

# ONDERWIJS- en EXAMENREGELING

## *ROC MONDRIAAN* *BRIN nummer: 27GZ*

Domein	Zakelijke Dienstverlening
Opleiding	Frontofficemedewerker
Kwalificatie	Frontofficemanager
Niveau	4
Crebonummer	94072
Kwalificatiedossier	2012
Cohort	2012
Leerwegen en opleidingsvarianten BOL	Studieduur 3 jaar

# INHOUDSOPGAVE

<b>1. OPLEIDING .....</b>	<b>6</b>
1.1 Inhoud van de opleiding .....	6
1.2 Inrichting van de opleiding .....	7
1.3 Beroepspraktijkvorming .....	8
1.4 Loopbaan en burgerschap .....	9
1.5 Nederlands .....	10
1.6 Moderne vreemde talen .....	10
1.7 Rekenen .....	10
1.8 Studieduur, studiebelasting en onderwijsprogrammering .....	11
1.9 Begeleiding en ondersteuning .....	12
1.10 Studievoortgang en toetsing .....	13
1.11 Klachtenprocedure en beroepsprocedure .....	14
1.12 Gedragscode .....	14
1.13 Mondriaanpas .....	15
1.14 Lesrooster en aanwezigheid .....	15
1.15 Reglementen .....	17
<b>2. EXAMINERING .....</b>	<b>17</b>
2.1 Kwalificatiedossier .....	17
2.2 Examenprogramma .....	17
2.3 Diploma-eisen .....	20
2.4 Nederlands .....	20
2.5 Moderne Vreemde Talen .....	20
2.6 Rekenen .....	21
2.7 Examenreglement .....	22
2.8 Examencommissie en onvoorziene gevallen .....	23
2.9 Beroepsprocedure .....	23
<b>BIJLAGEN .....</b>	<b>24</b>
1. Centraal Examenreglement Beroepsopleidingen ROC Mondriaan .....	24
2. Examencommissie .....	29
3. Commissie van Beroep voor de Examens .....	29
4. Klachtencommissie ROC Mondriaan .....	29
5. Niveaubeschrijvingen Moderne Vreemde Talen .....	30
6. Niveaubeschrijvingen Rekenen .....	31
7. Competentiematrix .....	32
8. Toetsplan .....	36

# 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, 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 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 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](http://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.

Jouw opleiding valt onder het cluster Toerisme en Recreatie

Veel succes bij het doorlopen van deze opleiding.

Mw. drs. A.A.E. Stephan  
onderwijsmanager a.i.

## 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 je prestatie als examenkandidaat op basis van een beoordelingsvoorschrift.

**Begeleide uren:** 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.

**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: Kenwerk

**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.

**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.

**Proeve van bekwaamheid:** een examen waarmee wordt beoordeeld of jij 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*

Als Frontofficemedewerker kun je werken in bedrijven in de sectoren horeca, toerisme en recreatie.

In het beroep van de Frontofficemedewerker staan de behoeften en vragen van klanten/gasten centraal. Als Frontofficemedewerker probeer je hen zoveel mogelijk tevreden te stellen. Naast klantgericht ben je ook commercieel: je draagt bij aan de commerciële doelstellingen van het bedrijf.

Als Frontofficemedewerker geef je informatie en advies aan klanten/gasten. Je geeft deze informatie mondeling en schriftelijk en zowel in het Nederlands als in twee moderne vreemde talen. Daarnaast voer je commerciële activiteiten uit. Je verkoopt producten en diensten aan klanten/gasten. Hiervoor houd je voorraden en prijzen op peil en presenteert je producten op een aantrekkelijke wijze. Daarnaast verzorg je boekingen en reserveringen en je voert ondersteunende werkzaamheden uit.

Als Frontofficemanager maak je reserveringen, geef je informatie en voer je receptiewerkzaamheden uit. Je ontvangt klanten/gasten, checkt hen in en verricht werkzaamheden bij hun vertrek. Daarnaast als Frontofficemanager voer je leidinggevende taken en promotionele taken uit. Je ontwikkelt bijvoorbeeld arrangementen en speciale activiteiten en je zorgt voor informatie- en promotiemateriaal. Je bewaakt als Frontofficemanager verder de efficiency, de productiviteit, het rendement en de informatievoorziening van de afdeling.

In de opleiding tot Frontofficemanager komen ook onderwerpen aan bod die te maken hebben met het werk van hoofd informatie. Als hoofd informatie geef je toeristisch recreatieve informatie en adviezen aan de klant en/of gast en je houdt informatie en documentatie op peil. Ook verkoop je toeristisch recreatieve producten en diensten en draag je zorg voor het overzichtelijk en aantrekkelijk presenteren van artikelen in de winkel en/of aan de balie.

### **Kerntaken en werkprocessen**

Kerntaak 1: Voert Frontofficewerkzaamheden uit

- 1.1 Neemt reserveringen aan
- 1.2 Checkt de klant/gast in
- 1.3 Informeert en adviseert de klant/gast
- 1.4 Biedt producten en diensten aan voor verkoop
- 1.5 Treedt op als centraal aanspreekpunt
- 1.6 Handelt klachten af
- 1.7 Bewaakt de veiligheid
- 1.8 Checkt de klant/gast uit

Kerntaak 2: Voert backofficewerkzaamheden uit

- 2.1 Treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop
- 2.2 Verwerkt reserveringen
- 2.3 Voert administratieve werkzaamheden uit
- 2.4 Verzamelt informatie
- 2.5 Sluit de kassa af
- 2.6 Houdt de winkelvoorraad bij
- 2.7 Verzorgt communicatie met de markt
- 2.8 Verbeterd producten en diensten
- 2.9 Beheert contracten en onderhoudt relaties
- 2.10 Zorgt voor een goed functionerend reserveringssysteem

Kerntaak 3: Geeft leiding en voert beheerstaken uit

- 3.1 Maakt een afdelingsplan
- 3.2 Maakt een personeelsplanning
- 3.3 Levert informatie aan voor begrotingen

- 3.4 Zorgt voor inkoop van materialen en middelen
- 3.5 Bewaakt budgeten
- 3.6 Werft en selecteert nieuwe medewerkers
- 3.7 Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken
- 3.8 Plant en verdeelt de werkzaamheden
- 3.9 Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan
- 3.10 Motiveert en stimuleert samenwerking in het team
- 3.11 Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer
- 3.12 Voert werkoverleg
- 3.13 Rapporteert aan de ondernemer/ het management

## 1.2 Inrichting van de opleiding

In elk schooljaar zijn er 4 periodes van 10 weken ingeroosterd. Hieronder wordt per periode kort beschreven wat je erin leert (leerdoel). Verder wordt er aangegeven of je in deze periode leert in de beroepspraktijkvorming (praktijk), op school of beide en welke kerntaken er aan bod komen. Overigens worden niet alleen de kerntaken genoemd die je nodig hebt voor je beroep, maar ook de kerntaken die horen bij Loopbaan en Burgerschap (LB).

De kerntaken en de bijbehorende competenties worden met een code aangegeven. Zie voor de omschrijving van de codes de competentiematrix (bijlage 7).

<b>94072 Frontofficemanager</b>			
<b>Leerjaar: 1</b>			
<b>Periode</b>	<b>Leerdoel(en)</b>	<b>school / praktijk / beide</b>	<b>kerntaak</b>
1	Introductieperiode. Kennismaken met elkaar en met de school. Introductie onderwijsmethode en onderwijsinhoud. Wat kan ik en wil ik leren tijdens deze opleiding.  Frontoffice en backoffice activiteiten uitvoeren  Functioneert als kritische consument, deelnemen in sociale verbanden	School	Beroep: Kerntaak 1 en 2  LB Loopbaan en Burgerschap  Nu-metingen op competenties, Nederlands, MVT en Rekenen
2	Frontoffice en backoffice activiteiten uitvoeren	School	Beroep: Kerntaak 1 en 2 LB Loopbaan en Burgerschap Nederlands, MVT en Rekenen
3	Frontoffice en backoffice activiteiten uitvoeren  Functioneert als kritische consument, deelnemen in sociale verbanden	School	Beroep: Kerntaak 1 en 2 LB Loopbaan en Burgerschap Nederlands, MVT en Rekenen
4	Frontoffice en backoffice activiteiten uitvoeren  Functioneert als kritische consument, deelnemen in sociale verbanden	School / Simulatie	Beroep: Kerntaak 1 en 2 LB Loopbaan en Burgerschap Nederlands, MVT en Rekenen

<b>94072 Frontofficemanager</b> <b>Leerjaar: 2</b>			
<b>Periode</b>	<b>Leerdoelen</b>	<b>school / praktijk / beide</b>	<b>kerntaak</b>
1	Frontoffice en backoffice activiteiten uitvoeren	School	Beroep: Kerntaak 1 en 2 LB Loopbaan en Burgerschap Nederlands, MVT en Rekenen
2	Frontoffice en backoffice activiteiten uitvoeren  Functioneert als kritische consument, deelnemen in sociale verbanden	School	Beroep: Kerntaak 1 en 2 LB Loopbaan en Burgerschap Nederlands, MVT en Rekenen
3	Frontoffice en backoffice activiteiten uitvoeren	School	Beroep: Kerntaak 1 en 2 LB Loopbaan en Burgerschap Nederlands, MVT en Rekenen
4	Functioneren als werknemer	BPV	Beroep: Kerntaak 1 en 2 LB Loopbaan en Burgerschap

<b>94072 Frontofficemanager</b> <b>Leerjaar: 3</b>			
<b>Periode</b>	<b>Leerdoelen</b>	<b>school / praktijk / beide</b>	<b>kerntaak</b>
1	Functioneren als werknemer  Geeft leiding en voert beheerstaken uit	BPV/School	Beroep: Kerntaak 1,2 en 3 LB Loopbaan en Burgerschap
2	Geeft leiding en voert beheerstaken uit  Functioneren als werknemer	School / BPV	Beroep: Kerntaak 1, 2 en 3 LB Loopbaan en Burgerschap Nederlands, MVT en Rekenen
3	Functioneren als werknemer	BPV	Beroep: Kerntaak 1, 2 en 3 LB Loopbaan en Burgerschap  Nederlands, MVT en Rekenen
4	Geeft leiding en voert beheerstaken uit	School	Beroep: Kerntaak 1, 2 en 3 LB Loopbaan en Burgerschap

### **1.3 Beroepspraktijkvorming**

Een belangrijk en verplicht onderdeel van de opleiding is de beroepspraktijkvorming (BPV). De BPV vindt plaats in een door het kenniscentrum Kenwerk erkend leerbedrijf. Gedurende de opleiding word je voorbereid op de BPV in de BPV-voorbereidingslessen. In samenspraak met jou en je studieloopbaanbegeleider zoekt het BPV-bureau een passend leerbedrijf.

De stagiair, de praktijkbegeleider en de praktijkdocent ontvangen voorafgaand aan de BPV ieder een handleiding met informatie over de inrichting, de begeleiding en beoordeling van de BPV. Daarnaast ontvang je een BPV-handboek, BPV-opdrachten en beoordelingsformulieren per werkproces en per



kerntaak. Naast het leren beheersen van de werkprocessen per kerntaak dien je een aantal reflectieverslagen te schrijven.

Al deze documenten zijn gebundeld in de praktijkmap.

De BPV beslaat 27% van de totale opleidingsduur. De vierde periode van het tweede leerjaar is de start van een BPV- periode van 18 weken (zomerstage). In het derde leerjaar is er een BPV-periode van 14 weken (winterstage). Per week loop je 40 uur stage. Je loopt in totaal 2 keer BPV in 2 verschillende bedrijven of afdelingen van een bedrijf. Je oefent in de BPV de verschillende werkprocessen. In de kwalificerende BPV-periode dienen de van te voren afgesproken kerntaken behaald te worden in de Proeve van Bekwaamheid. Om je diploma te behalen moet de BPV minimaal voldoende zijn.

Om voor de BPV minimaal een voldoende te krijgen moet er aan de volgende eisen worden voldaan:

- de Proeve van Bekwaamheid van de kerntaken 1 en 2 is met minimaal een voldoende beoordeeld
- het beoordelingsgesprek is met minimaal een voldoende beoordeeld
- uit de afgetekende urenstaten van de BPV blijkt dat het aantal geplande BPV-uren behaald is

Je krijgt gedurende je begeleider (praktijkdocent) toegewezen vanuit de school. Deze bezoekt jou in je Leerbedrijf en is jouw eerste aanspreekpunt vanuit de school als er vragen of problemen zijn. Het leerbedrijf wijst een praktijkbegeleider aan. Deze is jouw eerste aanspreekpunt in het leerbedrijf als er vragen of problemen zijn.

Voorafgaande aan de BPV wordt een BPV-overeenkomst opgesteld. Deze overeenkomst wordt getekend door jou als student, door het leerbedrijf en ROC Mondriaan. In de BPV-overeenkomst worden de inhoud van de BPV beschreven, de duur van de BPV, de aan de orde zijnde kerntaken en werkprocessen, en de rechten en plichten van de student, het leerbedrijf en ROC Mondriaan.

ROC Mondriaan is verantwoordelijk voor de beoordeling van de BPV. Het beoordelingsgesprek is onderdeel van de BPV-beoordeling. Aan dit gesprek nemen de stagiair, de praktijkbegeleider en de praktijkdocent deel. De uitvoering van de werkprocessen én het beoordelingsgesprek moeten voldoende zijn.

Als zich tijdens de BPV problemen voordoen, of als er sprake is van voortijdige beëindiging van de BPV, moet je dit bespreken met de studieloopbaanbegeleider en/of de praktijkdocent. Zij proberen in gezamenlijk overleg tot een oplossing te komen. Indien het probleem niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan je je conform artikel 8 van het Studentenstatuut, wenden tot de domeinvoorzitter (zie [www.rocmondriaan.nl](http://www.rocmondriaan.nl))

## **1.4 Loopbaan en burgerschap**

De school heeft de taak jou voor te bereiden op de toekomstige arbeidsmarkt. Tijdens je opleiding komen niet alleen de beroepshouding en de vaardigheden aan bod die nodig zijn voor het beroep dat je wilt gaan uitoefenen, maar ook de kennis, houding en vaardigheden die horen bij 'Loopbaan en Burgerschap' (L&B). Dat betekent, dat je op school 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 je opleiding 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 burgerschapsvorming 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.

Gedurende de opleiding moet je voldoen aan de eisen die vanuit school worden gesteld aan de onderdelen Loopbaan en Burgerschap. Op school krijg je informatie over de eisen die aan jou worden gesteld. Actieve deelname aan Loopbaan en Burgerschap is een voorwaarde voor het behalen van het diploma.

## **1.5 Nederlands**

Voor elke opleiding gelden uitstroomeisen ten aanzien van de beheersing van het Nederlands. Deze eisen zijn vastgelegd in het kwalificatiedossier. Ze zijn beschreven voor de vijf deelvvaardigheden, te weten: 'luisteren', 'lezen', 'gesprekken voeren', 'spreken' en 'schrijven'. Voor deze opleiding is dat niveau 3F (zie de tabel in paragraaf 2.4).

Bij de start van je opleiding wordt een 'nu-meting' gedaan. Dit betekent dat er gekeken wordt wat jouw huidige niveau Nederlands is d.m.v. een toets of een gesprek. Tijdens de voortgangsweken wordt de voortgang gemeten. De resultaten bespreek je met je studieloopbaanbegeleider. De inhoud van het programma staat beschreven in de studiegids.

Gedurende de hele opleiding krijg je lessen Nederlands aangeboden. In deze lessen werk je aan het onderhouden of verhogen van je taalniveau voor de vijf deelvvaardigheden. Ook tijdens de projectlessen komt het Nederlands veelvuldig aan bod binnen de context van je toekomstige beroep. Tijdens de lessen m.b.v. de computer en de uren begeleid of onbegeleid kun je ook achterstanden inhalen, vooruit werken of - in overleg met je docent - extra modules doen. Er wordt hierbij gebruik gemaakt van ondersteunende software om extra te oefenen.

Aan het eind van elke periode doe je een aantal voortgangstoetsen. Hiervoor krijg je een beoordeling. Een overzicht van deze resultaten staat op je rapport, dat je na elke periode uitgereikt krijgt

## **1.6 Moderne vreemde talen**

Voor de opleiding Frontofficemanager volg je twee moderne vreemde talen, te weten Engels en een tweede moderne vreemde taal, te weten Duits of Spaans. Voor de opleiding Frontofficemanager gelden er uitstroomeisen ten aanzien van de beheersing van het Engels en de tweede moderne vreemde taal. Deze eisen zijn vastgelegd in het kwalificatiedossier voor het beroep. Welke eisen aan het examen worden gesteld kun je lezen in hoofdstuk 2, paragraaf 2.4.

Bij de start van je opleiding wordt een 'nu-meting' gedaan. Dit betekent dat er gekeken wordt wat jouw huidige niveau Engels en huidige niveau tweede moderne vreemde taal is d.m.v. een toets of een gesprek. Tijdens de voortgangsweken wordt de voortgang gemeten. De resultaten bespreek je met je studieloopbaanbegeleider. De inhoud van het programma staat beschreven in de studiegids.

## **1.7 Rekenen**

Voor elke opleiding gelden er uitstroomeisen ten aanzien van de beheersing van het rekenen. Voor deze opleiding is dat niveau 3F. De eisen zijn vastgelegd in het kwalificatiedossier voor het beroep en

het 'Referentiekader taal en rekenen'. Ze zijn beschreven voor de vier deelvaardigheden, te weten; 'getallen', 'verhoudingen', 'metingen en meetkunde' en 'verbanden'. Welke eisen aan het examen worden gesteld, kun je lezen in hoofdstuk 2, paragraaf 2.6.

Bij de start van je opleiding wordt een 'nu-meting' gedaan. Dit betekent dat er gekeken wordt wat jouw huidige niveau rekenen is d.m.v. een toets of een gesprek. Tijdens de voortgangsweken wordt de voortgang gemeten. De resultaten bespreek je met je studieloopbaanbegeleider. De inhoud van het programma staat beschreven in de studiegids.

Je krijgt een examen Rekenen dat bestaat uit alle hiervoor beschreven onderdelen. Het wordt afgenomen met een digitaal examen. Op school zul je hier meer informatie over ontvangen

## 1.8 Studieduur, studiebelasting en onderwijsprogrammering

De studieduur van de opleiding bedraagt 3 jaar

Hoeveel uur je per jaar moet besteden aan een opleiding wordt uitgedrukt in 'studiebelastingsuren'. Een voltijd opleiding bestaat uit ten minste 1600 studiebelastingsuren per jaar. Deze studiebelastingsuren bestaan uit begeleide en onbegeleide uren. De onbegeleide uren zijn de uren die je zelfstandig aan je opleiding besteedt. Voor een BOL-opleiding geldt dat de opleiding per jaar ten minste 850 begeleide klokuren moet aanbieden

Op school krijg je een werkrooster waarin staat wanneer de begeleide uren zijn gepland en welke uren je aanwezig moet zijn. De docent schrijft altijd op of je aanwezig bent geweest.

*Leerjaar 1: overzicht globale planning begeleide en onbegeleide uren*

Periode	1	2	3	4		
Simulatie	0	0	0	180		180
Begeleide uren op school	210	210	210	90		720
<b>Totaal begeleide uren</b>	210	210	210	270		900
Onbegeleide uren	190	190	190	130		700
<b>Totaal</b>	400	400	400	400		<b>1600 klokuren</b>

*Leerjaar 2: overzicht globale planning begeleide en onbegeleide uren*

Periode	1	2	3	4		
BPV	0	0	0	480		480
Begeleide uren op school	200	200	200	0		600
<b>Totaal begeleide uren</b>	200	200	200	480		1080
Onbegeleide uren	130	130	130	130		520
<b>Totaal</b>	330	330	330	610		<b>1600 klokuren</b>

*Leerjaar3: overzicht globale planning begeleide en onbegeleide uren*

Periode	1	2	3	4		
BPV	240	80	480	0		800
Begeleide uren op school	80	150	0	50		280
<b>Totaal begeleide uren</b>	320	230	480	50		1080
Onbegeleide uren	150	155	150	65		520
<b>Totaal</b>	470	385	630	115		<b>1600 klokuren</b>

## **1.9 Begeleiding en ondersteuning**

### **Studieloopbaanbegeleider**

Bij aanvang van je opleiding krijg je een studieloopbaanbegeleider (SLB-er) toegewezen. Deze begeleidt de student (voor zover mogelijk) gedurende de gehele studieloopbaan binnen de opleiding. De SLB-er helpt een persoonlijk curriculum te ontwikkelen op basis van een ontwikkelingsportfolio. Samen met de SLB-er wordt een Persoonlijk Ontwikkelings Plan (POP) gemaakt. POP-gesprekken vormen een essentieel onderdeel van studieloopbaanbegeleiding. De student heeft steeds de verantwoordelijkheid eigen doelen vast te stellen en daar naartoe te werken. De SLB-er stimuleert de student om te reflecteren op je eigen gedrag.

De SLB-er voert geregeld voortgangsgesprekken, op basis van de leerroute en beroepsproducten. De SLB-er begeleidt de student in de voorbereiding op je BPV (stage). Daarnaast begeleidt de SLB-er bij het oplossen van problemen (zowel leerproblemen als problemen buiten de directe sfeer van de opleiding die het functioneren op school negatief beïnvloeden. De SLB-er bewaakt of je de competenties ontwikkeld hebt en uiteindelijk of je het examen zou kunnen afleggen.

### **BPV-begeleider**

Tijdens de praktijkstage (BPV) wordt de student bijgestaan door een docent vanuit de opleiding (praktijkdocent) en een begeleider vanuit het bedrijf (praktijkbegeleider)f. De student heeft regelmatig contact met de stagedocent, dit kan zijn door middel van reflectieverslagen, contact via de mail of in gesprekken en door bezoeken van de docent aan het bedrijf. Bij problemen bespreekt de student dit met de begeleider binnen het bedrijf en indien nodig ook met de praktijkdocent en/of SLB-er.

### **Decanaat en Voorlichting**

Gedurende je schoolloopbaan moet de student regelmatig een keuze maken (bijvoorbeeld over de afstudeerrichting), die verstrekken gevolgen kan hebben voor de uiteindelijke loopbaan op de arbeidsmarkt. De decaan van Toerisme & Recreatie probeert te begeleiden bij het nemen van mogelijke beslissingen.

De decaan houdt zich bezig met:

- de intake, de doorstroom en uitstroom van studenten,
- veranderingen in eisen en opzet van vervolgoopleidingen en de gevolgen daarvan voor de studie- en beroepskeuze,
- contacten met het arbeidsveld, servicepunt beroepspraktijkvorming en stagedocenten.

### **Vertrouwenspersoon en counselor**

Wanneer de student met iemand vertrouwelijk wilt praten kan de student terecht bij de counselor (ook wel leerlingbegeleider, studentenbegeleider of vertrouwenspersoon genoemd).

De student kan bij de counselor terecht met problemen met thuis, met je zelf, familie, cultuur, Ook kan de student een vertrouwelijk gesprek aanvragen als de student zich niet prettig voelt door school, omdat de student problemen door school of in de BPV (stage) gekregen heeft..

Door de counselor zal geen persoonlijke informatie naar buiten gebracht worden als de student dat niet wil. Alleen in gevallen waarin de veiligheid in gevaar komt moet door de counselor actie ondernomen worden.

### **Contact met ouders**

Aan het begin van elk leerjaar wordt voor de ouders een informatieavond georganiseerd, waarbij informatie wordt gegeven over het leerjaar en de ouders kennis kunnen maken met de studieloopbaanbegeleider.

Een aantal keer per jaar wordt een ouderavond georganiseerd waarbij de ouders kunnen spreken met de SLB-er en de vakdocenten.

Voor de ouders van studenten die in het buitenland stage gaan lopen wordt er voor de stageperiode een voorlichtingsbijeenkomst georganiseerd.

## 1.10 Studievoortgang en toetsing

Gedurende de opleiding wordt je studievoortgang regelmatig met je besproken door de studieloopbaanbegeleider aan de hand van jouw resultaten, je houding en inzet. Deze worden onder meer bepaald door je gedrag in de groep/klas, of je altijd aanwezig bent, afspraken nakomt, etc. Je ontvangt drie keer per jaar een overzicht (rapport) over de voortgang van jouw opleiding. Bij het onderdeel opmerkingen staan opmerkingen over je studievoortgang. Aan het eind van elk studiejaar ontvang je een eindbrief met een studieadvies. Dit studieadvies is gebaseerd op je inzet, je aanwezigheid, je beroepshouding en de door jou behaalde resultaten.

Op het rapport dat je krijgt wordt onderscheid gemaakt tussen 'ontwikkelingsgerichte' toetsen, ook wel voortgangstoetsen genoemd en 'kwalificerende' toetsen oftewel de examens.

Achterin is in bijlage 8 een voorbeeld van het toetsplan opgenomen. Daarop kun je zien voor welke onderdelen in welke periode je een beoordeling krijgt en of dit een voortgangs- of examenonderdeel is. Het rapport dat je bij de start van de opleiding ontvangt geeft de definitieve toetsplanning aan.

Tijdens de BPV wordt je studievoortgang bijgehouden door jezelf, je praktijkdocent en je praktijkbegeleider. Je vult reflecties in en bespreekt deze met je praktijkbegeleider, je praktijkbegeleider vult tussen- en eindbeoordelingen in en je praktijkdocent controleert of de juiste procedure is gevolgd en kent met de praktijkbegeleider na het beoordelingsgesprek de totaalbeoordeling toe. Alle procedures en formulieren vind je in het "Werkboek BPV" dat je tijdens de opleiding ontvangt.

Bij de start van je opleiding ontvang je informatie over de Onderwijs- en Examenregeling (Oer) Op basis van de resultaten van de toets- en examenonderdelen uit de Oer kan worden vastgesteld of je studievoortgang voor het betreffende schooljaar voldoende is.

Je houding en gedrag moeten passen binnen de Mondriaan gedragscode en de Mondriaan internetcode. Je kunt deze codes vinden op de website ([www.rocmondriaan.nl](http://www.rocmondriaan.nl))

In het deelnemersstatuut staan rechten en plichten van de student vermeld, o.a. ten aanzien van de aanwezigheidsplicht bij de lessen, en de mogelijke maatregelen die genomen kunnen worden bij het niet nakomen van deze verplichtingen.

Bij onvoldoende resultaten / houding / inzet / aanwezigheid volgt een gesprek met jou en je studieloopbaanbegeleider. Als dit gesprek niet tot aantoonbare verbetering op de korte termijn leidt, worden er door je studieloopbaanbegeleider en de coördinator studentenzaken in een tweede gesprek schriftelijke afspraken met je gemaakt. Deze moeten worden ondertekend door jou, je studieloopbaanbegeleider en -indien je jonger bent dan 18 jaar- door een ouder/verzorger. Als de schriftelijke afspraken niet worden nageleefd, volgt er een gesprek met de coördinator studentenzaken en de ouder(s) en/of verzorger(s) (indien je jonger bent dan 18 jaar). Dit kan leiden tot een beroepshoudingscontract of een negatief studievoorschrift; 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 krijgt om binnen de gestelde termijn de afspraken alsnog na te komen. De termijn en gemaakte afspraken worden schriftelijk vastgelegd.

Indien bij de tweede mogelijkheid binnen de afgesproken termijn onvoldoende verbetering optreedt, geeft de onderwijsmanager een schriftelijk bindend negatief studievoorschrift. In dat geval wordt de afgesloten onderwijsovereenkomst beëindigd. 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 Domeindirectie, Koningin Marialaan 9, 2595 GA Den Haag.

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 overnemen. Dit besluit wordt jou schriftelijk medegedeeld en er staat ook in waarom de voorzitter van de domeindirectie zo heeft besloten. Ben je het niet eens met dat besluit, dan kun jij je wenden tot de klachtencommissie.

## **1.11 Klachtenprocedure en beroepsprocedure**

Je kunt een klacht indienen over de volgende onderwerpen:

### 1. Kwaliteit van onderwijs en begeleiding op school

Wanneer je niet tevreden bent over de kwaliteit van jouw onderwijs of begeleiding op school, 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.

### 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 de begeleider van de betreffende organisatie 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.

### 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. De behandeling van dit soort klachten is met speciale voorwaarden omringd.

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

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

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).

### 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. Tegen de beslissing van de voorzitter van de domeindirectie kan een klacht worden ingediend bij de klachtencommissie.

NB: zie ook <http://www.rocmondriaan.nl>, zoekterm: klachtenregelingen, Deelnemersstatuut. Klachten kun je indienen via: [klachten@rocmondriaan.nl](mailto:klachten@rocmondriaan.nl).

## **1.12 Gedragscode**

ROC Mondriaan is een onderwijsinstelling die opleidt voor de arbeidsmarkt en deelname aan de Nederlandse samenleving. Mondriaan is een neutraal instituut, wat betekent dat bijeenkomsten met een geloofs- en/of politiek karakter niet zijn toegestaan en dat er geen voorzieningen worden geboden voor geloofs- en/of politieke uitingen.

ROC Mondriaan wil deelnemers 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 deelnemers 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 Mondriaan-locatie, maar geen deelnemer of personeelslid is.

#### **Kernwaarden**

ROC Mondriaan heeft de volgende kernwaarden:

- Respect en gemeenschapszin;
- Vertrouwen en veiligheid;
- Verantwoordelijkheid, professionaliteit en Integriteit.

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

De gedragscode/gedragscodelat is te vinden op [www.rocmondriaan.nl/jongeren](http://www.rocmondriaan.nl/jongeren).

### **1.13 Mondriaanpas**

Elke student en medewerker binnen Mondriaan heeft een Mondriaanpas. Dit is een multifunctionele plastic kaart op naam gesteld, die door middel van één of meer in de kaart ingebedde elektronische chips informatie kan opslaan en uitwisselen. De kaart is voorzien van een foto.

De pas moet je op school altijd bij je hebben; hij geeft toegang tot het gebouw, is nodig voor deelname aan examens, geeft je toegang tot de faciliteiten op school en toont aan dat je een student van ROC Mondriaan bent. Je bent zelf verantwoordelijk voor deze pas.

Bij verlies of diefstal van de Mondriaanpas meld je dit bij de informatiebalie van de campus waar je studeert. Als je stopt met de opleiding of als je diplomeert, moet je de Mondriaanpas inleveren. Iedere medewerker van ROC Mondriaan kan bezoekers en studenten vragen naar hun Mondriaanpas.

### **1.14 Lesrooster en aanwezigheid**

Elke periode wordt er een nieuw rooster samengesteld. Dit wordt geplaatst op het internet:

[www.rooster-hoto.nl](http://www.rooster-hoto.nl)

Bij ziekte worden evt. roosterwijzigingen vermeld via het internet: namelijk [www.roosterwijziging.nl](http://www.roosterwijziging.nl).

Op de mededeling borden is het rooster te vinden als bij de balie.

De lessen zijn verplicht. De absentie wordt door de docenten per les bijgehouden op de klassenlijst. De lijsten worden ingevoerd in het absentiesysteem waardoor een overzicht is over de gevolgde lessen en absentie van een student.

## Verzuimprotocol

- Na 15-uur verzuim, ongeacht de reden, heb je een gesprek met je Studieloopbaanbegeleider en na 25 uur heb je een gesprek met de coördinator studentzaken. Beide gesprekken worden vastgelegd op een formulier. Mocht hier aanleiding voor zijn wordt; een beroepshoudingcontract opgesteld waarin afspraken worden gemaakt over het terugdringen van het verzuim, de leerplichtambtenaar op de hoogte gesteld en/of DUO op de hoogte gesteld. De 25-uur verzuimbrieven moet ondertekend worden door de ouders.
- Er is sprake van ongeoorloofde afwezigheid indien de student zonder bericht of zonder toestemming afwezig is of indien de student wel op school is maar niet aanwezig is in lessen waar hij/zij behoort.
- Indien er geen verbetering is in het verzuimgedrag, dan volgt een vervolgesprek met de student (en/of ouders) en de coördinator studentzaken. Indien nodig wordt er een beroepshoudingcontract opgesteld of volgen verdere stappen door de onderwijsmanager.
  - a)
- Indien er wederom geen verbetering is in het verzuimgedrag, zal de student aan de domeindirectie worden voorgedragen om de opleiding van de student te beëindigen. De domeinvoorzitter kan maatregelen nemen tot verwijdering van school. Bij leerplichtige studenten gaat daar nog een gesprek met ouders en leerplichtambtenaar aan vooraf.
- Voor studenten tot 18 jaar zonder startkwalificatie is, bij verzuim van meer dan 16 uur van vier aaneengesloten schoolweken, de school wettelijk verplicht de leerplichtambtenaar in te schakelen. Dit geldt ook voor het verzuim op de stage-plaats. Ouders en student kunnen dan door een leerplichtambtenaar van de gemeente opgeroepen voor een gesprek, er volgt een waarschuwing of direct een proces verbaal.
- Bij studenten van 18 – 23 jaar zonder startkwalificatie gaat bij 30 dagen verzuim of eerder een melding naar de afdeling Voortijdig Schoolverlaten van de gemeente. Een VSV-case manager van deze afdeling roept de student dan op voor een gesprek.
- Melding naar DUO kan consequenties hebben. De studiefinanciering kan dan stopgezet worden of omgezet worden in een lening. Naast taakstraffen kan er voor spijbelende leerlingen of hun ouders sprake zijn van geldboetes tot maximaal 2.250 euro. In het uiterste geval volgt bij structureel ongeldig verzuim zelfs een hechtenis.
- Te laat komen geldt eveneens als een vorm van verzuim. Ook hier kan de leerplichtambtenaar worden ingeschakeld en een melding gedaan worden naar DUO.

Studenten en ouders/verzorgers van studenten zijn **verplicht** zich aan de volgende regels te houden:

Bij ziekte moet de student zelf of ouder/verzorger van de student (bij minderjarigheid het verzuim melden per e-mail: [verzuimmelden.toerisme@rocmondriaan.nl](mailto:verzuimmelden.toerisme@rocmondriaan.nl) of telefonisch contact opnemen met de receptioniste tussen 08.00 en 08.30 uur op tel. **088-6663350**

- Naast bovenstaande melding stelt de student de studieloopbaanbegeleider per e-mail op de hoogte wat er met hem/haar aan de hand is en wanneer de student weer verwacht naar school te komen.
- Voor elk ander verzuim dat van tevoren al bekend is bij student of ouder/verzorger moet vooraf per e-mail of schriftelijk toestemming worden gevraagd bij de coördinator studentzaken: [m.luk@rocmondriaan.nl](mailto:m.luk@rocmondriaan.nl)
- Afspraken met artsen, orthodontist, fysiotherapeut, etc. dienen zoveel mogelijk buiten schooltijd plaats te vinden.



- Student en ouder/verzorger zijn verplicht ervoor te zorgen dat de school een recent telefoonnummer en/of emailadres heeft waarmee de school, indien noodzakelijk, contact kan opnemen met student en ouder/verzorger.

### **Te laat komen**

Als je te laat komt, meld je je bij de receptie voor een 'te-laatbriefje'. De eerste 10 minuten van de les, mag je met dit briefje de les nog volgen. Het briefje geef je af aan de docent. Na 10 minuten mag je de les niet meer in en wacht je totdat het tweede uur van het blokuur begint. Dan mag je het tweede uur van het blokuur volgen.

Het aantal keren dat je te laat komt wordt door je studieloopbaanbegeleider bijgehouden. Een consequentie van te laat komen kan zijn dat je je de volgende schooldag om 8.00 uur moet melden op school. Je studieloopbaanbegeleider zal dit met je bespreken. Mocht dit niet helpen, volgt een gesprek met de coördinator studentzaken en kan tot een beroepshoudingcontract leiden.

### **1.15 Reglementen**

*Alle reglementen die van belang zijn voor studenten van Mondriaan zijn te vinden op de website [www.rocmondriaan.nl](http://www.rocmondriaan.nl) >> Onze organisatie >> Reglementen voor deelnemers.*

## **2. EXAMINERING**

### **2.1 Kwalificatiedossier**

Het onderwijs en de examens worden verzorgd volgens het kwalificatiedossier Frontofficemedewerker 2012

### **2.2 Examenprogramma**

Het examenprogramma van je 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 dat hieronder volgt.

## Examenplan

Examenplan Frontofficemanager				Crebo : 94072
Eenheid	Vorm*	Inhoud	Leerweg	
			BOL	
			Context	Blok
Kerntaak 1	Proeve van bekwaamheid	WP's 1.1 1.2 1.3 1.4 1.5 1.6 1.7 1.8	BPV	8,9, 10,11
Kerntaak 2	Proeve van bekwaamheid	WP's 2.1 2.2 2.3 2.4 2.5 2.6 2.7 2.8 2.9 2.10	BPV	8,9, 10,11
Kerntaak 3	Proeve van bekwaamheid	WP's 3.1 3.2 3.3 3.4 3.5 3.6 3.7 3.8 3.9 3.10 3.11 3.12 3.13	School	11
Nederlands	Centraal Examen (C)	Lezen 3F	School	7
	Centraal Examen (C)	Luisteren 3F	School	6
	Examen (S)	Schrijven 3F	School	7
	Examen (M)	Spreken 3F	School	7
	Examen (M)	Gesprekken 3F	School	6
Engels	Examen (S)	Lezen B2	School	7
	Examen (S)	Luisteren B2	School	7
	Examen (S)	Schrijven B2	School	7
	Examen (M)	Spreken B1	School	7
	Examen (M)	Gesprekken B1	School	7
MVT2	Examen (S)	Lezen B1	School	7
	Examen (S)	Luisteren B1	School	7
	Examen (S)	Schrijven B1	School	7
	Examen (M)	Spreken A2	School	7
	Examen (M)	Gesprekken A2	School	7
Rekenen	Centraal Examen (C)	3F	school	7

Loopbaan en Burgerschap **	Functioneringsgesprek (M)	Loopbaan	School	Jaar 1,2
	Beoordelingsgesprek (M)	Loopbaan, functioneert als werknemer	BPV	8,9, 10,11
	Inspanningsverplichting	De politiek-juridische dimensie	School	3 + jaar 2
	Inspanningsverplichting	De economische dimensie	School	3 + jaar 2
	Inspanningsverplichting	De sociaal-maatschappelijke dimensie	School	2
	Inspanningsverplichting	De dimensie vitaal burgerschap	School	2 + jaar 2

\* C=Computer, S=Schriftelijk, M=Mondeling

## 2.3 Diploma-eisen

Nodig voor het diploma Frontofficemanager:

- Minimaal voldoende voor de afzonderlijke kerntaken
- Voldaan aan de eisen van de deelvaardigheden bij Engels
- Voldaan aan de inspanningsverplichting BPV
- Voldaan aan de inspanningsverplichting Loopbaan en Burgerschap
- Examen Nederlands 3F is afgelegd
- Examen Rekenen 3F is afgelegd

Van de eindcijfers voor Nederlands, Rekenen en Engels mogen er twee onvoldoende zijn (niet lager dan een 5), het andere eindcijfer moet tenminste een 6 zijn.

## 2.4 Nederlands

Je legt een examen Nederlands af. Het examen bestaat uit twee onderdelen: een centraal ontwikkeld examen lezen en luisteren en een instellingsexamen spreken, gesprekken voeren en schrijven. De centraal ontwikkelde examens lezen en luisteren zijn digitale examens. Het centraal ontwikkelde examen en het instellingsexamen leveren één cijfer voor Nederlands op.

Mbo 4

<b>Vaardigheid</b> <b>Niveau</b>	<b>Luisteren</b>	<b>Lezen</b>	<b>Gesprekken voeren</b>	<b>Spreken</b>	<b>Schrijven</b>
3F	x	x	x	x	x

In het onderstaande schema zijn de taalniveaus beschreven.

<b>Algemene niveaubeschrijvingen voor 3F (eindniveau MBO 4)</b>	
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

De taaleisen Moderne Vreemde Talen voor het beroep worden geëxamineerd met een instellingsexamen. Je doet examen in Engels en een tweede moderne vreemde taal.

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

In de tabel hieronder vind je de uitstroomeisen.

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

De uitstroomeisen voor de moderne vreemde talen zijn de generieke eisen (voor Engels) en de eisen op basis van het beroep (Engels en Duits). In de tabel hieronder vind je de uitstroomeisen.

#### Generieke uitstroomeisen Engels

<b>Niveau \ Vaardigheid</b>	<b>Luisteren</b>	<b>Lezen</b>	<b>Gesprekken voeren</b>	<b>Spreken</b>	<b>Schrijven</b>
B1	x	x			
A2			x	x	x

#### Beroepsgerichte uitstroomeisen Engels

<b>Niveau \ Vaardigheid</b>	<b>Luisteren</b>	<b>Lezen</b>	<b>Gesprekken voeren</b>	<b>Spreken</b>	<b>Schrijven</b>
B1				x	x
B2	x	x	x		

#### Beroepsgerichte uitstroomeisen tweede moderne vreemde taal

<b>Niveau \ Vaardigheid</b>	<b>Luisteren</b>	<b>Lezen</b>	<b>Gesprekken voeren</b>	<b>Spreken</b>	<b>Schrijven</b>
A2				x	x
B1	x	x	x		

Je krijgt examens op basis van bovengenoemde uitstroomeisen.

Op school ontvang je informatie over de slaag-/zakregeling en normering van het examen Moderne Vreemde Talen.

## 2.6 Rekenen

### Niveau 4

Je krijgt een examen rekenen, dat bestaat uit de onderdelen: getallen, verhoudingen, meten en meetkunde en verbanden. Rekenen wordt geëxamineerd met een centraal ontwikkeld digitaal examen. Op school zal je hier meer informatie over ontvangen.

#### Rekeneisen vanuit het Referentiekader Taal en Rekenen

<b>Niveau \ Vaardigheid</b>	<b>Getallen</b>	<b>Vebanden</b>	<b>Meten en meetkunde</b>	<b>Verhoudingen</b>
3F	x	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.

### Aanvullende bepalingen

#### **1. Het herkansen van onvoldoende resultaten**

Een deel van de examinering voor de opleiding vindt plaats via examenprojecten. Een examenproject bestaat uit een (aantal) werkproces(sen) behorend bij een (of meerdere) kernta(a)k(en).

Bij een tweede of eventueel volgend examenmoment behorend tot de examenmomenten van het betreffende cohort hoeft (hoeven) alleen het (de) werkproces(sen) dat (die) onvoldoende is (zijn) opnieuw gedaan te worden.

#### **2. Extra herkansingsmomenten**

In aanvulling op punt 3.2 van het Centraal Examenreglement kan de student bij de (sub)examencommissie een verzoek indienen voor (een) extra herkansingsmoment(en). Extra herkansingsmomenten worden alleen verleend als de student zonder het extra moment niet in staat is te voldoen aan de diploma-eisen. De (sub)examencommissie behoudt zich het recht voor om zonder opgaaf van reden(en) het verzoek om extra herkansingsmomenten niet te honoreren.

#### **3. Inschrijving extraneus**

Indien de student na afronding van de opleiding niet voldaan heeft aan de diploma eisen, kan deze een verzoek indienen bij de (sub)examencommissie om als extraneus student (examendeelnemer) te worden ingeschreven. De (sub)examencommissie behoudt zich het recht voor om zonder opgaaf van reden(en) het verzoek om inschrijving als examendeelnemer niet te honoreren.

De gemaakte afspraken m.b.t. inhoud, duur en eventuele begeleiding zullen schriftelijk worden vastgelegd.

#### **4. Aanwezigheid bij examenonderdelen**

Volgens het examenreglement dient een kandidaat deel te nemen aan alle examenonderdelen.

Indien een kandidaat niet aanwezig is bij de start van een examenzitting, is de volgende richtlijn van toepassing:

- bij examenzittingen wordt een kandidaat toegelaten tot en met 15 minuten na aanvang. Bij centrale, landelijke examens kan hiervoor een andere tijdsduur gelden.

Uitzondering hierop vormen examenzittingen waarbij toelating na de start verstoring van het examen tot gevolg heeft, zoals mondelinge examens en examens luistervaardigheid.

In alle gevallen geldt dat de kandidaat alleen nog recht heeft op de resterende tijdsduur van de examenzitting.

Het is kandidaten niet toegestaan de examenruimte binnen 15 minuten na aanvang van de zitting te verlaten (niet van toepassing op mondelinge examens).

In alle gevallen van overmacht, zoals bijvoorbeeld storingen van het openbaar vervoer of uitzonderlijke weersomstandigheden, kan de (sub)examencommissie besluiten af te wijken van de bovenstaande regeling.

## **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.

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.

## **2.9 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](http://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.
- Herkansen: 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 : A. Veerkamp  
Secretaris : --  
Lid : W. Westerkamp

Adres Leeghwaterplein 72, 2521 DB Den Haag  
Tel. 088 666 5959  
e-mail [a.veerkamp@rocmondriaan.nl](mailto:a.veerkamp@rocmondriaan.nl)

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

De sub-examencommissie bestaat uit:

Voorzitter a.i. : Mw. Drs. A.A.E. Stephan  
Secretaris : G.W. de Graaf

Adres Helenastraat 15, 2595 HA Den Haag  
Tel. 088 666 5523  
e-mail [g.de.graaf@rocmondriaan.nl](mailto:g.de.graaf@rocmondriaan.nl)

## **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](mailto: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](http://www.rocmondriaan.nl).

## **4. Klachtencommissie ROC Mondriaan**

De Klachtencommissie van ROC Mondriaan is te bereiken via het volgende mailadres: [klachten@rocmondriaan.nl](mailto:klachten@rocmondriaan.nl).

Het bezoekadres: Leeghwaterplein 72, 2521 DB Den Haag

## 5. Niveaubeschrijvingen Moderne Vreemde Talen

EUROPEES REFERENTIEKADER					
	Luisteren	Lezen	Spreken	Gesprekken	Schrijven
<b>B2</b>	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.
<b>B1</b>	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.
<b>A2</b>	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.
<b>A1</b>	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 formuleren 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"> <li>- Uitspraak, schrijfwijze en betekenis van getallen, symbolen en relaties</li> <li>- wiskundetaal gebruiken</li> </ul> <p>B Met elkaar in verband brengen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- getallen en getal relaties</li> <li>- structuur en samenhang</li> </ul> <p>C Gebruiken</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Berekeningen uitvoeren met gehele getallen, breuken en decimale getallen</li> </ul>
Verhoudingen	<p>A. Notatie, taal en betekenis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitspraak, schrijfwijze en betekenis van getallen, symbolen en relaties</li> <li>- wiskundetaal gebruiken</li> </ul> <p>B. Met elkaar in verband brengen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- verhouding, procent, breuk, decimaal getal, deling, 'deel van 'met elkaar in verband brengen</li> </ul> <p>C. Gebruiken</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- in de context van verhoudingen berekeningen uitvoeren, ook met procenten en verhoudingen.</li> </ul>
Met en meetkunde	<p>A. Notatie, taal en betekenis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- meten van lengte, oppervlakte, inhoud en gewicht, temperatuur</li> <li>- tijd en geld</li> <li>- meetinstrumenten</li> <li>- schrijfwijze en betekenis van meetkundige symbolen en relaties</li> </ul> <p>B. Met elkaar in verband brengen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- meetinstrumenten gebruiken</li> <li>- structuur en samenhang tussen meeteenheden</li> <li>-verschillenden representaties 2D en 3D</li> </ul> <p>C. Gebruiken</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- meten</li> <li>- rekenen in de meetkunde</li> </ul>
Verbanden	<p>A. Notatie, taal en betekenis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- analyseren en interpreteren van informatie uit tabellen, grafische voorstellingen en beschrijvingen</li> <li>-veel voorkomende diagrammen en grafieken</li> </ul> <p>B. Met elkaar in verband brengen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- verschillende voorstellingsvormen met elkaar in verband brengen</li> <li>- gegevens verzamelen, ordenen en weergeven</li> <li>- patronen beschrijven</li> </ul> <p>C. Gebruiken</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tabellen, diagrammen en grafieken gebruiken bij het oplossen van problemen</li> <li>- rekenvaardigheden gebruiken</li> </ul>

## 7. Competentiematrix

### Kerntaak 1: Voert Frontofficewerkzaamheden uit

Kerntaak	werkproces	Competenties
<b>Kerntaak 1</b>		
Werkproces 1.1	Neemt reserveringen aan	(I) presenteren (J) formuleren en rapporteren (L) materialen en middelen inzetten (R) op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten (T) instructies en procedures opvolgen
Werkproces 1.2	Checkt de klant/gast in	(E) samenwerken en overleggen (I) presenteren (L) materialen en middelen inzetten (R) op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten (T) instructies en procedures opvolgen
Werkproces 1.3	Informeert en adviseert de klant/gast	(I) presenteren (L) materialen en middelen inzetten (R) op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten
Werkproces 1.4	Biedt producten en diensten aan voor verkoop	(L) materialen en middelen inzetten (R) op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten (X) ondernemend en commercieel handelen
Werkproces 1.5	Treedt op als centraal aanspreekpunt	(I) presenteren (J) formuleren en rapporteren (L) materialen en middelen inzetten (T) instructies en procedures opvolgen
Werkproces 1.6	Handelt klachten af	(J) formuleren en rapporteren (K) vakdeskundigheid toepassen (R) op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten (T) instructies en procedures opvolgen
Werkproces 1.7	Bewaakt de veiligheid	(A) beslissen en activiteiten initiëren (E) samenwerken en overleggen (T) instructies en procedures opvolgen (V) met druk en tegenslag omgaan
Werkproces 1.8	Checkt de klant/gast uit	(E) samenwerken en overleggen



		(L) materialen en middelen inzetten (R) op de behoeften en verwachtingen van de “klant” richten (T) instructies en procedures opvolgen
--	--	--

## Kerntaak 2: Voert backofficewerkzaamheden uit

Kerntaak	werkproces	Competenties
<b>Kerntaak 2</b>		
Werkproces 2.1	Treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop	(E) samenwerken en overleggen (L) materialen en middelen inzetten (T) instructies en procedures opvolgen
Werkproces 2.2	Verwerkt reserveringen	(J) formuleren en rapporteren (L) materialen en middelen inzetten (T) instructies en procedures opvolgen
Werkproces 2.3	Voert administratieve werkzaamheden uit	(J) formuleren en rapporteren (L) materialen en middelen inzetten (M) analyseren
Werkproces 2.4	Verzamelt informatie	(N) onderzoeken (T) instructies en procedures opvolgen
Werkproces 2.5	Sluit de kassa af	(J) formuleren en rapporteren (K) vakdeskundigheid toepassen (M) analyseren (T) instructies en procedures opvolgen
Werkproces 2.6	Houdt de winkelvoorraad bij	(Q) plannen en organiseren (T) instructies en procedures opvolgen
Werkproces 2.7	Verzorgt communicatie met de markt	(E) samenwerken en overleggen (J) formuleren en rapporteren (Q) plannen en organiseren (X) ondernemend en commercieel handelen
Werkproces 2.8	Verbetert producten en diensten	(E) samenwerken en overleggen (K) vakdeskundigheid toepassen (R) op de behoeften en verwachtingen van de “klant” richten (X) ondernemend en commercieel handelen (Y) bedrijfsmatig handelen
Werkproces 2.9	Beheert contracten en onderhoudt relaties	(G) relaties bouwen en netwerken (X) ondernemend en commercieel handelen

Werkproces 2.10	Zorgt voor een goed functionerend reserveringssysteem	(B) aansturen (E) samenwerken en overleggen (L) materialen en middelen inzetten
-----------------	---	---

### Kerntaak 3: Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Kerntaak	werkproces	Competenties
Kerntaak 3		
Werkproces 3.1	Maakt een afdelingsplan	(A) beslissen en activiteiten initiëren (E) samenwerken en overleggen (J) formuleren en rapporteren (K) vakdeskundigheid toepassen (Q) plannen en organiseren (X) ondernemend en commercieel handelen
Werkproces 3.2	Maakt een personeelsplanning	(J) formuleren en rapporteren (Q) plannen en organiseren
Werkproces 3.3	Levert informatie aan voor begrotingen	(J) formuleren en rapporteren (M) analyseren
Werkproces 3.4	Zorgt voor inkoop van materialen en middelen	(M) analyseren (T) instructies en procedures opvolgen
Werkproces 3.5	Bewaakt budgetten	(B) aansturen (J) formuleren en rapporteren (M) analyseren (T) instructies en procedures opvolgen
Werkproces 3.6	Werft en selecteert nieuwe medewerkers	(A) beslissen en activiteiten initiëren (E) Samenwerken en overleggen (I) presenteren (T) instructies en procedures opvolgen
Werkproces 3.7	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken	(B) aansturen (C) begeleiden (J) formuleren en rapporteren (M) analyseren (T) instructies en procedures opvolgen
Werkproces 3.8	Plant en verdeelt de werkzaamheden	(B) aansturen

		(J) formuleren en rapporteren (Q) plannen en organiseren (T) instructies en procedures opvolgen
Werkproces 3.9	Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan	(B) aansturen (C) begeleiden (I) presenteren (K) vakdeskundigheid toepassen
Werkproces 3.10	Motiveert en stimuleert samenwerking in het team	(C) begeleiden (E) samenwerken en overleggen
Werkproces 3.11	Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer	(B) aansturen (M) analyseren (S) kwaliteit leveren
Werkproces 3.12	Voert werkoverleg	(B) aansturen (E) samenwerken en overleggen (I) presenteren (J) formuleren en rapporteren (Q) plannen en organiseren
Werkproces 3.13	Rapporteert aan de ondernemer/het management	(E) samenwerken en overleggen (J) formuleren en rapporteren (M) analyseren (Y) bedrijfsmatig handelen

## 8. Toetsplan

Opleiding: Frontofficemanager

Niveau 4

Leerjaar 1									
Beroepsproducten					Nederlands				
Periode 1					Periode 1				
Beroepsoriëntatie					Spreken				
Topografie 1					Taalverzorging 1				
Periode 2					Verslag oriëntatieweek				
Vakantiebeurs					Periode 2				
Topografie 2					Taalverzorging 2				
Basis Recreatie					Luisteren B1				
Cultuur					Gesprekken voeren B1, deel 1				
ACB Basis Activiteitenbegeleiding					Periode 3				
NH2000					Lezen B1				
Periode 3					Taalverzorging 3				
Hollandtour					Periode 4				
Welkomstpakket					Schrijven B1				
Topografie 3					Gesprekken voeren B1, deel 2				
Cultuur					Taalverzorging 4				
Front Office / Hotellerie					Engels				
Periode 4					Periode 1				
VVV informatie					Taal, Toerisme & Grammatica 1				
Topografie 4					LLA-meting				
Cultuur					Periode 2				
VVV					Taal, Toerisme & Grammatica 2				
Economie					LLA-meting				
Periode 2					Periode 3				
Voortgangstoets					Taal, Toerisme & Grammatica 3				
Periode 3					LLA-meting				
Voortgangstoets					Periode 4				
Periode 4					Gesprekken voeren				
Voortgangstoets					Spreken				
Rekenen					Taal, Toerisme & Grammatica 4				
Periode 2					Duits				
Voortgangstoets					Periode 1				
Periode 4					Voortgangstoets 1				
Voortgangstoets					Periode 2				
Flexibele opdrachten					Voortgangstoets 2				
Gastheer / -vrouw					Periode 3				
Museum					Voortgangstoets 3				
Evenement					Periode 4				
Vrije opdracht					Voortgangstoets 4				
Loopbaan & Burgerschap					Luisteren				
Periode 1					Lezen				
POP & PAP					Gesprekken voeren				
Periode 2					Spreken				
Veiligheid					Schrijven				
Gezondheid					Loopbaan & Burgerschap				
Test je leefstijl 1					Periode 1				
Periode 3					POP & PAP				
Pop - functioneringsgesprek					Periode 2				
Periode 4					Veiligheid				
Beachvolleybal					Gezondheid				
Politiek					Test je leefstijl 1				
Climat Exchange					Periode 3				
Test je leefstijl 2					Pop - functioneringsgesprek				
Flexibele opdrachten					Periode 4				
Gastheer / -vrouw					Beachvolleybal				
Museum					Politiek				
Evenement					Climat Exchange				
Vrije opdracht					Test je leefstijl 2				

