

# ONDERWIJS- en EXAMENREGELING

## ROC MONDRIAAN

BRIN nummer: 27GZ

Domein	Zakelijke Dienstverlening
Opleiding	Frontoffice medewerker
Niveau	3
Crebonummer	90620
Uitstroomdifferentiatie	90622 Receptionist
Cohort	<2010>
Leerwegen en opleidingsvarianten BOL	Studieduur 2 jaar

<b>INLEIDING .....</b>	<b>3</b>
ENKELE BELANGRIJKE BEGRIPPEN .....	4
<b>1. OPLEIDING.....</b>	<b>5</b>
1.1 INHOUD VAN DE OPLEIDING .....	5
1.2 INRICHTING VAN DE OPLEIDING.....	6
1.3 BEROEPSPRAKTIJKVORMING.....	6
1.4 LEREN, LOOPBAAN EN BURGERSCHAP .....	6
1.5 NEDERLANDS.....	7
1.6 MODERNE VREEMDE TALEN .....	7
1.7 REKENEN .....	7
1.8 STUDIEDUUR, STUDIEBELASTING EN ONDERWIJSPROGRAMMERING .....	7
1.9 BEGELEIDING EN ONDERSTEUNING.....	7
1.10 STUDIEVOORTGANG .....	8
1.11 KLACHTENPROCEDURE	
1.12 GEDRAGSCODE	
1.13 LESROOSTER EN AANWEZIGHEID	
<b>2. EXAMINERING .....</b>	<b>8</b>
2.1 KWALIFICATIEDOSSIER .....	13
2.2 EXAMENPROGRAMMA EN EXAMENPLAN / PLAN VAN TOETSING EN AFSLUITING .....	13
2.3 NEDERLANDS.....	14
2.4 MODERNE VREEMDE TALEN .....	15
2.5 REKENEN .....	15
2.6 EXAMENREGLEMENT .....	16
2.7 EXAMENCOMMISSIE EN ONVOORZIENE GEVALLEN .....	18
2.8 BEROEPSPROCEDURE.....	18
<b>BIJLAGEN .....</b>	<b>19</b>
1. CENTRAAL EXAMENREGLEMENT COMPETENTIEGERICHT BEROEPSONDERWIJS VAN ROC MONDRIAAN .....	19
2. EXAMENCOMMISSIE .....	24
3. COMMISSIE VAN BEROEP VOOR DE EXAMENS.....	25
4. KLACHTENCOMMISSIE ROC MONDRIAAN .....	26
5. NIVEAUBESCHRIJVINGEN MODERNE VREEMDE TALEN .....	21
6. NIVEAUBESCHRIJVINGEN REKENEN.....	22

Opleidingsplan

Plan van Toetsing en Afsluiting

# INLEIDING

Beste student,

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

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

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

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

De Oer wordt gepubliceerd voordat de opleiding start en is te downloaden van de website van ROC Mondriaan: [www.rocmondriaan.nl](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 bovenstaande website.

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

De directie van het domein zakelijke dienstverlening wenst je heel veel succes met deze opleiding.

Naam: H. C. de Bruijn  
Voorzitter domeindirectie

## 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.

**Competenties:** dat is alles wat nodig is om werkprocessen 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.

**(Competentie) bewijs:** Gedurende je opleiding verzamel je bewijzen dat je een bepaald werkproces of kerntaak beheerst, een competentiebewijs dus. Zo'n competentiebewijs wordt gevormd door één of meerdere bewijsstukken, bijvoorbeeld een presentatie, een simulatie, een BPV-opdracht.

**Examendossier:** Het geheel van bewijsstukken, dat wordt voorgelegd aan de examencommissie. Indien het examendossier als voldoende wordt beoordeeld leidt dit tot diplomering.

**Kenniscentrum** (beroepsonderwijs bedrijfsleven): dat is een organisatie die kerntaken, prestatie-indicatoren en competenties vaststelt. Voor jouw opleiding is dat: Kenwerk

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

**Kwalificatiedossier:** dat is het document waarin de kerntaken en competenties staan. Je kunt het kwalificatiedossier voor jouw opleiding bekijken bij [www.Kenwerk.nl](http://www.Kenwerk.nl)

**Kwalificerende opdracht:** is een examenopdracht, waarmee het niveau van de kennis en/of kunde/vaardigheden danwel competenties van een student worden vastgesteld. Door de beoordeling van bepaalde kwalificerende opdrachten kan een bewijsstuk worden verkregen, dat kan worden toegevoegd aan het examendossier.

**Prestatie-indicator:** is datgene wat een student voor een werkproces moet beheersen.

**Werkproces:** een afgebakend geheel van beroepshandelingen binnen een kerntaak.

**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.

# 1. OPLEIDING

## 1.1 Inhoud van de opleiding

De Frontofficemedewerker geeft -mondeling en schriftelijk- informatie en advies, zowel in het Nederlands als in twee moderne vreemde talen, aan klanten/gasten. Daarnaast voert hij commerciële activiteiten uit. Hij verkoopt producten en diensten aan klanten/gasten. In het kader van deze werkzaamheden houdt hij voorraden en prijzen op peil en presenteert hij producten op een aantrekkelijke wijze. Tevens verzorgt hij, afhankelijk van de bedrijfsformule, boekingen en reserveringen. Tenslotte voert hij ondersteunende werkzaamheden uit. In het beroep van de Frontofficemedewerker staan de behoeften en vragen van klanten/gasten centraal. Hij stelt hen tevreden, binnen de kaders en mogelijkheden van de bedrijfsformule. De Frontofficemedewerker is een commerciële medewerker: hij draagt bij aan de commerciële doelstellingen van het bedrijf. De Frontofficemedewerker heeft een commerciële instelling. Hij is zich bewust van het denken en handelen in termen van kosten en baten. De Frontofficemedewerker is zich ervan bewust, dat hij bij het verlenen van diensten steeds moet streven naar een optimale realisatie van de (commerciële) doelstellingen van het bedrijf. Tevens is de Frontofficemedewerker flexibel en reageert hij alert op signalen van klanten/gasten.

De Receptionist en de Frontofficemanager verrichten hun werkzaamheden in de receptie van hotel/restaurant- of recreatiebedrijven. Zij verzorgen reserveringen, verstrekken informatie en voeren receptiewerkzaamheden uit. Zij ontvangen klanten/gasten, checken hen in en verrichten werkzaamheden bij hun vertrek. Tijdens het verblijf van de klant/gast fungeren de Receptionist en de Frontofficemanager als centraal aanspreekpunt.

De Receptionist kan op basis van scholing en ervaring doorgroeien naar het beroep van Frontofficemanager. Hij kan zich ook ontwikkelen tot manager van een hotel/restaurant/recreatiebedrijf en tot ondernemer van een horeca-/recreatiebedrijf. Hiervoor kan hij de opleiding Horecaondernemer/-manager of de opleiding tot Frontofficemanager volgen. Tevens kan de Receptionist op basis van scholing en ervaring horizontaal doorstromen naar de functie Informatiemedewerker.

De opleiding Frontofficemedewerker is opgebouwd uit onderstaande kerntaken en werkprocessen.

### **Kerntaak 1: Voert frontofficewerkzaamheden uit.**

- 1.1 Neemt reserveringen aan
- 1.2 Checkt de gast in
- 1.3 Adviseert en adviseert de 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 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 (niet voor receptionist)
- 2.8 Verbeterd producten en diensten (niet voor receptionist)
- 2.9 Beheert contractie en onderhoudt relaties (niet voor receptionist)
- 2.10 Zorgt voor een goed functionerend reseveringsstelsel (niet voor receptionist)

### **Kerntaak 3: Geeft leiding en voert beheerstaken uit. (niet voor receptionist)**

- 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 budgetten
- 3.6 Werft en selecteert nieuwe medewerkers
- 3.7 Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken
- 3.8 Plant en verdeelt 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 het management

### **1.2 Inrichting van de opleiding**

Zie voor de inrichting van de opleiding bijlage OPL 2010 90620\_622 Receptionist.

### **1.3 Beroepspraktijkvorming (Stage)**

Gedurende je opleiding zul je diverse beroepsvaardigheden ook aanleren door stages te lopen in erkende horeca bedrijven. Deze stages zijn een verplicht onderdeel van de opleiding. Gedurende deze stage zal je examen doen in diverse werkprocessen vanuit het kwalificatie dossier en zal je beoordeeld worden op je functioneren als werknemer. (Specifieke informatie hierover vind je in de stage-examenboekjes).

Tijdens de stages word je door een stageopleider (leermeester) vanuit het bedrijf begeleid in het aanleren van de vaardigheden uit diverse werkprocessen. Vanuit school zal je worden begeleid door een stagebegeleider. De stagebegeleider zal er op toezien dat de examenprocessen goed verlopen. Ook kan je bij hem of haar terecht voor eventuele problemen op je stage.

Aantal uren stage:

Leerjaar 1: 200 klokuren

Leerjaar 2: 2<sup>de</sup> helft van het schooljaar

### **1.4 Leren, loopbaan en burgerschap**

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

Daarnaast wordt van je verwacht dat je je eigen opleiding en loopbaan uitstippelt (leer- en loopbaancompetenties). Daarom leer je tijdens je opleiding na te denken en te beslissen over zaken als: waar ben ik goed in? wat wil ik in mijn werk? wat moet ik leren om mijn doel te bereiken? welke manier van leren past het best bij mij?

Gedurende de opleiding dien je aan te tonen dat je je ontwikkelt ten aanzien van de kerntaken LLB.

## **1.5 Nederlands**

Niveau 3:

Voor Nederlands zal je worden geschoold in de volgende vijf vaardigheden: lezen, luisteren, gesprekken voeren, presenteren en schrijven. Afhankelijk van landelijke ontwikkelingen krijg je centraal ontwikkelde examens lezen en luisteren. Deze examens zijn digitale examens. Op school zul je hier meer informatie over ontvangen.. Zie hiervoor voor paragraaf 2.3.

Om je goed voor te bereiden op die examens worden er vanaf leerjaar 1 uren Nederlands opgenomen in het lesrooster waarin die vijf vaardigheden je worden aangeleerd. Minimaal één keer per jaar zal je op elke vaardigheid worden getoetst om te zien op welk niveau je zit. De resultaten worden opgenomen in je taalportfolio. We onderscheiden in het MBO drie niveaus, namelijk F1, F2 en F3 niveau. Voor de opleiding receptionist geldt als uitstroomeis niveau F2. Zie voor verdere toelichting op het niveau F2 paragraaf 2.3

## **1.6 Moderne vreemde talen 2.4 en bijlage 5**

Voor de opleiding Frontoffice Manager geldt Engels als de verplichte moderne vreemde taal.

Daarnaast kan een keuze gemaakt worden uit de talen Duits, Frans en Spaans. Voor Duits en Frans geldt dat er in de vooropleiding examen is gedaan in de betreffende talen.

Het onderwijs in de talen zal enerzijds worden afgestemd op het werken in een horecabedrijf en anderzijds op je algemene taalontwikkeling met betrekking tot lezen, luisteren, gesprekken voeren, presenteren en schrijven. Zie voor verdere informatie paragraaf 2.4 en bijlage 5

Voor je algemene taalontwikkeling gelden de onderstaande uitstroomeis:

Voor Engels als eerste moderne vreemde taal alle vaardigheden op niveau B1.

Voor de tweede moderne vreemde dienen de vijf vaardigheden op niveau A2 te worden afgetoetst.

Gedurende je opleiding zal je verschillende keren niveautoetsen maken om te zien hoe je taalontwikkeling verloopt. De resultaten worden bijgehouden in je taalportfolio.

## **1.7 Rekenen**

Je legt een examen Rekenen af. Het examen is centraal ontwikkeld en wordt digitaal afgenomen voor de vier onderdelen van rekenen: getallen (1), verhoudingen (2), meten en meetkunde (3) en verbanden (4). Omdat het centrale examen rekenen nieuw is binnen het mbo, geldt er een overgangsfase. Op school zul je hier meer informatie over ontvangen.

Gedurende de gehele opleiding zal je rekenonderwijs krijgen aangeboden en zal je verschillende niveautoetsen maken om te zien hoe je rekenontwikkeling verloopt. De resultaten worden bijgehouden in je rekenportfolio.

## **1.8 Studieduur, studiebelasting en onderwijsprogrammering**

De opleiding Frontoffice Manager duurt 4 jaar met een gemiddelde studiebelasting, begeleid en onbegeleid, van 1600 klokuren per jaar.

In leerjaar 1 en 2 worden per jaar minimaal 850 klokuur begeleid onderwijs aangeboden, waarvan 200 klokuur in een erkend stagebedrijf. Tijdens die stages staat het 'werken in het hotel/restaurant centraal. Leerjaar 3 telt minimaal 850 klokuren begeleid onderwijs, waarin het maken van een afdelingsplan en het leiding geven aan bod komen. Het 4<sup>de</sup> leerjaar bestaat uit een tien maanden durende stage in een (inter)nationaal hotel.

## **1.9 Begeleiding en ondersteuning**

De studieloopbaanbegeleider (slb) heeft een bijzondere relatie met de aan hem/haar toegewezen studenten. Hij/zij is de begeleider van een groep en aanspreekpunt voor de student, ouders en docenten. De slb voert o.a. studievoortgangsgesprekken en coacht de student gedurende het schooljaar. Een vast moment wordt hiervoor in het rooster opgenomen. De slb zal verder ook persoonlijk aangeven op welke manier, wanneer en hoe hij/zij bereikbaar is.

Daar waar de slb geen hulp kan bieden kan de student terecht bij de counselor, die de student eventueel kan doorverwijzen naar instanties zowel binnen als buiten ROC Mondriaan.

Tijdens de stages wordt de student vanuit het erkende bedrijf begeleid door de stageopleider (leermeester) en vanuit school door een stagebegeleider.

Ouders van studenten uit leerjaar 1 worden in oktober uitgenodigd voor een informatie avond, waarbij voorlichting wordt gegeven over de inrichting van de opleiding, examinering, huisregels en activiteiten.

Halverwege het schooljaar is er een tafeltjesavond voor leerjaar 1 waarin tijdens 10 minuten gesprekken de studieloopbaanbegeleider de voortgang van de student met de ouder(s)/verzorger(s) bespreekt.

Vier keer per jaar ontvangen alle ouders/verzorgers een verzuimoverzicht van hun zoon/dochter. Medio april wordt er door het docententeam naar aanleiding van prestaties en houding een studieadvies gegeven. Bij doubleren of advies voor een andere opleiding wordt dit schriftelijk aan de ouder(s)/verzorger(s) kenbaar gemaakt.

### **1.10 Studievoortgang**

Gedurende de opleiding wordt je studievoortgang regelmatig met je besproken door de studieloopbaanbegeleider aan de hand van jouw resultaten, je houding en inzet. Je houding en inzet worden onder meer bepaald door je gedrag in de groep/klas, of je altijd aanwezig bent, afspraken nakomt, etc. Jij ontvangt minimaal twee keer per jaar een overzicht over de voortgang van jouw opleiding. Bij voldoende resultaten / houding / inzet / aanwezigheid wordt er een positief studieadvies afgegeven en opgenomen in je ontwikkelingsdossier.

Voor aanvang van het schooljaar ontvang je het programma van toetsing. Op basis van de resultaten die je voor deze toetsen haalt 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, wordt er door je studieloopbaanbegeleider 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 onderwijsmanager en de ouders en/of verzorgers (indien je jonger bent dan 18 jaar). Dit kan leiden tot een negatief studievoorschrift en dit komt in je voortgangsdossier.

Dit betekent dat je:

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

Bij de laatste mogelijkheid wordt schriftelijk vastgelegd:

- ✚ wat de termijn is waarbinnen de verbetering moet zijn gerealiseerd
- ✚ wat de aantoonbare verbetering dient in te houden

Indien bij de tweede mogelijkheid binnen de afgesproken termijn onvoldoende verbetering optreedt, wordt een schriftelijk bindend negatief studieadvies gegeven. In dat geval wordt de gesloten studieovereenkomst 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 voorzitter van de domeindirectie, de heer H.C. de Bruijn, Koningin Marialaan 9; 2595 GA Den Haag.

De voorzitter van de domeindirectie kan, nadat hij jou heeft gehoord, het negatieve studieadvies 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 jij het niet eens met dat besluit, dan kun jij je wenden tot de klachtencommissie



## **1.11 Klachtenprocedure**

Je kunt een klacht indienen over de volgende onderwerpen:

### (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 ([klachten@rocmondriaan.nl](mailto:klachten@rocmondriaan.nl)) (zie Reglement Klachtencommissie Mondriaan, bijlage 4).

### Kwaliteit van onderwijs en begeleiding op school

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

### Kwaliteit van onderwijs en begeleiding BPV

Wanneer je niet tevreden bent over de kwaliteit van jouw onderwijs of begeleiding in de beroepspraktijkvorming dan bespreek je dit zo mogelijk met de begeleider van de betreffende organisatie en zo nodig ook met de studieloopbaanbegeleider. Wordt dit niet naar tevredenheid afgehandeld, dan kan je een klacht indienen bij de onderwijsmanager.

NB: zie ook <http://www.rocmondriaan.nl/mondriaan/Pages/Klachten.aspx>

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

### Bindend negatief studievoorschrift/ Beëindiging onderwijsovereenkomst/ Schorsing, verwijdering en noodmaatregel

Je kunt bezwaar maken bij de voorzitter van de domeindirectie en vervolgens in beroep gaan bij de klachtencommissie (zie reglement bijlage 4)

### Uitslag van een examen

Je kunt bezwaar maken bij de Contactpersonen Bezwaren van het domein en vervolgens in beroep gaan bij de Commissie van Beroep voor de Examens (zie reglement bijlage 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.

## **1.12 Gedragscode**

### Onderdeel A gedragsregels

Deze gedragsregels zijn van toepassing op alle studenten van ROC Mondriaan.

Respect en gemeenschapszin leiden tot de volgende afspraken:

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

Vertrouwen en veiligheid leiden tot de volgende afspraken:

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

Verantwoordelijkheid, professionaliteit en integriteit leiden tot de volgende afspraken:

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

Een uitgebreide beschrijving van de Mondriaan gedragscode kun je vinden op [www.rocmondriaan.nl](http://www.rocmondriaan.nl)

Voor het volgen van onderwijs in een praktijkinstelling kunnen aanvullende gedragsregels worden opgesteld, die vind je onder andere beschreven in de beroepspraktijkovereenkomst.

#### Onderdeel B Maatregelen bij het niet volgen van gedragsregels

Het niet volgen van de gedragsregels kan leiden tot het volgende:

- 1) Bij ongewenst gedrag geeft de studieloopbaanbegeleider een waarschuwing; hiervan wordt aantekening gemaakt in jouw studentdossier en ook in de administratie van de studieloopbaanbegeleider.
- 2) Als dit niet helpt, dan wordt er een afsprakenformulier gemaakt (waarin afspraken staan waaraan jij je dient te houden). Dit moet worden ondertekend door de studieloopbaanbegeleider, door jou en indien je jonger bent dan 18 jaar door een ouder/ verzorger. Er wordt dan ook altijd contact opgenomen met ouders / verzorgers om te controleren of deze het afsprakenformulier hebben gezien.
- 3) Na het niet voldoen aan de afspraken die schriftelijk overeengekomen zijn (in het afsprakenformulier) volgt een gesprek tussen de onderwijsmanager, jou en indien je jonger bent dan 18 jaar met ouders / verzorgers.

Dit kan leiden tot:

- nieuwe afspraken die worden vastgelegd in een tweede en laatste afsprakenformulier die ondertekend wordt door de onderwijsmanager, jou en indien je jonger bent dan 18 jaar door jouw ouder/verzorger
- de onderwijsmanager geeft naar aanleiding van het gesprek een negatief studieadvies (zie procedure 1.10)
- indien er geen verbetering optreedt dan volgt er een negatief studievoorschrift door de onderwijsmanager

Is jouw overtreding van de gedragscode zo ernstig, dan kan de onderwijsmanager de volgende maatregelen treffen:

- een schriftelijke berisping geven.
- de toegang tot bepaalde onderwijsactiviteiten ontzeggen, voor ten hoogste één lesweek.
- schorsen, dit duurt maximaal twee lesweken

De Voorzitter van de domeindirectie kan als er sprake is van herhaaldelijke overtreding van de gedragscode het niet nakomen van jouw plichten beschreven in deelnemersstatuut, OER, of onderwijsovereenkomst of een zeer ernstige overtreding van de Mondriaan gedragscode:

- Jou, na een gesprek, van school verwijderen. De onderwijsovereenkomst wordt dan beëindigd.
- Jou van school verwijderen op basis van een maatregel, wanneer jij betrokken bent bij diefstal, bedreiging, racisme, drugs bezit of drugsgebruik. De maatregel kan direct ingaan, zonder schriftelijke aanzegging, en duurt maximaal een week, daarna neemt de voorzitter van de domeindirectie een besluit of jij verwijderd wordt of weer toegelaten.

Bij het vermoeden van betrokkenheid bij strafbare feiten, schakelt de onderwijsmanager of de voorzitter van de domeindirectie altijd de politie in.

Voor nadere uitleg van het bovenstaande kun je ook het deelnemersstatuut raadplegen.

Tegen de beslissing van de Voorzitter van de domeindirectie wat betreft negatief bindend studievoorschrift, schorsing of verwijdering kun je binnen 2 weken nadat het besluit genomen is in beroep gaan bij de Klachtencommissie

Naast de gedragscode ROC Mondriaan word je ook gehouden aan de gedragscode internet (intranet)- en e-mailgebruik binnen ROC Mondriaan (zie [www.rocmondriaan.nl](http://www.rocmondriaan.nl))

Overige belangrijke huisregels voor studenten staan vermeld in het informatieboekje van de opleiding.

### **1.13 Lesrooster en aanwezigheid**

Het lesrooster voor studenten is te vinden op <http://rooster-hoto.nl/>. De dagelijkse roosterwijzigingen hangen iedere dag voor 11.00 uur op daarvoor aangewezen plaatsen in het gebouw (KML). Tevens kan de student die wijzigingen vinden op <http://www.roosterwijziging.nl/>

In het middelbaar beroepsonderwijs is het wettelijk verplicht de lessen bij te wonen. Je wordt geacht voor 100% aanwezig te zijn bij de begeleidde onderwijsactiviteiten op school en tijdens de beroepspraktijkvorming (BPV). Als je zonder bericht of toestemming afwezig bent, is dit ongeoorloofd verzuim.

Dagelijks wordt door de vakdocenten het verzuim genoteerd op de verzuimstaten. Deze verzuimstaten worden verwerkt in het verzuimregistratiesysteem.

Wekelijks ontvangt de studieloopbaanbegeleider het verzuimoverzicht van zijn/haar groep. Verzuim 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 ongeoorloofd verzuim. Wanneer dit niet tot verbetering leidt, dan wordt een afsprakenformulier opgesteld. Het niet nakomen van de afspraken kan leiden tot een bindend negatief studieadvies.

Mocht je onverhoopt zo ziek zijn dat je onmogelijk de lessen kunt bijwonen, dan meld je je 's ochtends tussen 8.00 en 9.00 uur af bij de receptie, TEL: 088-6663301. Zodra je weer op school komt lever je, binnen één week, over je afwezigheid een briefje in bij je studieloopbaanbegeleider,

De school is wettelijk verplicht om ongeoorloofd verzuim van zowel BOL- als BBL-studenten te melden bij de afdeling Leerplicht van de gemeente. Je valt onder de Leerplichtwet tot je 18<sup>de</sup> verjaardag. Ben jij nog leerplichtig dan geldt een maximum van 16 uur les - of praktijkuren afwezigheid gedurende een periode van 4 opeenvolgende lesweken. Bij het overschrijden van deze grens is de school verplicht daarvan melding te maken.

Maar ook tot je 23<sup>ste</sup> verjaardag zijn wij, wanneer je nog geen startkwalificatie hebt gehaald, bij teveel verzuim verplicht dit te melden bij de overheid. Ongeoorloofd verzuim wordt na vijf weken gemeld bij de Dienst Uitvoering Onderwijs (IB-groep).

Het Mondriaan verzuimprotocol is opgenomen in de informatie die bij het aangaan van de onderwijsovereenkomst aan jou wordt uitgereikt.

De opleidingscoördinatoren hebben regelmatig overleg met de studieloopbaanbegeleiders. Indien de student naar het oordeel van de opleidingscoördinatoren en de studieloopbaanbegeleider de absentielimiet (max. 10 %) te vaak heeft overschreden, dan wordt er contact gezocht met de ouders/verzorgers en gaat de student een fasetraject in.

Fase 1: een corrigeren gesprek met de slb waarbij afspraken schriftelijk worden vastgelegd

Fase 2: schriftelijke waarschuwing van de opleidingscoördinator

Fase 3: schriftelijke waarschuwing van de onderwijsmanager

Fase 4: schorsing van 1 dag

Fase 5: schorsing van 1 week

Fase 6: negatief bindend studievoorschrift (uitschrijving van de opleiding)

Voor de uitgebreide regels rond verzuim verwijzen wij naar het deelnemersreglement. Het absentieoverzicht is in te zien bij de studieloopbaanbegeleider.

Veelvuldig verzuim wordt bovendien door Mondriaan gemeld aan de Leerplichtambtenaar.

## 2. EXAMINERING

### **2.1 Kwalificatiedossier**

Het onderwijs en de examens worden verzorgd volgens het kwalificatiedossier frontoffice medewerker 2010 – 2011.

### **2.2 Programma van Toetsing en Examinering**

Het toets- en examenprogramma van je opleiding vind je in de bijlage Plan van Toetsing en Afname (PTA 2010 90620\_622 Receptionist). Hier wordt beschreven uit welke onderdelen het examen bestaat en welke toetsen je moet doen.

### 2.3 Nederlands

Niveau 3:

Je krijgt een examen Nederlands, dat bestaat uit de onderdelen lezen, luisteren, spreken, gesprekken voeren en schrijven. Afhankelijk van landelijke ontwikkelingen krijg je centraal ontwikkelde examens lezen en luisteren. Deze examens zijn digitale examens. Op school zul je hier meer informatie over ontvangen.

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

Vaardigheid	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
Taalniveau					
4F					
3F					
2F	2F	2F	2F	2F	2F
1F					

In het onderstaande schema zijn de taalniveaus beschreven.

Algemene niveaubeschrijvingen voor 2F (eindniveau MBO 1, 2 en 3)	
Gesprekken	Kan in gesprekken over alledaagse en niet alledaagse onderwerpen uit leefwereld en beroepsopleiding uiting geven aan persoonlijke meningen, kan informatie uitwisselen en gevoelens onder woorden brengen.
Luisteren	Kan luisteren naar teksten over alledaagse onderwerpen, onderwerpen die aansluiten bij de leefwereld van de leerling of die verder van de leerling afstaan.
Spreken	Kan redelijk vloeiend en helder ervaringen, gebeurtenissen, meningen, verwachtingen, gevoelens onder woorden brengen over onderwerpen uit de beroepsopleiding en van maatschappelijke aard.
Lezen	Kan teksten lezen over alledaagse onderwerpen, onderwerpen die aansluiten bij de leefwereld van de leerling en over onderwerpen die verder van de leerling afstaan.
Schrijven	Kan samenhangende teksten schrijven met een eenvoudige, lineaire opbouw, over uiteenlopende vertrouwde onderwerpen uit de beroepsopleiding en van maatschappelijk aard.

## 2.4 Moderne Vreemde Talen

Je krijgt een examen in één of twee moderne vreemde talen. In jouw opleiding gaat het om Engels als eerste moderne vreemde taal. Duits en Spaans zijn de tweede of derde moderne vreemde taal. Het examen bestaat uit de onderdelen lezen en luisteren, spreken, gesprekken voeren en schrijven. Het examen telt mee voor diplomering en je moet in ieder geval voor drie van de vijf taalvaardigheden een voldoende halen.

In de onderstaande tabel worden de eisen weergegeven die voor je opleiding zijn gesteld.

### Eerste taal: Engels voor de opleiding receptionist

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

### Tweede taal: Duits of Spaans voor de opleiding receptionist

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

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

## 2.5 Rekenen

Niveau 3:

Je legt een examen Rekenen af op de vier onderdelen getallen, verhoudingen, meten en meetkunde en verbanden.

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

Vaardigheid Niveau	Getallen	Verhoudingen	Meten en meetkunde	Verbanden	
3F					mbo 4
2F	2F	2F	2F	2F	mbo 1,2 ,

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

## 2.6 Examenreglement

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

- 2.6.1. Schriftelijke examinering en vindt in principe plaats tijdens centraal (= voor alle kandidaten op hetzelfde moment) vastgestelde examenmomenten. De data van de overige examenvormen worden vastgesteld in overleg tussen examencommissie, examinator en student.
- 2.6.2. Een kwalificerend examen wordt per opleiding minimaal twee keer aangeboden op een door de opleiding vastgesteld en in de jaarplanning weergegeven moment.
- 2.6.3. **Becijfering**  
Een kwalificerend examen wordt beoordeeld met minimaal het cijfer 1,0 en maximaal het cijfer 10. Indien geen cijfers worden toegekend zal de beoordeling plaats vinden met een begrip als "goed", "voldoende" of "onvoldoende".  
Indien een student slechts zijn naam heeft ingevuld zal aan de toets of examen het cijfer 0,1 worden toegekend.  
In geval van fraude zal voor de betreffende toets of examen het cijfer 0,0 worden toegekend  
Aan een niet gemaakte toets of examen wordt geen waardering toegekend.
- 2.6.4. **Geslaagd voor een kerntaak**  
Een student is voor een kerntaak geslaagd indien:  
- voor alle werkprocessen uit de betreffende kerntaak minimaal een voldoende is behaald.  
- alle kwalificerende examens zijn gemaakt.
- 2.6.5. **Diplomerings**  
Tot diplomering wordt overgegaan als alle voor de opleiding geldende kerntaken zijn behaald, de 5 studiepunten zijn vergaard en de beroepspraktijkvorming met een voldoende is afgesloten.
- 2.6.6. **Gang van zaken tijdens examenafname**
- 2.6.6.1. De voorzitter van de examencommissie zorgt voor voldoende toezicht in de ruimte waar een kwalificerend examen wordt afgenomen
- 2.6.6.2. De vakdocent:  
zorgt ervoor dat de studenten minimaal twee weken voor het begin van de examenweek op de hoogte worden gesteld van de exacte examenstof en zorgt ervoor dat de behaalde resultaten uiterlijk op de datum die in de examenplanning vermeld staat, zijn ingeleverd bij de examensecretaris.  
  
zorgt ervoor dat de student het nagekeken werk binnen 10 schooldagen na de examenperiode kan inzien en dat het besproken wordt.
- 2.6.6.3. De student  
zorgt ervoor dat hij/zij op tijd in de examenruimte aanwezig is.  
  
zal 20 minuten na aanvang van een schriftelijk kwalificerend niet meer tot dat examen worden toegelaten.  
  
Als de student te laat komt, krijgt hij geen extra tijd ter beschikking  
  
zorgt ervoor dat op de tafel alleen dat ligt wat toegestaan is om het examen te maken. Proefwerk- en kladpapier wordt door de school verstrekt.  
  
mogen geen programmeerbare rekenmachines gebruiken en in geen enkel geval doorgegeven worden tijdens het examen.  
  
mag geen gebruik maken van mobiele telefoons. Het toestel dient voor betreding van de examenruimte te worden uitgezet  
  
controleert of het examen compleet is (aantal blz. en aantal opgaven/ opdrachten).



zorgt ervoor dat alle blaadjes met gemaakt werk zijn voorzien van naam en klas.

mag mogelijke vragen stellen aan een surveillant of assessor, voor zover het geen vragen zijn die de inhoud van het examen betreffen

tekent na inlevering van het examen het proces-verbaal.

mag de examenruimte bij een schriftelijk examen niet verlaten voordat 20 minuten van de examenduur is verstreken.

- 2.6.6.4. De surveillant bij schriftelijke examens  
zorgt ervoor dat de examenruimte voldoet aan de kwalificerende exameneisen.

meldt zich minimaal 15 minuten voor aanvang van het examen bij de examensecretaris.

zorgt ervoor dat hij/zij 10 minuten voor aanvang van het examen, in het bezit van het examen, in de examenruimte aanwezig is.

geeft aanwijzingen aan de studenten en ziet toe dat de studenten niet méér op hun tafel hebben liggen dan strikt is toegestaan.

zorgt ervoor dat de student over de volledige tijd, die voor het examen staat, kan beschikken.

zet op het procesverbaal een vink "V" achter de naam van de desbetreffende student ten teken van aanwezigheid en noteert de afwezigheid op het procesverbaal.

geeft, indien het examen dat aangeeft, instructies vooraf aan de studenten.

deelt op het aanvangstijdstip de opgaven uit en geeft daarna, indien nodig, ROC Mondriaan proefwerkvel en eventueel kladpapier.

ziet erop toe dat alles rechtmatig verloopt.

laat een student 20 minuten na aanvang niet meer toe tot het examen.

laat een student pas vertrekken nadat 20 minuten na aanvang van een examen is verstreken.

telt na afloop het aantal ingeleverde toetsen en vergelijkt dit met het aantal handtekeningen van studenten.

levert de envelop met het gemaakte werk in bij de examensecretaris.

stuurt, indien hij een onregelmatigheid\* constateert en genoodzaakt is de student te verwijderen, deze naar de examensecretaris.

Met onregelmatigheid wordt bedoeld:

- a) spieken/frauderen
- b) het niet opvolgen van de instructies van de surveillanten
- c) het gebruiken van niet toegestane hulpmiddelen.

- 2.6.6.5. Maatregelen in geval van geconstateerde onregelmatigheden kunnen zijn:
- het toekennen van een cijfer 0,0 voor een examen.
  - het ontzeggen van verdere deelname aan de overige examens in de dan geldende examenperiode.
  - het ongeldig verklaren van reeds eerder gemaakte examens in de dan geldende examenperiode.
  - of een combinatie van eerder genoemde maatregelen

#### 2.6.7. Afname van examens

Kwalificerende examens kunnen schriftelijk, mondeling, praktisch, digitaal op school of tijdens de beroepspraktijkvorming (BPV) worden afgenomen.

Eventueel aanvullende voorwaarden voor deelname aan kwalificerende examens staan vermeld in het toetsplan. Zie 2.2.

#### 2.6.8. Herkansingen

2.6.8.1. Herkansingen kunnen alleen worden aangevraagd indien het examenresultaat lager is dan een 6,0 of de beoordeling “onvoldoende” is.

2.6.8.2. Het aantal herkansingen van een examen is gedurende de opleiding minimaal 1, tenzij anders is aangegeven.

2.6.8.3. Een student die een kwalificerend examen wil herkansen, dient dit schriftelijk kenbaar te maken door het voor een bepaalde datum correct invullen van een herkansingslijst bij de examensecretaris. Inschrijven kan tot twee weken vóór aanvang van de examenperiode.

Aan herexamens kunnen alleen studenten deelnemen die zich er voor hebben ingeschreven.

2.6.8.4. Na de herkansing geldt het hoogst behaalde cijfer.

Indien een student tijdens de herkansing fraudeert, zal voor het betreffende examen het cijfer 0,0 worden toegekend.

2.6.8.5. Wanneer een student tijdens een mondeling examen niet verschijnt, zal hij in aanmerking komen voor de herkansing.

Wanneer een student een kwalificerende opdracht na de inleverdatum inlevert, zal hij in aanmerking komen voor de herkansing.

### **2.7 Examencommissie en onvoorziene gevallen**

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

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

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

### **2.8 Beroepsprocedure**

Bij de ‘Commissie van Beroep voor de 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 *Centraal Examenreglement Competentiegericht Beroepsonderwijs*. Dit reglement is te vinden op de website van ROC Mondriaan: [www.rocmondriaan.nl](http://www.rocmondriaan.nl).

## Bijlagen

### 1. CENTRAAL EXAMENREGLEMENT COMPETENTIEGERICHT BEROEPSONDERWIJS VAN ROC MONDRIAAN

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

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

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

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

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

## **ARTIKEL 1 Regeling van de examens**

### 1.1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

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

## **ARTIKEL 2 Het examen**

### 2.1 Recht op deelname

Studenten hebben toegang tot alle onderdelen van het examen waarvoor zij een onderwijscontract met ROC Mondriaan hebben gesloten voor zover die toegang niet

is beperkt door bepalingen in de onderwijs- en examenregeling, bepalingen in het kader van veiligheid, dan wel door de bepalingen uit dit reglement.

## 2.2 Vrijstellingen

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

## **ARTIKEL 3. Herkansen van examens**

De student heeft recht op één herkansing van elk examen. Indien er mogelijkheid wordt geboden tot meer herkansingen zijn de voorwaarden daartoe (bijvoorbeeld met betrekking tot het naleven van de presentieregels) opgenomen in de Onderwijs- en examenregeling van de opleiding.

## **ARTIKEL 4 Organisatie van de examens**

### 4.1 Bekendmaking organisatie van het examen

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

### 4.2 Bekendmaking gang van zaken

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

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

### 4.3 Aangepaste examinering

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

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

### 4.4 Uitvoering

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

### 4.5 Legitimatie

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

## **ARTIKEL 5 De uitslag**

### 5.1 Bekendmaking uitslag

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

### 5.2 Inzagerecht, bewaartermijn en recht op bespreking

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

### 5.3 Diplomerings

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

## **ARTIKEL 6 Onregelmatigheden**

### 6.1 Onregelmatigheden

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

Als onregelmatigheid wordt in ieder geval aangemerkt:

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

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

### 6.2 Horen student

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

### 6.3 Onregelmatigheden van ernstige aard

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

## **ARTIKEL 7 Beroepsrecht**

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

## **ARTIKEL 8 Slotbepaling**

### 8.1 Onvoorziene gevallen

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

### 8.2 Geheimhouding

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

### 8.3 Strijdigheid bepalingen

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

## **ARTIKEL 9 Citeertitel**

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

## 2. EXAMENCOMMISSIE

De examencommissie van domein ZD bestaat uit:

Voorzitter : A.M. Richel  
Lid : W. Westerkamp

Adres : Leeghwaterplein 72 Den Haag  
e-mail : a.richel@rocmondriaan.nl

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

Deze subexamencommissie bestaat uit:

Voorzitter : De heer W. Sonneveldt  
Secretaris : De heer P.Pronk  
Lid : De heer J. Huizinga

Adres : Koningin Mariaalaan 9  
tel. : 0886665802  
e-mail : p.pronk@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).

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

## 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 getalrelaties</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>
Metten 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>

OPLEIDINGSPLAN 2010 90622 RECEPTIONIST

REC 2 -1			
WEEK 1-5	WEEK 6-10	WEEK 11-15	WEEK 16-20
<b>INTRODUCTIE</b>  <b>LLB: Kerntaak 1+2</b> <b>Nederlands, Rekenen en MVT</b> <b>komen hele opleiding terug</b>	<b>Kerntaak 1:</b> <b>1.3=MO5.3 Verleent service aan gasten tijdens hun verblijf</b> <b>1.4 Biedt producten en diensten aan</b> <b>1.5 Treedt op als centraal aanspreekpunt</b> <b>Kerntaak 2</b> <b>2.1 Treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop</b> <b>2.4 Verzamelt informatie</b> <b>LLB: Kerntaak 4, 7</b>	<b>Kerntaak 1:</b> <b>1.3=MO5.3 Verleent service aan gasten tijdens hun verblijf</b> <b>1.4 Biedt producten en diensten aan</b> <b>1.5 Treedt op als centraal aanspreekpunt</b> <b>Kerntaak 2</b> <b>2.1 Treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop</b> <b>2.4 Verzamelt informatie</b>  <b>LLB: 4, 7</b>	<b>Kerntaak 1:</b> <b>1.3=MO5.3 Verleent service aan gasten tijdens hun verblijf</b> <b>1.4 Biedt producten en diensten aan</b> <b>1.5 Treedt op als centraal aanspreekpunt</b> <b>Kerntaak 2</b> <b>2.1 Treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop</b> <b>2.4 Verzamelt informatie</b> <b>LLB: Kerntaak 7</b>
WEEK 21-25	WEEK 26-30	WEEK 31-35	WEEK 35-40
<b>Kerntaak 1:</b> <b>1.2=MO 5.2 Checkt de gast in</b> <b>1.8=MO 5.5 Checkt de gast uit</b>  <b>LLB: Kerntaak 4,5</b>	<b>Kerntaak 1:</b> <b>1.2 Checkt de gast in</b> <b>1.8 Checkt de gast uit</b>  <b>LLB: Kerntaak 4,5</b>	<b>Kerntaak 1:</b> <b>1.1 Neemt reserveringen aan</b>  <b>Kerntaak 2:</b> <b>2.2 Verwerkt reserveringen</b>  <b>LLB: Kerntaak 4,5</b>	<b>Kerntaak 1:</b> <b>1.1 Neemt reserveringen aan</b> <b>1.2 Checkt de gast in</b> <b>1.8 Checkt de gast uit</b> <b>Kerntaak 2:</b> <b>2.2 Verwerkt reserveringen</b>  <b>LLB: Kerntaak 4,5</b>

OPLEIDINGSPLAN 2010 90622 RECEPTIONIST

REC 2 -2			
WEEK 1-5	WEEK 6-10	WEEK 11-15	WEEK 16-20
<b>REC: Kerntaak 1</b> <b>1.7=MO 5.4 Bewaakt de veiligheid</b>  <b>REC: Kerntaak 2:</b> <b>2.3 Voert administratieve werkzaamheden uit</b> <b>2.5 Sluit de kassa af</b>  <b>Nederlands; rekenen; MVT</b> <b>LLB: Kerntaak 3</b>	<b>Kerntaak 1:</b> <b>1.7= Bewaakt de veiligheid</b>  <b>Kerntaak 2:</b> <b>2.3 Voert administratieve werkzaamheden uit</b> <b>2.5 Sluit de kassa af</b>  Nederlands; rekenen; MVT LLB: Kerntaak 3	<b>Kerntaak 1:</b> <b>1.6=MO 2.15 Handelt klachten af</b>  <b>Kerntaak 2:</b> <b>2.6 Houdt de winkelvoorraad bij</b>  Nederlands; rekenen; MVT LLB: Kerntaak 6	<b>Kerntaak 1:</b> <b>1.6 Handelt klachten af</b>  <b>Kerntaak 2:</b> <b>2.3 Verwerkt reserveringen</b> <b>2.5 Voert administratieve werkzaamheden uit</b> <b>2.6 Houdt de winkelvoorraad bij</b>  Nederlands; rekenen; MVT <b>LLB: Kerntaak 3,6</b>
WEEK 21-25	WEEK 26-30	WEEK 31-35	WEEK 35-40
<b>STAGE:</b> <b>Kerntaak 1</b> <b>Kerntaak 2: WP 2.1 t/m 2.6</b>  <b>Nederlands</b> <b>Rekenen</b> <b>MVT</b>  <b>LLB: Kerntaak 4,6</b>	<b>STAGE:</b> Kerntaak 1 Kerntaak 2: WP 2.1, t/m 2.6  Nederlands Rekenen MVT  LLB: Kerntaak 4,6	<b>STAGE:</b> Kerntaak 1 Kerntaak 2: WP 2.1, 2.2, 2.3  Nederlands Rekenen MVT  LLB: Kerntaak 4,6	<b>Kerntaak 1</b> <b>Kerntaak 2: WP 2.1 t/m 2.6</b>  <b>Nederlands:</b> <b>2F: Lezen, Luisteren, Pres/Gesprek en Schrijven</b> <b>Engels:</b> <b>B1: Lezen, Luisteren, Spreken</b> <b>A2: Schrijven</b> <b>MVT2:</b> <b>A2: Lezen, Luisteren, Pres/Gesprek en Schrijven</b>  Rekenen  <b>LLB: Kerntaak 4,6</b>

PTA 2010 90622 RECEPTIONIST

<b>Opleiding</b>	<b>Frontoffice Manager</b>		<b>Crebonr: 94072</b>	
<b>Cohort</b>	<b>2010-2014</b>		<b>Leerweg: BOL</b>	
<b>Kerntaak 1</b>	<b>Voert frontoffice werkzaamheden uit</b>	<b>Kwalificerend</b>		
<b>Aantal werkprocessen: 8</b>				
<b>Examencode</b>	<b>Examentitel</b>	<b>Werkproces</b>	<b>Examenvorm</b>	<b>Periode</b>
FO 1.1.1	Klantgericht handelen	1.3; 1.4; 1.5	Mondeling / BPV	1+2
FO 1.3.1	Check in en check uit	1.2; 1.8	Simulatie / BPV	3
FO 1.4.1	Neemt reserveringen aan	1.1	Simulatie / BPV	4
FO 2.4.1	Klachtenafhandeling	1.6	Schriftelijk + mondeling	4
FO 2.4.1	Bewaakt de veiligheid	1.7	BPV	4
EN 2.4.1	Werken in de front-Office	1.1 t/m 1.8	Schriftelijk + Mondeling	4
2 <sup>o</sup> MVT 3.4.1	Werken in de front-Office	1.1 t/m 1.8	Schriftelijk + Mondeling	4
<b>Kerntaak 1</b>	<b>Onderneemt</b>	<b>Voortgang tbv overgang</b>		
<b>Aantal werkprocessen: 8</b>				
<b>Examencode</b>	<b>Examentitel</b>	<b>Werkproces</b>	<b>Examenvorm</b>	<b>Periode</b>
BE 1.3.1	Verkoopprijzen	1.4		3
MT 1.3.1	Doelgroepen	1.4		3
MT 1.4.1	Prijsbeleid	1.3; 1.4; 1.5		4
<b>Kerntaak 2</b>	<b>Voert backoffice werkzaamheden uit</b>	<b>Kwalificerend</b>		
<b>Aantal werkprocessen: 10</b>				
<b>Examencode</b>	<b>Examentitel</b>	<b>Werkproces</b>	<b>Examenvorm</b>	<b>Periode</b>
BO 1.1.1	Voorbereidend werk	2.1; 2.4	Simulatie / BPV	1
BO 1.4.1	Verwerken van reserveringen	2.2	Simulatie / BPV	4
BO 2.2.1	Beheer en communicatie	2.3, 2.5	Project	2
VB 2.4.1	Voorraad	2.6	Praktijk (BPV)	4

## PTA 2010 90622 RECEPTIONIST

LLB	Leren Loopbaan Burgerschap			
<b>Aantal werkprocessen: 7</b>				
Examencode	Examentitel	Werkproces	Examenvorm	Periode
LLB 7	Gezond leven	7.1; 7.2; 7.3	Project	2 leerjaar 1
LLB 5	Kritische Consument	5.1; 5.2	Schriftelijk	3 leerjaar 1
LLB 4	Werknemersschap	4.1; 4.3	Praktijk (BPV)	Leerjaar 1
LLB 3	Politiek Domein	3.1 t/m 3.3	Opdracht	1 leerjaar 2
LLB 6	Sociaal Domein	6.1; 6.2	Opdracht	2 Leerjaar 2
LLB 4	Werknemersschap	4.1; 4.2; 4.3	Praktijk (BPV)	Leerjaar 2
Taalportfolio	Meijerink en Common European Framework	Voortgang tbv overgang		
EN-LUI 1.2	Luistervaardigheid			
EN-LEZ	Leesvaardigheid			
NE-LEZ 1.3	Leesvaardigheid			
NE-SCH 1.4	Schrijfvaardigheid			
SP- SPR 1.4	Spreekvaardigheid			
SP-PRES 1.4	Presentatie			
SP-LEZ	Leesvaardigheid			
DU-LEZ	Leesvaardigheid			
DU-SPR	Spreekvaardigheid			
DU-PRES	Presentatie			
DU SCH 1.4	Schrijfvaardigheid			
Nederlands / Rekenen	Meijerink	Kwalificerend		
Examencode	Examentitel	Niveau	Examenvorm	Periode
NE-LUI	Ne Luisteren	2F	Instellingsexamen Luisteren	
NE-LEZ	Ne Lezen	2F	Instellingsexamen Lezen	
NE-GESPR	Ne gesprek voeren	2F	Instellingsexamen Mondeling	
NE-SPR	Ne spreken	2F	Instellingsexamen Presentatie	
NE-SCHR	Ne schrijven	2F	Instellingsexamen Schriftelijk	
CE REK-GM	Re getallen	2F	Centraal Examen Computer	
CE REK-VH	Re verhoudingen	2F	Centraal Examen Computer	
CE REK-MM	Re meten en weten	2F	Centraal Examen Computer	
CE REK-VB	Re verbanden	2F	Centraal Examen Computer	