

ONDERWIJS- en EXAMENREGELING

E-Learning format

ROC MONDRIAAN

BRIN nummer: 27GZ

Domein	Zakelijk Dienstverlening
Opleiding	Commercieel medewerker
Kwalificatie Niveau	Contactcenter medewerker 3
Crebonummer	90114
Kwalificatiedossier	2012
Cohort	2012
Leerweg en opleidingsvarianten	Studieduur 3 jaar
BBL	e-learning

INLEIDING.....	3
ENKELE BELANGRIJKE BEGRIPPEN.....	4
1. OPLEIDING	6
1.1 Inhoud van de opleiding	6
1.2 Inrichting van de opleiding	6
1.3 Beroepspraktijkvorming (BPV)	9
1.4 Loopbaan en burgerschap.....	9
1.5 Nederlands	10
1.6 Moderne vreemde talen.....	10
1.7 Rekenen	11
1.8 Studieduur, studiebelasting en onderwijsprogrammering	11
1.9 Begeleiding en ondersteuning	12
1.10 Studievoortgang en toetsing.....	13
1.11 Klachtenprocedure en beroepsprocedure	13
1.14 Aanwezigheid	14
1.15 Reglementen	14
2. EXAMINERING	15
2.1 Kwalificatiedossier	15
2.2 Examenprogramma	15
2.3 Diploma-eisen.....	15
2.4 Nederlands	16
2.5 Moderne Vreemde Talen.....	17
2.6 Rekenen	17
2.7 Examenreglement.....	18
2.8 Examencommissie en onvoorziene gevallen	18
2.9 Beroepsprocedure	19
BIJLAGEN.....	20
1. Centraal Examenreglement Beroepsopleidingen ROC Mondriaan.....	20
2. Examencommissie.....	22
3. Commissie van Beroep voor de Examens	22
4. Klachtencommissie ROC Mondriaan.....	22
5. Niveaubeschrijvingen Moderne Vreemde Talen	23
6. Niveaubeschrijvingen Rekenen	24

INLEIDING

Beste student,

De Onderwijs- en Examenregeling (afgekort: Oer) is geschreven om je inzicht te geven in de e-learning 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, omdat het een soort naslagwerk is dat je ondersteunt tijdens je studie. In de Oer staat ook vermeld wat je van de school kunt verwachten en wat de school van jou verwacht. Met andere woorden: wat je rechten en plichten zijn als student van Mondriaan.

Deze Oer bestaat uit twee delen. In het hoofdstuk *Opleiding* staat beschreven wat je tijdens de e-learning opleiding leert en lees je over onze werkwijze. Ook krijg je informatie over het beroep en over hoe de e-learning 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 Beroepsopleidingen ROC Mondriaan (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 Beroepsgerichte 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.

Veel succes bij het doorlopen van deze opleiding.

Dhr. J. Kranenveld
Onderwijsmanager

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 in de e-learning omgeving wordt geregistreerd door de docent en/of door een digitaal systeem.

Assessor: beoordeelt je prestatie als examenkandidaat op basis van een beoordelingsvoorschrift.

Begeleide uren: e-learning onderwijsactiviteiten die plaatsvinden onder begeleiding van een docent van ROC Mondriaan of uren in de BPV.

Beroepspraktijkvorming (BPV): Dat deel van de beroepsopleiding dat in de praktijk wordt uitgevoerd. De BPV is een verplicht onderdeel van de beroepsopleiding. Een met goed gevolg afgesloten BPV is een wettelijke voorwaarde voor diplomering.

Bewijs: gedurende je opleiding verzamel je bewijzen dat je bepaalde werkprocessen of kerntaak beheerst.

BPV-overeenkomst: een overeenkomst die jij aangaat met school en de instelling waar jij BPV doet. 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: groep examenkandidaten die op basis van hetzelfde kwalificatiedossier en hetzelfde examenplan examen aflegt.

Centrale examens: examens Nederlandse taal en rekenen van het College voor Examens die centraal worden georganiseerd.

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: een wettelijk document waarmee wordt aangetoond en vastgelegd dat de eigenaar een omschreven kwalificatie heeft behaald.

E-coach: een vakdocent van ROC Mondriaan die via de online leeromgeving jouw vragen beantwoordt en je opdrachten nakijkt.

E-learning: een opleiding volgens de BBL leerlijn waarbij contact tussen de docenten en de studenten via internetcommunicatie plaatsvindt.

Examendossier: totaal van examengerichte resultaten en bewijsstukken op grond waarvan besloten kan worden over diplomering van de kandidaat.

Examenplan: het overzicht van de examens in je opleiding.

Kenniscentrum (beroepsonderwijs bedrijfsleven): een organisatie van een bepaalde branche 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 een of meer kwalificaties zijn beschreven.

Kwalificatie: het geheel van bekwaamheden die een afgestudeerde van een beroepsopleiding moet beheersen voor het functioneren in het beroep.

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

Leermeester: zie "praktijkopleider"

Onbegeleide uren: uren die je moet besteden aan zelfstudie.

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

Praktijkopleider: degene die je op de werkplek (BPV) begeleidt.

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

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

Studieloopbaanbegeleider: een medewerker (/docent) van ROC Mondriaan die samen met jou de voortgang van je studie bewaakt en het eerste aanspreekpunt is voor je vragen en/of problemen.

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 kantoortijden 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 e-learning lesstof en opdrachten staan online. Je kunt ze via internet vinden. 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 worden gebruikt om te zien wat jouw startniveau is van een aantal vaardigheden en van jouw kennis.

De lesstof is verdeeld in blokken. In het schema hieronder wordt per blok kort beschreven wat je leert. In deze blokken worden werkzaamheden geoefend die passen in bovengenoemde kerntaak 1,2 en 3. Verder maak je opdrachten voor Nederlands, Engels, rekenen en loopbaan en burgerschap.

Voordat je met een blok begint, moet je altijd een je eerst een planning maken. In deze planning leg je samen met je studieloopbaanbegeleider vast welke onderdelen je gaat maken en aan welke eisen de opdrachten moeten voldoen. In de e-learning gaan we ervan uit dat je in principe een planning voor 5 weken maakt. Het is in de praktijk mogelijk om te versnellen (als je werkzaamheden al vaak gedaan hebt) en te vertragen als je opdrachten moeilijk vindt.

De opleiding is op de volgende manier opgebouwd:

Opleidingsplan Contactcenter medewerker BBL e-learning				
Blok 1	Blok 2	Blok 3	Blok 4	Blok 5
Introductieblok	Competentie scan	Competentie scan	Competentie scan	Competentie scan
Werken als Contactcenter medewerker	Voorbereiding	Voorbereiding	Voorbereiding	Voorbereiding
Werken in de contactcenterbranche	Praktijkopdracht	Consumenten gedrag	Het verkoopproces	Telefonische verkoop
	Communiceren	Marketing	Koopmotieven en koop beïnvloedende factoren	Behoeften van de klant
Beroepshouding	Zakelijk telefoneren	Markt onderzoek	Dienstverlenende verkoop	Informatieverwerking
Wet en regelgeving	Standaard gespreksstructuren	Rapportage van commerciële gegevens	Voorbereiding van het verkoopgesprek	Verkoopcontracten
	Actief luisteren	Klant registratie		Verkooptechnieken
	Schriftelijke informatie			
	Beoordeling	Uitvoering opdracht	Uitvoering opdracht	Uitvoering opdracht
	Reflectiegesprek	Reflectie gesprek	Reflectiegesprek	Reflectiegesprek
Nederlands 2F/3F				
Engels luisteren, lezen, gesprekken voeren B1, spreken, schrijven a2				
Rekenen 2F/3F				
Leren loopbaan en burgerschap				

Opleidingsplan Contactcenter medewerker BBL e-learning				
Blok 6	Blok 7	Blok 8	Blok 9	Blok 10
Competentie scan	Competentie scan	Competentie scan	Competentie scan	Competentie scan
Voorbereiding	Voorbereiding	Voorbereiding	Voorbereiding	Voorbereiding
Praktijkopdracht	Praktijkopdracht	Praktijkopdracht	Praktijkopdracht	Praktijkopdracht
Orderrealisatie	Klachten van klanten	Aftersales	Actief contact onderhouden met klanten	Acquisitie
Leveringsvoorwaarden	klachtenbehandeling	Een aftersale gesprek voeren	Promotieactiviteiten	Een acquisitie gesprek voeren
Betalings- en kredietvoorwaarden	Omgaan met emoties		Social media	
Voorraadbeheer en voorwaarden	Klachtenmanagement systeem			
Controleren en bewaken van het ordertraject				
Uitvoering opdracht				
	Uitvoering opdracht	Uitvoering opdracht	Uitvoering opdracht	Uitvoering opdracht
Reflectiegesprek	Reflectiegesprek	Reflectiegesprek	Reflectiegesprek	Reflectiegesprek
Nederlands 2F/3F				
Engels luisteren, lezen, gesprekken voeren B1, spreken, schrijven a2				
Rekenen 2F/3F				
Leren loopbaan en burgerschap				

Blok 1

Blok 1 is wat anders dan de rest van de opleiding. Hier leer je werken in de e-learning leeromgeving. Maar je krijgt 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 1 informatie over deze onderwerpen en maak je hier opdrachten bij. Zo kun je goed voorbereid beginnen aan de rest van de

blokken. In blok 1 zijn er een aantal onderdelen die je moet maken voor Loopbaan en Burgerschap. Deze onderdelen van Loopbaan en Burgerschap vind je in blok 1 omdat ze hier goed passen.

Blok 2 t/m 10

In deze blokken werk je aan een blokopdracht. Een blokopdracht is een praktijkgerichte opdracht en heeft taken die je in je leerbedrijf moet uitvoeren plus bijbehorende theorie. De theorie van de blokken vind je ook in de leeromgeving. Voor een blokopdracht staan ongeveer 5 weken. In deze 5 weken ga je de blokopdracht voorbereiden. Met deze voorbereiding gaan de studieloopbaanbegeleider, je e-coaches en je leermeester/praktijkopleider je helpen, maar je moet de opdracht zelf maken. Aan het einde van een blok moet je deze opdracht zelfstandig kunnen uitvoeren, terwijl je leermeester/praktijkopleider observeert.

Wanneer is de blokopdracht voldoende?

De opdrachten in een blok moeten altijd met een voldoende afgesloten worden. Na de uitvoering van een blokopdracht voer je een gesprek met je leermeester/praktijkopleider. Als je blokopdracht niet voldoende is, moet je een nieuwe opdracht maken. Pas als deze opdracht met een voldoende beoordeeld is, mag verder met het volgende blok.

1.3 Beroepspraktijkvorming (BPV)

Je werk noemen we tijdens de opleiding “Beroepspraktijkvorming (BPV)”. De BPV is een belangrijk deel van je opleiding. Voorafgaande aan de opleiding wordt een BPV-overeenkomst opgesteld. Deze overeenkomst wordt door jou getekend als student (en evt. door je ouders bij minderjarigheid), door je werkgever (het leerbedrijf), door ROC Mondriaan en door het kenniscentrum dat bij jouw opleiding hoort. 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 jouw e-learning opleiding in de BBL geldt dat je een baan moet hebben voor 960 klokuur per jaar bij een erkend leerwerkbedrijf. Je bent in dienst bij dit erkende leerwerkbedrijf. Bij een BBL-opleiding geldt verder dat er 300 klokuren begeleid les inclusief BPV worden gegeven. Het verschil tussen e-learning en de “gewone” BBL-opleiding 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 online begeleiding van jouw e-coaches en studieloopbaanbegeleider. Bij problemen neem je in eerste instantie contact op met je leermeester/praktijkopleider. De studieloopbaanbegeleider is de tweede persoon waarmee je contact opneemt.

De opdrachten zijn afgestemd op het echte werk. Het is de bedoeling dat je zoveel mogelijk leert en ervaring opdoet in het bedrijfsleven. Daarom voer je veel opdrachten uit tijdens het werk. De werkzaamheden die je uitvoert hebben relatie met de in dit OER genoemde kerntaken en werkprocessen.

1.4 Loopbaan en Burgerschap

De school heeft de taak jou voor te bereiden op de arbeidsmarkt. Tijdens je e-learning opleiding komen niet alleen de beroepshouding en de vaardigheden aan bod die nodig zijn voor het beroep dat je gaat uitoefenen, maar ook de kennis, houding en vaardigheden die horen bij ‘Loopbaan en Burgerschap’ (L&B). Dat betekent, dat je binnen de leeromgeving niet alleen wordt opgeleid voor het beroep maar ook wordt voorbereid op een loopbaan en op je deelname aan de maatschappij. Daarom leer je tijdens het maken van de opdrachten na te denken en te beslissen over zaken als:

- Waar ben ik goed in?
- Wat voor een baan/werkplek zoek ik?
- Welke mogelijkheden heb ik nu
- Wat moet ik (nog) leren of ondernemen om dit doel te bereiken?
- Wat zouden de dilemma's kunnen zijn?

- Welke contacten heb ik nodig?
- Hoe kan ik mijn eigen loopbaan sturen?

Bij Burgerschap gaat het over de onderwerpen:

- Meedoen (participeren) in het politieke domein; onder andere stemmen, duurzaamheid, veiligheid, internationalisering, ondernemerschap, interculturaliteit en levensbeschouwing.
- Als werknemer functioneren; onder andere rechten en plichten, collegialiteit, kenmerken van duurzame productie, rol en belang van consumentenorganisaties.
- Als kritisch consument functioneren; onder andere grondrechten en plichten in Nederland, kenmerken van ethisch en integer handelen, doel en invloed van sociale en professionele netwerken.
- Deelnemen aan sociale verbanden; onder andere kenmerken van verschillende (sub)culturen in Nederland kennen, respect voor verschillen en culturele verscheidenheid.
- Zorgen voor eigen gezondheid; onder andere kenmerken van je eigen leefstijl, gezondheidsrisico's van leefstijl en werk in kunnen schatten en op basis daarvan verantwoorde keuzes maken en activiteiten ondernemen die bijdragen aan een gezonde leefstijl.

In de e-learning omgeving staan opdrachten die je allemaal moet maken. Je e-coach geeft je feedback op de gemaakte opdrachten. Je studieloopbaanbegeleider bekijkt of jij je ontwikkeling aan toont in het aangelegde digitale portfolio.

1.5 Nederlands

Voor jouw opleiding gelden er uitstroomeisen ten aanzien van de beheersing van het Nederlands. Deze eisen zijn vastgelegd in het kwalificatiedossier: Jij volgt een niveau 3 opleiding dus de eisen zijn 2F. De eisen zijn beschreven voor de 5 deelvaardigheden, te weten

- luisteren,
- lezen
- gesprekken voeren
- spreken
- schrijven

Bij het begin van de opleiding maak je een taaltoets Nederlands om je niveau te bepalen. Wanneer je lager scoort dan de uitstroomeisen voor jouw opleiding, ga je een programma Nederlands volgen. Het aantal uren en de inhoud van dat programma is afhankelijk van hoeveel je nog moet leren.

Voor Nederlands geldt:

- Je werkt het e-learning programma Nederlands door onder begeleiding van een taaldocent.
- In het 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

Zie voor de niveauomschrijvingen Nederlands paragraaf 2.4.

1.6 Moderne vreemde talen

Voor jouw opleiding gelden uitstroomeisen ten aanzien van de beheersing van het Engels. Deze eisen zijn vastgelegd in het kwalificatiedossier. Ze zijn beschreven voor de vijf deelvaardigheden, te weten:

- luisteren
- lezen
- gesprekken voeren
- spreken
- schrijven.

In paragraaf 2.4 bij het hoofdstuk "Examinering" worden de eisen weergegeven die bij jouw opleiding gesteld zijn.

Bij aanvang van de opleiding maak je een nul-meting toets Engels om je niveau te bepalen.

- Je werkt het e-learning programma Engels door onder begeleiding van een taaldocent.
- In het 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.

Zie voor de niveau omschrijvingen Engels 2.4

1.7 Rekenen

Aan rekenen wordt in jouw opleiding aandacht besteed en de uitstroomeisen zijn opgenomen in het Kwalificatiedossier. Voor deze opleiding is dat niveau 2F.

In bijlage 6 vind je een overzicht van de niveaubeschrijvingen.

Bij het begin van de opleiding maak je een toets Rekenen om je niveau te bepalen. Wanneer je lager scoort dan de uitstroomeisen voor jouw opleiding, ga je een programma Rekenen volgen. Het aantal uren en de inhoud van dat programma is afhankelijk van hoeveel je nog moet leren.

Voor rekenen geldt:

- Je werkt het digitale rekenprogramma door onder begeleiding van een rekendocent
- In dit 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.

Zie voor de niveauomschrijvingen rekenen paragraaf 2.6.

1.8 Studieduur, studiebelasting en onderwijsprogrammering

Voor deze e-learning opleiding staat gemiddeld genomen 3 jaar. Afhankelijk van jouw kennis en de vaardigheden die je al beheerst, maak je de opdrachten die nodig zijn om de blokken met een voldoende af te ronden. Dit doe je aan de hand van je 5-wekenplanning die je in overleg met je studieloopbaanbegeleider maakt.

De basisplanning voor het e-learning -programma van 3 jaar staat hieronder.

Contactcenter BBL 3 jaar 10 blokken in de e-learning omgeving

E-learning OER	90114	Commercieel medewerker									Totaal
periode	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1e ljr
BPV	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	960
E-learning uren in elo	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	360
Totaal begeleide uren	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	1320
off line uren	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	280
totaal	160	160	160	160	160	160	160	160	160	160	1600

E-learning OER	90114	Commercieel medewerker				N3					Totaal
periode	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	2e ljr
BPV	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	960
E-learning uren in elo	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	360
Totaal begeleide uren	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	1320
off line uren	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	280
totaal	160	160	160	160	160	160	160	160	160	160	1600

E-learning OER	90114	Commercieel medewerker				N3					Totaal
periode	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	3e ljr
BPV	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	960
E-learning uren in elo	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	360
Totaal begeleide uren	132	132	132	132	132	132	132	132	132	132	1320
off line uren	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	280
totaal	160	160	160	160	160	160	160	160	160	160	1600

1.9 Begeleiding en ondersteuning

Je krijgt een studieloopbaanbegeleider toegewezen. Deze helpt je bij persoonlijke en professionele ontwikkeling. De studieloopbaanbegeleider is tijdens je hele studie je 1^e aanspreekpunt. Samen met de studieloopbaanbegeleider leg je in de leeromgeving door middel van je studieplanningen vast wanneer jij de opdrachten gaat maken. In de leeromgeving kan de studieloopbaanbegeleider zien of jij de gemaakte planning haalt en of je afspraken nakomt. Jouw studieloopbaanbegeleider zal je tenminste 2 x per jaar oproepen voor een gesprek. Verder kan je zelf altijd contact opnemen met je studieloopbaanbegeleider, deze maakt dan een afspraak met je. Met vragen en problemen rondom je studie kun je ook terecht bij jouw studieloopbaanbegeleider. Soms verwijst de studieloopbaanbegeleider je door naar de counselor. Je kan eventueel zelf contact opnemen met de counselor.

Je leermeester of praktijkopleider is de persoon die jou begeleidt in het leerbedrijf. Hij of zij begeleidt jou bij de voorbereiding op de blokopdrachten. Je kunt alle vragen over de leerstof m.b.t. de praktijk aan hem stellen. Hij is de expert in de praktijk. De leermeester/praktijkopleider is ook degene die de opdrachten beoordeelt in de leeromgeving die over jouw leerbedrijf gaan. Tot slot heeft jouw leermeester/ praktijkopleider de taak toezicht te houden op de voortgang van jouw opleiding. Als er

problemen zijn bespreek je dit eerst met de leermeester/praktijkopleider. Mocht je er niet uitkomen, dan neemt een van beide contact op met de studieloopbaanbegeleider.

De theorieopdrachten worden beoordeeld door een e-coach (vakdocent). Zodra jij een opdracht hebt uitgewerkt, ontvangt de e-coach een mail dat de opdracht nagekeken kan worden. De vragen over de theorie stel je aan je e-coach. De e-coach geeft antwoord op je vragen per email, telefonisch, of evt. via Skype. Bij feedback op de door jouw gemaakte opdrachten, kan deze op drie manieren beoordeeld worden;

- | | |
|--------------|--|
| Voldoende; | je kan door met de volgende opdracht |
| Onvoldoende; | je moet wat met de feedback van de e-coach doen en de theorie nog wat beter lezen en het antwoord opnieuw indienen |
| Onvolledig; | de opdracht moet nog aangepast worden. |

Voor de opleiding moet je ook voor Nederlands, Engels, rekenen en Leren en Burgerschap opdrachten maken en leren. Deze vakken oefen je allemaal in de digitale leeromgeving. Voor deze vakken krijg je begeleiding van een taaldocent en rekendocent. Deze taal en rekendocenten hebben contact met je via chat, webcam, e mail en telefoon.

1.10 Studievoortgang en toetsing

In de leeromgeving is voor jouw studieloopbaanbegeleider, leermeester/praktijkopleider, e-coaches en taal- en rekendocenten altijd te zien hoever jij bent met de opdrachten.

Zodra jij je opdrachten niet volgens gemaakte afspraken hebt ingediend, wordt er in de leeromgeving aangegeven dat jij achterstand oploopt.

Je studieloopbaanbegeleider is dus voortdurend op de hoogte en zal contact met je opnemen bij onvoldoende resultaten/achterstand in de leeromgeving. Als er sprake is van een onvoldoende resultaten/ achterstand heb je altijd een gesprek met de studieloopbaanbegeleider. Als het gesprek met de studieloopbaanbegeleider niet tot verbetering leidt, worden er door jou en de 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 werkgever en ouders/verzorgers (indien je jonger bent dan 23 jaar). Dit kan leiden tot een negatief studieadvies en dit komt in je voortgangsdossier.

De toetsing van opdrachten vindt plaats in de leeromgeving en op de momenten die afgesproken zijn binnen het bedrijf en met de studieloopbaanbegeleider. Binnen e-learning zijn er verschillende mogelijkheden om te toetsen of de leerstof is begrepen. Toetsing vindt plaats op de werkvloer wanneer een blok over een werkproces wordt afgesloten. Hier is de leermeester/praktijkopleider diegene die in overleg met jou bepaalt, of er getoetst kan worden.

In de leeromgeving van de talen en reken staan opdrachten en toetsen. In overleg met de studieloopbaanbegeleider bepaal je samen wanneer er voor deze vakken toetsing plaats vindt.

1.11 Klachtenprocedure en beroepsprocedure

Ondanks alle overleg, kan er in een opleiding altijd iets gebeuren, waarover je het niet eens kunt worden met elkaar. Daarom zijn er binnen ROC Mondriaan afspraken gemaakt over een klachten- en een beroepsprocedure. Je kunt een klacht indienen over de volgende onderwerpen:

1. Kwaliteit van onderwijs en begeleiding binnen de e-learning

Wanneer je niet tevreden bent over de kwaliteit van jouw onderwijs of begeleiding, binnen de e-learning bespreek je dit in eerste instantie met je studieloopbaanbegeleider. Als je niet tevreden bent over de afhandeling, dan vraag je een beslissing van de onderwijsmanager. Ben je niet tevreden met de beslissing, dan kan je binnen twee weken een verzoek tot herziening van de beslissing indienen bij de voorzitter van de domeindirectie. Tegen de beslissing van de voorzitter

van de domeindirectie kan een klacht worden ingediend bij de klachtencommissie van ROC Mondriaan.

2. Kwaliteit van de begeleiding tijdens de BPV

Wanneer je niet tevreden bent over de kwaliteit van de begeleiding in de beroepspraktijkvorming dan bespreek je dit zo mogelijk met je leermeester/praktijkopleider en zo nodig ook met de studieloopbaanbegeleider. Voldoet dit niet aan je verwachtingen, dan vraag je een beslissing van de onderwijsmanager. Ben je niet tevreden met de beslissing van de onderwijsmanager, dan kun je een verzoek tot herziening van de beslissing aanvragen bij de voorzitter van de domeindirectie. Tegen de beslissing van de voorzitter van de domeindirectie kan een klacht worden ingediend bij de klachtencommissie van ROC Mondriaan.

Een aantal beslissingen is zo belangrijk dat zij genoemd zijn in het Deelnemersstatuut van ROC Mondriaan.

1. Bindend negatief studievoorschrift/ Beëindiging onderwijsovereenkomst. Je kunt bezwaar maken bij de voorzitter van de domeindirectie. Tegen de beslissing van de voorzitter van de domeindirectie kan een klacht worden ingediend bij de klachtencommissie.

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).

De procedures kun je downloaden via <http://www.rocmondriaan.nl>, zoekterm: klachtenregelingen, Deelnemersstatuut.

Klachten kunnen eventueel worden ingediend via: klachten@rocmondriaan.nl.

1.14 Aanwezigheid

Tijdens de praktijktijd (BPV) ben je uiteraard 100% aanwezig. Ziekmeldingen en aantoonbaar bewijs van dokters en andere medische bezoeken vallen onder de afspraken met je werkgever.

Verzuim in de leeromgeving is een onderwerp van gesprek met de studieloopbaanbegeleider en kan gevolgen hebben voor het vervolgen van je opleiding. De studieloopbaan-begeleider kan je aanspreken op beide vormen van verzuim en maatregelen nemen. Hierbij worden de ouders en/of verzorgers bij minderjarigheid geïnformeerd. Maatregelen zijn o.a.

- Wettelijke verplichte melding bij leerplicht indien je leerplichtig en kwalificatie plichtig bent, bij ongeoorloofd verzuim van 16 uur les- en/of praktijktijd.
- Wettelijke verplichte melding bij niet leerplichtigen tot 23 jaar, bij 30 dagen aaneengesloten van les- en/of praktijktijd.
- Daarnaast kunnen er ook zorgmeldingen gedaan worden.

Het niet nakomen van de afspraken met je studieloopbaanbegeleider kan leiden tot een bindend negatief studieadvies.

1.15 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 Contactcenter medewerker 2012.

2.2 Examenprogramma

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

Examineren is het vaststellen of je kennis, vaardigheden en houding voldoen aan vooraf vastgestelde exameneisen. Om een diploma te kunnen behalen, legt een student examens af. De examens van je opleiding zijn beschreven in het examenplan hieronder.

Competentiegericht examenplan Contactcenter medewerker BBL e- learning				Ingangsdatum cursus 2012		
	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	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	
Instellingsexamen	2F					
Beroep specifiek	Mondelinge taalvaardigheid	Leesvaardigheid	Schrijfvaardigheid	Taalverzorging en taalbeschouwing		
	3F					
Engels	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	
	B1	B1	B1	A2	A2	
Rekenen	Getallen en hoeveelheden	Ruimte en vorm	Gegevens verwerken		Verbanden	
Instellingsexamen	2F					
	Getallen	Verhoudingen	Meten en meetkunde		Verbanden	
Beroep specifiek	3F	3F			3F	

*De kwalificerende BPV opdrachten moeten worden afgelegd in overleg met je studieloopbaanbegeleider. Deze weet welke papieren er nodig zijn om deze af te leggen en kan kijken of er voldoende assessoren op de werkplek aanwezig zijn.

(1) Voor het instellingsexamen Nederlands, Engels en Rekenen worden aparte afspraken gemaakt. Deze afspraken ontvang je via school.

2.3 Diploma-eisen

Het diploma van de opleiding Contactcenter medewerker is behaald;

- als de 3 kerntaken voldoende zijn afgesloten, inclusief beroepsgericht Engels op niveau.
- als voor Nederlands en rekenen voor alle deelvaardigheden het instellingexamen op niveau is gemaakt.
- bij actieve deelname dimensies Loopbaan en Burgerschap (inspanningsverplichting)
- wanneer de BPV met een voldoende is beoordeeld.

2.4 Nederlands

Studenten die voor 2014/2015 afstuderen

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.

Studenten die in 2014/2015 afstuderen

Je legt een examen Nederlands af. Het examen bestaat uit twee onderdelen: een centraal ontwikkeld examen lezen en luisteren en een schoolexamen spreken, gesprekken voeren en schrijven. De centraal ontwikkelde examens lezen en luisteren zijn digitale examens. Het centraal ontwikkelde examen en het schoolexamen leveren een cijfer voor Nederlands op. Voor de examens Nederlandse taal en rekenen moet voor beide onderdelen tenminste een 5 worden gehaald.

Eisen aan Nederlands vanuit het Referentiekader Nederlands voor Mbo niveau 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 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.

Algemene niveaubeschrijvingen voor 3F (beroeps specifiek)	
Gesprekken	Kan op effectieve wijze deelnemen aan gesprekken over onderwerpen uit de beroepsopleiding en van maatschappelijke aard.
Luisteren	Kan luisteren naar een variatie aan teksten over onderwerpen uit de beroepsopleiding en van maatschappelijke aard.
Spreken	Kan monologen en presentaties houden over onderwerpen uit de beroepsopleiding en van maatschappelijke aard, waarin ideeën worden uitgewerkt en voorzien van relevante voorbeelden.
Lezen	Kan een grote variatie aan teksten over onderwerpen uit de beroepsopleiding en van

	maatschappelijke aard, zelfstandig lezen. Leest met begrip voor geheel en details.
Schrijven	Kan gedetailleerde teksten schrijven over onderwerpen uit de beroepsopleiding en van maatschappelijke aard, waarin informatie en argumenten uit verschillende bronnen bijeengevoegd en beoordeeld worden

2.5 Moderne Vreemde Talen

Niveau 3

De taaleisen Moderne Vreemde Talen voor het beroep worden geëxamineerd met een instellingsexamen. Je doet examen in Engels.

Het examen Engels bestaat uit de onderdelen *luisteren, lezen, spreken, schrijven, gesprekken voeren*).

In de tabel hieronder vind je de uitstroomeisen.

Mbo 3 Uitstroomeisen Engels

Vaardigheid Niveau	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
B2					
B1	x	x	x		
A2				x	x
A1					

Via school zul je informatie ontvangen wanneer je examen doet en over de slaag-/zakregeling en normering van het examen Engels.

De niveaubeschrijvingen van de Moderne Vreemde Talen kun je vinden in bijlage 5.

2.6 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. Dit zijn ook de rekeneisen die vanuit het beroep worden gesteld.

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 voor Mbo niveau 3

Vaardigheid Niveau	Getallen	Verbanden	Meten en meetkunde	Verhoudingen
2F	x	x	x	x

Rekeneisen vanuit het beroep

Vaardigheid Niveau	Getallen	Verbanden	Meten en meetkunde	Verhoudingen
3F	x	x		x

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

2.7 Examenreglement

De bepalingen van het *Centraal Examenreglement Beroepsopleidingen ROC Mondriaan* (bijlage 1) zijn van toepassing op alle examinering.

Examenonderdelen en examendossier

Alle onderdelen die meetellen voor je diploma noemen we “kwalificerend”. Bewijsstukken en resultaten worden bewaard in het examendossier.

Inschrijving voor examens

Je bent verplicht aan een gepland examen deel te nemen. Wanneer je een onvoldoende resultaat behaalt of niet aan het geplande examen hebt deelgenomen, dan dien je je in te schrijven voor het eerstvolgende examenmoment dat wordt aangeboden.

Wanneer je te laat bent bij een examenonderdeel, word je de toegang tot dit examenonderdeel ontzegd en krijg je een onvoldoende resultaat voor dit examenonderdeel.

Wanneer je verhinderd bent aan een examenonderdeel deel te nemen, dan dien je je voor aanvang van het examenonderdeel telefonisch af te melden bij de receptie van de desbetreffende locatie met opgaaf van redenen en je geeft dit ook zo spoedig mogelijk door aan je studieloopbaanbegeleider. Verschijn je niet bij een examenonderdeel en ben je niet afgemeld dan betekent dit een onvoldoende voor dit examenonderdeel.

Afname van examens

Examens kunnen schriftelijk, mondeling, praktisch, digitaal worden afgenomen via school of tijdens de beroepspraktijkvorming.

Alle examenonderdelen worden afgenomen volgens het Centraal Examenreglement Competentiegericht Beroepsonderwijs van ROC Mondriaan.

Tijdens het examenmoment wordt gezorgd voor voldoende toezicht door (een) surveillant(en). In het examen kun je de instructies voor het maken van het examen lezen.

Herkansing van examens

Bij een onvoldoende resultaat voor een examenonderdeel, heb je standaard recht op het deelnemen aan het tweede examenmoment. Zie artikel 3 van het Centraal Examenreglement van ROC Mondriaan.

In aanvulling op artikel 3.2 van het Centraal Examenreglement kan een student bij de sub examencommissie schriftelijk een verzoek voor een extra herkansingsmoment indienen

2.8 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. In bijlage 2 is te lezen wie er zitting hebben in de examencommissie, wat hun functies zijn en hoe de commissie te bereiken is.

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

In uitzonderlijke gevallen waarin het examenreglement niet voorziet, beslist de examencommissie.

2.9 Beroepsprocedure

Bij de 'Commissie van Beroep voor de Examens' (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 *Reglement van beroep voor de examens*. Dit reglement is te vinden op de website van ROC Mondriaan: www.rocmondriaan.nl.

BIJLAGEN

1. ***Centraal Examenreglement Beroepsopleidingen 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 Beroepsopleidingen van ROC Mondriaan zijn vastgelegd, gelden voor de (CREBO gerelateerde) examens voor beroepsopleidingen.

In alle gevallen geldt dat zowel het proces van examinering als de examenproducten voldoen aan de eisen van het Toezichtkader 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 Beroepsopleidingen ROC Mondriaan is laatstelijk vastgesteld door het College van Bestuur op 25 januari 2012 en treedt in werking op 1 augustus 2012.

ARTIKEL 1 Regeling van de examens

1.1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Centraal Examen: de centrale afname van examens Nederlands, rekenen en Engels die door het College voor Examens zijn vastgesteld.
- College van Bestuur: het bevoegd gezag dat belast is met de leiding van ROC Mondriaan.
- Centraal Ontwikkelde Examens (COE): examens Nederlandse taal, rekenen en Engels die onder de verantwoordelijkheid van het College voor Examens zijn (of worden) ontwikkeld.
- Cluster: organisatieonderdeel van ROC Mondriaan waarbinnen opleidingen worden verzorgd.
- Commissie van beroep voor de examens: een onafhankelijke commissie, ingesteld door het bevoegd gezag, die het beroep behandelt dat door een examenkandidaat is ingesteld door de Examencommissie.
- Diploma: een krachtens de wet erkend document waarmee is aangetoond en vastgelegd dat de bezitter een omschreven kwalificatie behaald heeft.
- EVC-rapportage: Rapportage inzake verworven competenties, opgesteld door een EVC-erkende instelling.
- Examinator: wettelijke term waarmee iemand bedoeld wordt die examens afneemt en beoordeelt.
- Examen: door een daartoe bevoegde instantie ingesteld onderzoek naar kennis, houding en vaardigheden die de examenkandidaat zich op grond van de diploma-eisen moet hebben eigen gemaakt, en de beoordeling van de uitkomsten van dat onderzoek aan de hand van de beoordelingscriteria en beslisregels.
- Examencommissie: organisatorische eenheid binnen de instelling, ingesteld door het bevoegd gezag, die verantwoordelijk is voor examinering en diplomering.
- Examenopdracht: een examen of onderdeel van een examen; kan bestaan uit kennis- en/of praktijkonderdelen.
- Herkansens: het opnieuw afleggen van een examen (onderdeel).
- Instelling: ROC Mondriaan.
- Kerntaken: samenhangende en kenmerkende beroepsactiviteiten (werkprocessen), die door beroepsbeoefenaren worden uitgevoerd.
- Onderwijs- en Examenregeling (OER): de regels en afspraken binnen ROC Mondriaan die gelden voor examinering en diplomering.
- Opleidingsduur: maximaal de normatieve duur van de opleiding vermeerderd met twee jaar.
- Student: een persoon die is ingeschreven voor een beroepsopleiding bij ROC Mondriaan en de onderwijsovereenkomst heeft getekend.
- 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, het niveau en de inhoud zijn afgestemd op de kwalificatiedossiers.
- Voorzitter van de Domeindirectie: eindverantwoordelijke van het Domein.
- 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 onderwijsovereenkomst 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 en/of kennis of ervaring vastgelegd in een EVC-rapportage, bepalen dat gehele of gedeeltelijke vrijstelling wordt verleend voor bepaalde examenonderdelen.

Bij de beoordeling van vrijstellingsverzoeken is de examencommissie gehouden aan de richtlijnen en procedures in het Examenhandboek Beroepsonderwijs ROC Mondriaan en het Examenbesluit beroepsopleidingen WEB 2012.

ARTIKEL 3. Herkansens van examens

3.1 Recht op herkansing

De student heeft recht op één herkansing van elk examen binnen de voor hem geldende studieduur. Voor het herkansen van de centrale examens geldt het Examenbesluit beroepsopleidingen WEB 2012.

3.2 Mogelijkheid tot meer herkansingen

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 een examenopdracht of centraal examen wordt tijdig, dat wil zeggen, ten minste een week voor aanvang van het examen aan de student kenbaar gemaakt.

De examencommissie bepaalt of, en zo ja op welke wijze, een student zich moet inschrijven voor een examenonderdeel. Studenten zijn verplicht deel te nemen aan de examenonderdelen 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. Bij centrale examinering dient het verzoek te voldoen aan de eisen conform het examenprotocol van het College voor Examens.

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.

De uitvoering van centrale examens vindt plaats conform het examenprotocol van het College voor Examens.

4.5 Legitimatie

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

ARTIKEL 5 De uitslag

5.1 Bekendmaking uitslag

De uitslag van een examen wordt binnen tien schooldagen na het examen bekend gemaakt. Bij centrale examens gelden de landelijk afgesproken termijnen zoals die door het College voor Examens zijn doorgegeven. 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 cluster 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, voor zover een eventuele geheimhoudingsplicht ten aanzien van de examenproducten zich daar niet tegen verzet. Voor zover mogelijk wordt een alternatief geboden.

Bij centrale examens zijn de regels voor het recht op inzage van toepassing zoals die zijn opgenomen in het examenprotocol van het College voor Examens.

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.

5.4 Geldigheidsduur examen

5.4.1 De geldigheidsduur van de uitslag van een examen(onderdeel) is tijdens de opleiding gelijk aan de opleidingsduur.

5.4.2 In geval van examens Nederlandse taal, rekenen en Engels geldt een geldigheidsduur van twee jaar conform Examenbesluit beroepsopleidingen WEB 2012.

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.
- Het ongeoorloofd meenemen van papier of aantekeningen.

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 Onvoorziene gevallen

In gevallen waarin dit reglement en de 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 de 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 Beroepsopleidingen ROC Mondriaan.

Lijst van documenten waar naar verwezen wordt:

- Het Examenbesluit beroepsopleidingen WEB 2012
- De Onderwijs- en Examenregeling van de opleiding (OER)
- Het Examenprotocol van het College voor Examens conform het Examenbesluit beroepsopleidingen WEB 2012.

2. Examencommissie

De examencommissie bestaat uit:

Voorzitter : Dhr. A. Veerkamp
Secretaris : n.v.t.
Lid : Dhr. W. Westerkamp

Adres : Leeghwaterplein 72 2521 DB Den Haag
tel. : 088-6665959
e-mail : a.veerkamp@rocmondriaan.nl

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

De subexamencommissie Handel

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

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

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

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:

Leeghwaterplein 72
2521 DB Den Haag

5. Niveaubeschrijvingen Moderne Vreemde Talen

EUROPEES REFERENTIEKADER					
	Luisteren	Lezen	Spoken	Gesprekken	Schrijven
B2	Kan een langer betoog en lezingen begrijpen en complexe redeneringen volgen als het onderwerp redelijk vertrouwd is. Kan de meeste actualiteiten-programma's op de tv volgen. Kan het grootste deel van films in standaarddialect begrijpen.	Kan artikelen en verslagen lezen die betrekking hebben op eigentijdse problemen waarbij de schrijver een bijzondere positie of standpunt inneemt. Kan eigentijds literair proza begrijpen.	Kan gedetailleerde beschrijvingen presenteren over een breed scala aan onderwerpen die betrekking hebben op het eigen interessegebied. Kan een standpunt over een actueel onderwerp verduidelijken de voordelen en nadelen van diverse opties toelichten.	Kan zo deelnemen aan een vloeiend gesprek, dat normale uitwisseling met moedertaalsprekers mogelijk is. Kan binnen een vertrouwde context actief deelnemen aan een discussie en standpunten uitleggen en ondersteunen.	Kan een duidelijke, gedetailleerde tekst schrijven over een breed scala aan onderwerpen die de interesse van de schrijver hebben. Kan een verslag schrijven, informatie doorgeven of redenen aanvoeren ter ondersteuning voor of tegen een standpunt. Kan brieven schrijven waarin het persoonlijk belang van indrukken en ervaringen aangegeven wordt.
B1	Kan de hoofdpunten begrijpen wanneer in duidelijk taal wordt gesproken over vertrouwde zaken die hij regelmatig tegenkomt op zijn werk, school, vrije tijd enz. Kan de hoofdpunten begrijpen van radio- of tv-programma's over actuele zaken of vertrouwde onderwerpen (<i>persoonlijk, beroep</i>), als er langzaam en duidelijk wordt gesproken.	Kan teksten begrijpen die vooral bestaan uit zeer frequente, dagelijks aan het werk verbonden taal. Kan de beschrijvingen van gebeurtenissen, gevoelens en wensen in persoonlijke brieven begrijpen.	Kan uitingen op een eenvoudige manier aan elkaar verbinden, zodat hij ervaringen, gebeurtenissen dromen, verwachtingen en ambities kan beschrijven. Kan in het kort redenen en verklaringen geven voor meningen en plannen. Kan een verhaal vertellen of de plot van een boek of film weergeven en de eigen reactie beschrijven.	Kan de meeste situaties aan die zich voordoen tijdens een reis in het gebied waar de taal wordt gesproken. Kan onvoorbereid deelnemen aan een gesprek over onderwerpen die vertrouwd zijn, of zijn persoonlijke belangstelling hebben of die betrekking hebben op het dagelijks leven (<i>b.v. familie, hobby's, werk, reizen en actuele gebeurtenissen</i>)	Kan eenvoudige samenhangende tekst schrijven over onderwerpen die vertrouwd of van persoonlijk belang zijn. Kan persoonlijke brieven schrijven waarin ervaringen en indrukken beschreven worden.
A2	Kan zinnen en de meest frequente woorden begrijpen die betrekking hebben op gebieden van persoonlijk belang (<i>informatie over mezelf familie, winkelen, omgeving werk</i>). Kan de belangrijkste punten in korte, duidelijke, eenvoudige berichten en aankondigingen volgen	Kan zeer korte, eenvoudige teksten lezen. Kan specifieke, voorspelbare informatie vinden in eenvoudige teksten, zoals advertenties, menu's, dienstregelingen. Kan korte, eenvoudige, persoonlijke brieven begrijpen.	Kan een reeks uitdrukkingen en zinnen gebruiken om in eenvoudige woorden familie en andere mensen, leefomstandigheden, opleiding en huidige of meest recente baan te beschrijven.	Kan communiceren over eenvoudige en alledaagse taken die een directie uitwisseling van informatie over vertrouwde onderwerpen en activiteiten betreffen. Kan zeer kort sociale gesprekken aan, hoewel hij gewoonlijk niet voldoende begrijpt om het gesprek zelfstandig gaande te houden.	Kan korte eenvoudige notities en boodschappen opschrijven. Kan een zeer eenvoudige persoonlijke brief schrijven, bijvoorbeeld om iemand voor iets te bedanken.
A1	Kan vertrouwde woorden en zinnen begrijpen die zichzelf, zijn familie en mijn directe concrete omgeving betreffen, wanneer de mensen langzaam en duidelijk spreken.	Kan vertrouwde namen, woorden en zeer eenvoudige zinnen begrijpen, bijvoorbeeld in mededelingen, op posters en catalogi.	Kan eenvoudige uitdrukkingen en zinnen gebruiken om de woonomgeving en de mensen in de naaste omgeving te beschrijven.	Kan deelnemen aan een eenvoudig gesprek, wanneer de gesprekspartner bereid is om zaken in een langzamer tempo te herhalen of opnieuw te formuleren en helpt bij het formuleren van wat de spreker probeert te zeggen. Kan eenvoudige vragen stellen en beantwoorden die een directe behoefte of zeer vertrouwde onderwerpen betreffen.	Kan een korte, eenvoudige mededeling doen, bijvoorbeeld voor het zenden van vakantiegroeten. Kan op formulieren persoonlijke details invullen, bijvoorbeeld naam, nationaliteit, en adres op een inschrijvingsformulier noteren

6. Niveaubeschrijvingen Rekenen

In het onderstaande schema zijn de rekenvaardigheden beschreven die je moet beheersen.

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 getal relaties - 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.
Met 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