van ROC Mondriaan.

2. Examencommissie

De examencommissie van domein ZD bestaat uit:

Voorzitter: W. Westerkamp
Lid: T. Richel

Adres: Leeghwaterplein 72 Den Haag

De planning, uitvoering en beoordeling van het examen wordt verzorgd door de sub-examencommissie op het cluster.

De sub-examencommissie bestaat uit:

Voorzitter: Dhr. J. Kranenveld
Secretaris: Dhr. J. Ransijn
Lid: Dhr. J. Nijkamp
Mw. B. Tomic

Adres: Helenastraat 11, 2595 HA Den Haag
tel. : 088-6663261
e-mail: jaapransijn@hotmail.com

3. Commissie van Beroep voor de Examens

Als student kun je bij de 'Commissie van Beroep voor de Examens' beroep aantekenen tegen beslissingen die verband houden met de uitslag van en de behandeling tijdens een onderdeel van het examen. Het beroep moet je binnen twee weken na de beslissing indienen bij de 'Commissie van Beroep voor de Examens' door middel van een brief met de redenen waarom je het niet eens bent met de beslissing.

Adres Commissie van Beroep voor de examens

Commissie van Beroep voor de Examens
Leegwaterplein 72
2521 DB Den Haag
Tel. 088-6663848 (dhr. Leo Hofland, griffier van de commissie)

De 'Commissie van Beroep voor de Examens' is te bereiken via het meld- en informatiepunt klachten: klachten@rocmondriaan.nl.

Zie voor de manier waarop je beroep kunt aantekenen bij de 'Commissie van Beroep voor de Examens' het Reglement van beroep voor de examens Mondriaan. Deze kun je vinden op de website www.rocmondriaan.nl.

4. Klachtencommissie ROC Mondriaan

De Klachtencommissie van ROC Mondriaan is te bereiken via het volgende mailadres: klachten@rocmondriaan.nl.

Bezoekadres Klachtencommissie ROC Mondriaan
Klachtencommissie ROC Mondriaan
Leegwaterplein 72
2521 DB Den Haag

5. Niveaubeschrijvingen Moderne Vreemde Talen

EUROPEES REFERENTIEKADER					
	Luisteren	Lezen	Spreken	Gesprekken	Schrijven
B2	Ik kan een langer betoog en lezingen begrijpen en complexe redeneringen volgen als het onderwerp redelijk vertrouwd is. Ik kan de meeste actualiteiten-programma's op de tv volgen. Ik kan het grootste deel van films in standaarddialect begrijpen.	Ik kan artikelen en verslagen lezen die te maken hebben met hedendaags problemen waarbij de schrijver een bepaalde houding of standpunt inneemt. Ik kan hedendaagse literaire teksten begrijpen.	Ik kan gedetailleerde beschrijvingen geven over een breed scala aan onderwerpen uit mijn interessegebied. Ik kan een standpunt over een actueel onderwerp verduidelijken en de voordelen en nadelen van opties toelichten.	Ik kan deelnemen aan een spontaan gesprek waardoor een normaal gesprek met moedertaalsprekers mogelijk is. Ik kan bij een bekend onderwerp actief deelnemen aan een discussie en mijn standpunten verduidelijken.	Ik kan een gedetailleerde tekst schrijven over een breed scala aan onderwerpen in mijn interessegebied. Ik kan een verslag schrijven, informatie doorgeven of redenen aanvoeren voor of tegen een standpunt. Ik kan brieven schrijven waarin ik het persoonlijk belang van gebeurtenissen en ervaringen aangeef.
B1	Ik kan de hoofdpunten begrijpen wanneer in duidelijke taal wordt gesproken over vertrouwde zaken (werk, school, vrije tijd etc.). Ik begrijp de hoofdpunten van radio- of tv-programma's over actuele zaken of vertrouwde onderwerpen (persoonlijk, beroep), als er langzaam en duidelijk wordt gesproken.	Ik kan teksten begrijpen die vooral bestaan uit veel voorkomende alledaagse of aan mijn werk verbonden taal. Ik kan de beschrijvingen van gebeurtenissen, gevoelens en wensen in persoonlijke brieven begrijpen.	Ik kan ervaringen, gebeurtenissen, dromen, verwachtingen en ambities beschrijven. Ik kan in het kort redenen en verklaringen geven voor meningen en plannen. Ik kan een verhaal vertellen of de plot van een boek of film weergeven.	Ik kan de meeste situaties aan die ik tegenkom op reis in het gebied waar de taal wordt gesproken. Ik kan deelnemen aan een gesprek over onderwerpen die vertrouwd zijn, of die mijn belangstelling hebben of die met het dagelijks leven te maken hebben.	Ik kan een eenvoudige samenhangende tekst schrijven over onderwerpen die vertrouwd of van persoonlijk belang zijn. Ik kan persoonlijke brieven schrijven waarin ik mijn ervaringen en indrukken beschrijf.
A2	Ik kan de meest voorkomende woorden en zinnen begrijpen die betrekking hebben op persoonlijke zaken (familie, boodschappen, werk). Ik begrijp de belangrijkste punten in korte, duidelijke, eenvoudige berichten en aankondigingen.	Ik kan zeer korte, eenvoudige teksten lezen. Ik kan specifieke, voorspelbare informatie halen uit eenvoudige teksten, zoals advertenties, menu's en dienstregelingen. Ik kan korte, eenvoudige, persoonlijke brieven begrijpen.	Ik kan een reeks uitdrukkingen en zinnen gebruiken om in eenvoudige woorden mijn familie en andere mensen, leefomstandigheden, mijn opleiding en mijn huidige of meest recente baan te beschrijven.	Ik kan praten over eenvoudige alledaagse taken die een directe uitwisseling van informatie over bekende onderwerpen betreffen. Ik kan een zeer kort sociaal gesprek voeren, maar kan het gesprek niet zelfstandig gaande houden.	Ik kan korte eenvoudige notities en boodschappen opschrijven. Ik kan een zeer eenvoudige persoonlijke brief schrijven, bijvoorbeeld een bedankbriefje.
A1	Ik kan vertrouwde woorden en zinnen begrijpen die mijzelf, mijn familie en mijn directe omgeving betreffen, wanneer de mensen langzaam en duidelijk spreken.	Ik kan bekende woorden en zeer eenvoudige zinnen begrijpen, bijvoorbeeld in mededelingen, op posters en in catalogi.	Ik kan eenvoudige uitdrukkingen en zinnen gebruiken om mijn woonomgeving en de mensen die ik ken te beschrijven.	Ik kan over bekende onderwerpen een eenvoudig gesprek voeren, als de gesprekspartner bereid is om langzaam te spreken, dingen te herhalen en me te helpen bij het formuleren. Ik kan eenvoudige vragen stellen en beantwoorden over zeer vertrouwde onderwerpen.	Ik kan een korte, eenvoudige briefkaart schrijven, bijvoorbeeld voor het versturen van vakantiegroeten. Ik kan persoonlijke gegevens op een formulier invullen. (zoals naam, adres, nationaliteit)

6. Niveaubeschrijvingen Rekenen

Algemene rekenvaardigheden volgens het Referentiekader Taal en Rekenen	
Getallen	<p>A. Notatie, taal en betekenis</p> <ul style="list-style-type: none"> uitspraak, schrijfwijze en betekenis van getallen, symbolen en relaties wiskundetaal gebruiken <p>B. Met elkaar in verband brengen</p> <ul style="list-style-type: none"> getallen en getalrelaties structuur en samenhang <p>C. Gebruiken</p> <ul style="list-style-type: none"> berekeningen uitvoeren met gehele getallen, breuken en decimale getallen
Verhoudingen	<p>A. Notatie, taal en betekenis</p> <ul style="list-style-type: none"> uitspraak, schrijfwijze en betekenis van getallen, symbolen en relaties wiskundetaal gebruiken <p>B. Met elkaar in verband brengen</p> <ul style="list-style-type: none"> verhouding, procent, breuk, decimaal getal, deling, 'deel van 'met elkaar in verband brengen <p>C. Gebruiken</p> <ul style="list-style-type: none"> in de context van verhoudingen berekeningen uitvoeren, ook met procenten en verhoudingen.
Metten en meetkunde	<p>A. Notatie, taal en betekenis</p> <ul style="list-style-type: none"> meten van lengte, oppervlakte, inhoud en gewicht, temperatuur tijd en geld meetinstrumenten schrijfwijze en betekenis van meetkundige symbolen en relaties <p>B. Met elkaar in verband brengen</p> <ul style="list-style-type: none"> meetinstrumenten gebruiken structuur en samenhang tussen meeteenheden verschillenden representaties 2D en 3D <p>C. Gebruiken</p> <ul style="list-style-type: none"> meten rekenen in de meetkunde
Verbanden	<p>A. Notatie, taal en betekenis</p> <ul style="list-style-type: none"> analyseren en interpreteren van informatie uit tabellen, grafische voorstellingen en beschrijvingen veel voorkomende diagrammen en grafieken <p>B. Met elkaar in verband brengen</p> <ul style="list-style-type: none"> verschillende voorstellingsvormen met elkaar in verband brengen gegevens verzamelen, ordenen en weergeven patronen beschrijven <p>C. Gebruiken</p> <ul style="list-style-type: none"> tabellen, diagrammen en grafieken gebruiken bij het oplossen van problemen rekenvaardigheden gebruiken