

ONDERWIJS- EN EXAMENREGELING

- *competentiegericht onderwijs* -

ROC MONDRIAAN

BRIN nummer: 27GZ

Domein	Zakelijke Dienstverlening
Opleiding	Medewerker Fastservice Eerste medewerker fastservice
Niveau	In samenwerking met NCvB 2 3
Crebonummer	94190 94200
Cohort	2010
Leerwegen en opleidingsvarianten	Studieduur
BBL	1600 SBU / 1 jaar 3200 SBU / 2 jaar

Inhoudsopgave

INLEIDING	3
1. BEELD VAN DE BEROEPENGROEP	4
2. DIPLOMERING EN DOORSTROOM	5
2.1. HET DIPLOMAPROFIEL	5
2.2 CERTIFICEERBARE EENHEDEN*:	5
2.3 DOORSTROOMMOGELIJKHEDEN	5
3. OPLEIDINGSONDERDELEN	6
3.1. KERNTAKEN MET DAARBIJBEHORENDE WERKPROCESSEN:	6
3.2 LEREN, LOOPBAAN EN BURGERSCHAP (LL&B)	8
3.3 NEDERLANDS	8
3.4 REKENEN	8
3.5 MODERNE VREEMDE TAAL	8
4. LEREN EN BEOORDELEN	9
5 TOELICHTING OP DE EXAMENREGELING	11
5.1. TOELICHTING OP DE EXAMENREGELING	11
5.2 VRIJSTELLINGEN	11
6. DE EXAMENREGELING	11
7. DE INRICHTING VAN DE OPLEIDING	23
8. OVERZICHT STUDIEBELASTINGSUREN TOTALE OPLEIDING	24
Bijlagen: Proces-competentie-matrix per kerntaak van alle uitstromen	
Examenreglement NCvB	
Examencommissie	
Commissie van beroep	

0 INLEIDING

Beste deelnemer,

Het NCvB verzorgt veel verschillende BBL –opleidingen* .
Deze Onderwijs -en Examenregeling (OER) gaat over een van deze beroepsopleidingen.
De OER is belangrijk. In de OER staat genoteerd:
hoe de inrichting van je opleiding is
hoe je wordt beoordeeld

De inhoud van de opleiding wordt niet bepaald door het NCvB, maar dit gebeurt landelijk.
De werkgevers en het (beroeps)onderwijs hebben samen afgesproken waar iemand aan moet voldoen om een diploma te krijgen. Dit is beschreven in het kwalificatiedossier.
Je kunt het kwalificatiedossier van jouw opleiding vinden op de site: www.mbo2010.nl of op de site van het kenniscentrum.

Het kan zijn dat (nog) niet alle gegevens in deze OER zijn opgenomen omdat op het moment van vaststellen deze informatie nog niet beschikbaar was. Deze zal tijdig worden uitgereikt.
Gezien het experimentele karakter van de competentiegerichte opleidingen kunnen er tussentijds wijzigingen worden doorgevoerd. Uiteraard word je daar tijdig van op de hoogte gesteld.

Als je start met je opleiding, teken je een OnderwijsOvereenkomst (OOK) en in een later stadium een PraktijkOvereenkomst (POK) De OOK en POK zijn onlosmakelijk verbonden met deze OER.

Naast de OOK en de POK ontvang je nog andere informatie die onlosmakelijk verbonden is met deze OER namelijk:

Examenreglement	via de website www.ncvb-bedrijfsgroepen.nl , via deelnemersweb
Studenten/cursistenstatuut	via de website www.ncvb-bedrijfsgroepen.nl via deelnemersweb
Studiewijzer	via de instructeur/docent

Veel succes met je studie,

* BOL= BeroepsOpleidende Leerweg; BBL = BeroepsBegeleidende Leerweg.
De omvang van de Beroepspraktijkvorming (BPV) bij een BOL-opleiding is meer dan 20% en minder dan 60% De omvang van de BPV bij een BBL-opleiding is minimaal 60%. De BBL-deelnemer is in het bezit van een arbeidsovereenkomst.

1 1. BEELD VAN DE BEROEPENGROEP

Het beroepsprofiel (overgenomen uit het kwalificatiedossier Medewerker Fastservice)

Als medewerker in de fastservicesector kun je in de fastservicesector werken. Je kunt tijdens de opleiding kiezen uit meerdere uitstromen, namelijk: Medewerker fastservice, 1e Medewerker fastservice en Bedrijfsleider fastservice.

Als medewerker in de fastservicesector werk je voornamelijk in fastservicebedrijven, zoals fastfoodrestaurants, buffetrestaurants, bedrijfskantines, cafetaria's en strandpaviljoens, lissalons, koffiezaken en tearooms, bake-off bedrijven, broodjeszaken, lunchrooms, pizza-afhaal- en bezorgbedrijven en pannenkoekenrestaurants.

Als medewerker in de fastservicesector houd je je bezig met het verkopen en bereiden van voorbereide producten zoals snacks en kleine gerechten, warme en koude dranken. Je luistert naar de wensen van een gast, neemt tegelijkertijd verschillende bestellingen op en maakt deze klaar. Je draagt als medewerker in de fastservicesector zorg voor het bedrijfsklaar maken van het bedrijf. Je voert als medewerker in de fastservicesector ook beheersmatige werkzaamheden uit, zoals het helpen bij ontvangst en opslag van geleverde goederen en het verrichten van schoonmaakwerkzaamheden.

Als medewerker in de fastservicesector voer je je werkzaamheden uit in opdracht van de leidinggevende.

Als 1e Medewerker fastservice geef je naast het bovenstaande ook leiding aan een kleine groep medewerkers. Je coördineert de dagelijkse werkzaamheden en bent verantwoordelijk voor het ontvangst en opslag van geleverde goederen en grondstoffen. Als Bedrijfsleider fastservice ondersteun je de Manager/ondernemer fastservice bij het ontwikkelen van diverse plannen en zorg je voor het behalen van de commerciële doelstellingen. Daarnaast geef je leiding aan de medewerkers binnen het bedrijf en voer je het personeelsbeleid uit.

Om jouw taak als medewerker in de fastservicesector goed te kunnen uitvoeren is het belangrijk dat je goed in een team kunt werken. Ook kun je werkprocessen en (je eigen) werkzaamheden goed plannen. Jij gaat voor het resultaat en je vindt het belangrijk om je werk goed te doen. Je bent servicegericht en daarom houd je graag rekening met de wensen van de gasten. Ook werk je nauwkeurig en hygiënisch. Je bent stressbestendig en je bent bereid om je extra in te zetten als het druk is. Je vindt het niet erg om op wisselende tijden te werken.

Naast het beschikken over bovenstaande eigenschappen ben je als 1e Medewerker fastservice en Bedrijfsleider fastservice ook iemand die altijd het overzicht heeft, die kan delegeren, controleren en corrigeren. Jij kunt mensen aansturen en hen uitleggen wat er van hen wordt verwacht. Ook vind je het als 1e Medewerker fastservice en Bedrijfsleider fastservice een uitdaging om bestaande werkprocessen en het assortiment te verbeteren of te vernieuwen.

Ook organiseren is een eigenschap die noodzakelijk is voor jouw werk als leidinggevende.

Daarnaast is commercieel inzicht belangrijk, je wilt namelijk bijdragen aan een goede omzet van het bedrijf.

Tot slot: een kenmerk van de taken van de medewerker in de fastservicesector is dat er verschillende taken zijn én dat die ook vaak tegelijkertijd worden uitgevoerd. Het is belangrijk dat je de taken en werkzaamheden zelfstandig en in teamverband kunt uitvoeren.

2 2. DIPLOMERING EN DOORSTROOM

2.1 2.1. HET DIPLOMAPROFIEL

Het diploma wordt toegekend als is voldaan aan de eisen uit het kwalificatieprofiel.

Het kwalificatieprofiel van deze opleiding: Medewerker Fastservice, bestaat uit 4 kerntaken*, 28 werkprocessen* en bijbehorende competenties

* afhankelijk van de uitstroom

Zie voor een verdere uitwerking:

Opleidingsonderdelen

Bijlagen Competentiematrices per kerntaak per uitstroom

Daarnaast moet je de leer- en burgerschapscompetenties, Nederlands, Moderne Vreemde Taal en Rekenen beheersen.

Wanneer je hebt aangetoond dat je al deze competenties beheerst, krijg je het diploma.

2.2 2.2 CERTIFICEERBARE EENHEDEN*:

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

2.3 2.3 DOORSTROOMMOGELIJKHEDEN

De Medewerker fastservice kan op basis van ervaring en scholing doorgroeien naar de functie van 1e Medewerker fastservice of horizontaal doorstromen naar de functie van Gastheer/-vrouw of Kok.

De 1e Medewerker fastservice kan zich door middel van ervaring en scholing verder ontwikkelen tot Bedrijfsleider fastservice of Manager/ondernemer fastservice. Daarnaast kan de 1e Medewerker fastservice door middel van scholing en ervaring ook horizontaal doorgroeien naar de functie van Zelfstandig werkend kok of Bartender.

De Bedrijfsleider fastservice kan zich op basis van ervaring en scholing ontwikkelen tot Manager/ondernemer fastservice of een hbo opleiding kiezen zoals bijvoorbeeld Hotelmanagement. Tevens kan de Bedrijfsleider fastservice door middel van scholing en ervaring horizontaal doorstromen naar de functie van Ondernemer Horeca.

* Een certificeerbare eenheid betekent dat je voor dit gedeelte een apart certificaat kunt behalen. Dit certificaat heeft waarde op de arbeidsmarkt.

3 3. OPLEIDINGSONDERDELEN

3.1 3.1. KERNTAKEN MET DAARBLIJBEHORENDE WERKPROCESSEN:

Legenda:

U1: Medewerker fastservice

U2: 1e Medewerker fastservice

U3: Bedrijfsleider fastservice

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom		
		U1	U2	U3
Kerntaak 1: Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten				
	1.1 Maakt de gastenruimte bedrijfsklaar	x	x	x
	1.2 Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor het productie- en distributieproces	x	x	x
	1.3 Voert productiewerkzaamheden uit	x	x	x
	1.4 Houdt de productie- en distributieruimtes schoon gedurende de shift	x	x	x
	1.5 Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit	x	x	x
	1.6 Onderhoudt apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit		x	x
Kerntaak 2: Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten				
	2.1 Beantwoordt de telefoon en neemt de boodschap/bestelling aan	x	x	x
	2.2 Verkoopt fastserviceproducten	x	x	x
	2.3 Bedient en beheert de kassa	x	x	x
	2.4 Distribueert bestellingen	x	x	x
	2.5 Gaat om met risico- en ongewenst	x	x	x

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom		
		U1	U2	U3
	gedrag			
	2.6 Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening		x	x
	2.7 Vangt klachten van gasten op en handelt deze af	x	x	x
Kerntaak 3: Beheert de voorraad en bestelt				
	3.1 Controleert de voorraad en bestelt	x	x	x
	3.2 Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen	x	x	x
	3.3 Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op	x	x	x
Kerntaak 4: Geeft leiding en voert beheerstaken uit				
	4.1 Assisteert bij beleidsontwikkeling			x
	4.2 Maakt analyses voor begrotingen en kostprijzen en doet voorstellen			x
	4.3 Voert de dagadministratie uit			x
	4.4 Bewaakt budgetten			x
	4.5 Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers			x
	4.6 Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken			x
	4.7 Plant en verdeelt werkzaamheden		x	x
	4.8 Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan		x	x
	4.9 Motiveert en stimuleert samenwerking in het team		x	x
	4.10 Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer		x	x
	4.11 Voert werkoverleg			x
	4.12 Rapporteert aan de Manager/ondernemer fastservice		x	x

3.2 3.2 LEREN, LOOPBAAN EN BURGERSCHAP (LL&B)

De volgende kerntaken LL&B worden geïntegreerd in de opleiding:

- Kerntaak 1 Benoemt de eigen ontwikkeling en kiest middelen en wegen om daarbij passende leerdoelen te bereiken.
- Kerntaak 2 Stuur de eigen loopbaan.
- Kerntaak 4 Functioneert als werknemer in een arbeidsorganisatie.

De volgende kerntaken LL& B worden apart aangeboden en getoetst d.m.v. 4 onderzoeksoopdrachten in een portfolio, aangevuld met een reflectiegesprek.

- Kerntaak 3 Functioneert in het politieke domein, in besluitvorming en beleidsbeïnvloeding.
- Kerntaak 5 Functioneert als kritisch consument.
- Kerntaak 6 Deelnemen in allerlei sociale verbanden en respectvol gebruiken van de openbare ruimte.
- Kerntaak 7 Zorgdragen voor de eigen gezondheid (vitaal burgerschap).

3.3 3.3 NEDERLANDS

Nederlands wordt gekoppeld aan de LL&B kerntaken. De talige vaardigheden zijn opgenomen in de onderzoeksoopdrachten. Nederlands wordt summatief getoetst op een aparte dag door middel van een examenopdracht op de volgende onderdelen: mondelinge taalvaardigheid, lezen en schrijven (met taalverzorging). Voor alle onderdelen van de examenopdracht moet een voldoende worden behaald.

3.4 3.4 REKENEN

Rekenen wordt aangeboden als een zelfstudiepakket. Als intredetoets wordt een nulmeting gedaan. Als deze verplichte intredetoets met goed gevolg is afgelegd, telt deze tevens als eindtoets. In het andere geval wordt er een programma aangeboden en wordt er daarna een eindtoets afgelegd. Deelname aan het programma en de toets is verplicht. Deze eindtoets is formatief. De uitslag zal wel worden vermeld op resultatenoverzichten maar niet op het diploma.

3.5 3.5 MODERNE VREEMDE TAAL

Met het MVT programma willen we je zelfredzaam maken in een moderne vreemde taal. De talen die in overeenstemming met de wettelijke regels aangeboden worden zijn: Engels, Duits, Frans en Spaans. Dit is afhankelijk van de eisen in het kwalificatiedossier. Je werkgever kiest per lesgroep een taal uit. Sommige opleidingen bevatten twee moderne vreemde talen. Het leermiddel dat gebruikt wordt voor moderne vreemde taal is door het NCvB ontwikkeld.

Om de doelstelling te bereiken is het noodzakelijk, dat je zelf actief bezig bent met de vreemde taal. Onafhankelijk van het niveau of opleiding worden voor een moderne vreemde taal (MVT) minimaal één of twee dagen ingepland. Toetsing vindt plaats op de leslocatie door de MVT-docent. Je voert gedurende de les opdrachten uit die je uitwerkt in een examenboekje.

De MVT- docent beoordeelt je, afhankelijk van de opleiding, op de volgende examenonderdelen: Lezen, schrijven, luisteren, spreken en gesprekken.

Deelname aan de les en examens MVT is verplicht. Zonder voldoende resultaat van het MVT-gedeelte kun je geen diploma behalen.

Zie ook onderdeel 6 van de examenregeling voor meer informatie over de examenvormen en het beheersingsniveau dat behaald moet worden voor MVT en Nederlands.

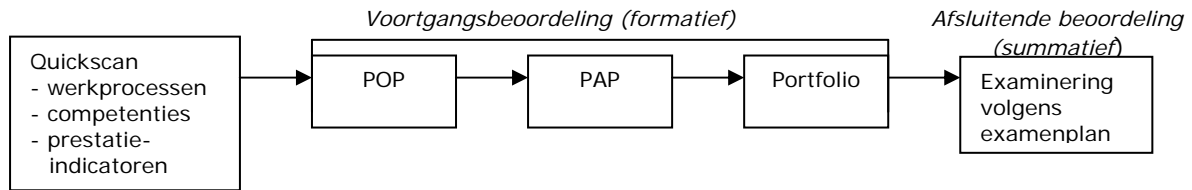
Voor een uitgebreide uitwerking van de leer en burgerschapscompetenties zie het bronndocument leren, loopbaan en burgerschap en voor de talen zie het referentiedocument "Talen in de kwalificatieprofielen" via www.mbo2010.nl

4 4. LEREN EN BEOORDELEN

Elke MBO-opleiding bestaat uit één of meer kerntaken. Een kerntaak bestaat vervolgens uit een aantal werkprocessen. Onder de werkprocessen hangen de competenties met de bijbehorende prestatie-indicatoren.

Kerntaak:	activiteit die kenmerkend is voor het beroep
Werkproces:	een bundeling van beroepshandelingen, heeft een begin en eind en leidt tot een resultaat
Competentie	vaardigheid die je moet beheersen
Prestatie-indicator	geeft aan welk gedrag succesvol is voor een competentie in de organisatie

In schema ziet het opleidingsmodel van het NCvB er als volgt uit:



Quickscan

De quickscan is een nulmeting. Hij wordt aan het begin van een kerntaak eerst door de deelnemer ingevuld en daarna door de praktijkopleider. Per competentie zijn er één of meerdere prestatie-indicatoren opgesteld. Per prestatie-indicator wordt aangegeven in welke mate de deelnemer beschikt over de betreffende indicator. Vervolgens hebben zowel de deelnemer als de praktijkopleider de gelegenheid om hier een toelichting bij te geven.

Persoonlijk Ontwikkelingsplan (POP)

Uit de quickscan komen de ontwikkelingspunten van de deelnemer naar voren. Deze punten worden opgenomen in een persoonlijk ontwikkelingsplan (POP). De deelnemer maakt deze tijdens een bijeenkomst onder begeleiding van de docent / instructeur. Net als de quickscan, wordt de POP opgesteld per kerntaak.

Persoonlijk Activiteitenplan (PAP)

Vanuit de POP wordt een persoonlijk activiteitenplan (PAP) opgesteld. Een PAP bestaat uit de activiteiten die een deelnemer gaat ondernemen om de competenties die hij nog niet bezit te ontwikkelen. Ook geeft hij hierin een tijdspad aan. De deelnemer maakt deze PAP onder begeleiding van zijn docent / instructeur, op basis van zijn POP. De docent / instructeur geeft vervolgens een theoretische aanvulling op de PAP en de praktijkopleider een praktische aanvulling. De uitvoering ervan (op de werkvloer) moet ertoe leiden dat de deelnemer beschikt over alle competenties die hij nodig heeft voor de betreffende kerntaak.

De quickscan, de POP en de PAP vormen samen het portfolio. Het gaat hier om een begeleidingsportfolio.

Examinering

De afsluitende examinering vindt plaats volgens een per opleiding vastgesteld examenplan.

Voortgangsbeoordeling (formatief)

Zoals je in het schema hierboven kunt zien, kent de opleiding voortgangsbeoordeling (formatieve toetsing). Door deze voortgangsbeoordeling krijg je een goed beeld van jouw ontwikkeling tot toekomstig beroepsbeoefenaar. Bewijzen van je studieontwikkeling verzamel je in je portfolio. Voortgangsbeoordeling leidt niet tot diplomering. Alleen na afsluitende beoordeling (summatieve toetsing) kun je het diploma halen. Het voortgangsdossier wordt door jou beheerd.

Inhoud van het voortgangsdossier/portfolio:

Quickscan

Persoonlijk Ontwikkelings Plan (POP)

Persoonlijk Activiteiten Plan (PAP)

Alle uitwerkingen van de activiteiten zoals afgesproken in het PAP

Afsluitende beoordeling (summatief):

Gedurende de opleiding kun je op meerdere momenten via afsluitende beoordeling (summatieve toetsing) aantonen dat je bepaalde competenties beheerst.

Je examendossier wordt gedurende de opleiding steeds verder gevuld. Als je hebt aangetoond dat je de werkprocessen met bijbehorende competenties hebt behaald en ze in het examendossier opgenomen zijn is dat het bewijs dat je het diploma mag ontvangen. Het examendossier wordt beheerd door de onderwijsinstelling.

Inhoud van het examendossier:

Alle examens zoals vermeld in 6. Examenregeling

In het Examenreglement NCvB is meer informatie te vinden over de regeling van examens, organisatie van examens e.d. (www.ncvb-bedrijfsgroepen.nl)

5 5 TOELICHTING OP DE EXAMENREGELING

5.1 5.1. TOELICHTING OP DE EXAMENREGELING

In de examenregeling (Hoofdstuk 6) zie je hoe de summatieve beoordeling van jouw opleiding eruit ziet.

Eventuele theorie-examens worden ingepland in de les- en examenplanning. Voor de overige examens geldt flexibele toetsing. Voor deze examens worden op individuele basis afspraken gepland.

Deelname aan examens

Als je in het bezit bent van een geldige OOK en voldoet aan de voorwaarden die worden gesteld, heb je toegang tot de examenvoorzieningen (zie studiewijzer).

Voorwaardelijk

Voor deelname aan de BPV of deelname aan bepaalde examens kan het zijn dat je aan voorwaarden moet voldoen. Als dat het geval is wordt dit duidelijk vermeld.

Beoordeling

Bij de beoordeling laat je zien of je de betreffende competentie(s) beheerst. Er zijn twee mogelijkheden: je beheerst de competentie wel (=voldaan) of niet (=niet voldaan).

5.2 5.2 VRIJSTELLINGEN

De examencommissie van het NCvB kan vrijstelling verlenen voor het afleggen van examens. Dat kan op basis van eerder behaalde diploma's/ certificaten (EVK) of op basis van buiten het onderwijs opgedane kennis en vaardigheden, ofwel elders verworven competenties (EVC).

6. DE EXAMENREGELING

Het examenplan van de uitstroom Bedrijfsleider Fastservice (94210) is niet opgenomen in deze OER.
Deze opleiding start namelijk (nog) niet.

Examenplan Medewerker Fastservice 94190

NAAM KWALIFICATI EDOSSIER	FASTSERVICE																		
NAAM UITSTROOMV ARIANT	MEDEWERKER FASTSERVICE LA PLACE																		
CREBO KWALIFICATI EDOSSIER	94190																		
CREBO UITSTROOMV ARIANT	94190																		
LEERWEG / NIVEAU	BBL-NIVEAU 2																		
COHORT	2010-2012																		
TAKEN / WERKPROCESSEN																			
KERNTAAK 1:	MAAKT BEDRIJFSRUIMTES BEDRIJFSKLAAR EN BEREIDT EN/OF ASSEMBLEERT FASTSERVICEPRODUCTEN																		
1.1	MAAKT DE GASTENRUIMTE BEDRIJFSKLAAR	L, T		N	L, T														
1.2	VOERT VOORBEREIDENDE WERKZAAMHEDEN UIT VOOR HET PRODUCTIE- EN DISTRIBUTIEPROCES	E, L,		N	E, L,														
1.3	VOERT PRODUCTIEWERKZAAMHEDEN UIT	E, K,		N	E, K,														

NAAM KWALIFICATI EDOSSIER	FASTSERVICE																		
NAAM UITSTROOMV ARIANT	MEDEWERKER FASTSERVICE LA PLACE																		
CREBO KWALIFICATI EDOSSIER	94190																		
CREBO UITSTROOMV ARIANT	94190																		
LEERWEG / NIVEAU	BBL-NIVEAU 2																		
COHORT	2010-2012																		
TAKEN / WERKPROCESSEN																			
		COMPETENTIES / NIVEAU																	
			CERTIFICEERBARE EENHEID																
			RUJING																
				PROEVE VAN BEKWAAMHEID	10N														
				SCHRIFTELIJK/ MONDELING	10N														
				SCHRIFTELIJK/ MONDELING	10N														
				SCHRIFTELIJK	10N														
1.4	HOUDT DE PRODUCTIE- EN DISTRIBUTIERUIMTES SCHOON GEDURENDE DE SHIFT	L, T	N	L, T															
1.5	VOERT AFRONDENDE WERKZAAMHEDEN IN DE PRODUCTIE- EN DISTRIBUTIERUIMTE UIT	E, J,	N	E, J,															
KERNTAAK K 2:	VERKOOPT FASTSERVICEPRODUCTEN EN VERLEENT GASTVRIJHEID AAN GASTEN																		
2.1	BEANTWOORDT DE TELEFOON EN NEEMT DE BOODSCHAP/BESTELLING AAN	I, R,	N	I, R, T															
2.2	VERKOOPT FASTSERVICEPRODUCTEN	I, R,	N	I, R, T															
2.3	BEDIENT EN BEHEERT DE KASSA	K, L,	N	K, L,															

NAAM KWALIFICATI EDOSSIER	FASTSERVICE																	
NAAM UITSTROOMV ARIANT	MEDEWERKER FASTSERVICE LA PLACE																	
CREBO KWALIFICATI EDOSSIER	94190																	
CREBO UITSTROOMV ARIANT	94190																	
LEERWEG / NIVEAU	BBL-NIVEAU 2																	
COHORT	2010-2012																	
TAKEN / WERKPROCESSEN																		
2.4	DISTRIBUEERT BESTELLINGEN	E, R,																
2.5	GAAT OM MET RISICO- EN ONGEWENST GEDRAG	E, T																
2.7	VANGT KLACHTEN VAN GASTEN OP EN HANDELT DEZE AF	D, T																
KERNTAAK 3:	BEHEERT DE VOORRAAD EN BESTELT																	
3.1	CONTROLEERT DE VOORRAAD EN BESTELT	K,																
3.2	ONTVANGT EN CONTROLEERT GRONDSTOFFEN EN GOEDEREN	J, T																
3.3	TRANSPORTEERT GRONDSTOFFEN EN	L, T																

OER 2010/L., Smarius/ Opleiding: / duur opleiding: 1-2 jaar

Examenplan 1^e Medewerker Fastservice 94200

NAAM KWALIFICATI EDOSSIER	FASTSERVICE																	
NAAM UITSTROOMV ARIANT	1^e MEDEWERKER FASTSERVICE LA PLACE																	
CREBO KWALIFICATI EDOSSIER	94200																	
CREBO UITSTROOMV ARIANT	94200																	
LEERWEG / NIVEAU	BBL-NIVEAU 3																	
COHORT	2010-2011																	
TAKEN / WERKPROCESSEN																		
KERNTAAK 1:	MAAKT BEDRIJFSRUIMTES BEDRIJFSKLAAR EN BEREIDT EN/OF ASSEMBLEERT FASTSERVICEPRODUCTEN																	
1.1	MAAKT DE GASTENRUIMTE BEDRIJFSKLAAR	L, T E, K,	N		L, T E, K,													
1.2	VOERT VOORBEREIDENDE WERKZAAMHEDEN UIT VOOR HET PRODUCTIE- EN DISTRIBUTIEPROCES	E, K,	N		E, K,													
1.3	VOERT PRODUCTIEWERKZAAMHEDEN UIT	E, K,	N		E, K,													
1.4	HOUDT DE PRODUCTIE- EN DISTRIBUTIERUIMTES SCHOON	L, T	N		L, T													

NAAM	KWALIFICATI EDOSSIER	FASTSERVICE																
NAAM	UITSTROOMV ARIANT	1^e MEDEWERKER FASTSERVICE LA PLACE																
CREBO	KWALIFICATI EDOSSIER	94200																
CREBO	UITSTROOMV ARIANT	94200																
LEERWEG / NIVEAU		BBL-NIVEAU 3																
COHORT		2010-2011																
TAKEN / WERKPROCESSEN																		
	GEDURENDE DE SHIFT																	
1.5	VOERT AFRONDENDE WERKZAAMHEDEN IN DE PRODUCTIE- EN DISTRIBUTIERUIMTE UIT	C , J ,																
1.6	ONDERHOUDT APPARATUUR EN GEREEDSCHAP EN VOERT EENVOUDIGE REPARATIES UIT	E , L ,																
KERNTAAK 2:	VERKOOPT FASTSERVICEPRODUCTEN EN VERLEENT GASTVRIJHEID AAN GASTEN																	
2.1	BEANTWOORDT DE TELEFOON EN NEEMT DE BOODSCHAP/BESTELLING AAN	I , R ,																
2.2	VERKOOPT FASTSERVICEPRODUCTEN	I , R ,																
2.3	BEDIENT EN BEHEERT DE KASSA	K , L ,																

NAAM KWALIFICATI EDOSSIER	FASTSERVICE																	
NAAM UITSTROOMV ARIANT	1^E MEDEWERKER FASTSERVICE LA PLACE																	
CREBO KWALIFICATI EDOSSIER	94200																	
CREBO UITSTROOMV ARIANT	94200																	
LEERWEG / NIVEAU	BBL-NIVEAU 3																	
COHORT	2010-2011																	
TAKEN / WERKPROCESSEN																		
		COMPETENTIES / NIVEAU																
			CERTIFICEERBARE EENHEID															
			RIJNING															
2.4	DISTRIBUEERT BESTELLINGEN	R,	N		PROFIE VAN BEKWAAMHEID 101													
2.5	GAAT OM MET RISICO- EN ONGEWENST GEDRAG	A, E,	N		A, E,													
2.6	HANDELT IN HET KADER VAN BEDRIJFSHULPVERLENING	E, K,	N		E, K,													
2.7	VANGT KLACHTEN VAN GASTEN OP EN HANDELT DEZE AF	D,	N		D, M,													

NAAM KWALIFICATI EDOSSIER	FASTSERVICE																	
NAAM UITSTROOMV ARIANT	1^E MEDEWERKER FASTSERVICE LA PLACE																	
CREBO KWALIFICATI EDOSSIER	94200																	
CREBO UITSTROOMV ARIANT	94200																	
LEERWEG / NIVEAU	BBL-NIVEAU 3																	
COHORT	2010-2011																	
TAKEN / WERKPROCESSEN																		
KERNTAAK 3:	BEHEERT DE VOORRAAD EN BESTELT																	
3.1	CONTROLEERT DE VOORRAAD EN BESTELT	K,	N	K, M,														
3.2	ONTVANGT EN CONTROLEERT GRONDSTOFFEN EN GOEDEREN	J, T	N	J, T														
3.3	TRANSPORTEERT GRONDSTOFFEN EN GOEDEREN EN SLAAT DEZE OP	L, T	N	L, T														
KERNTAAK 4:	GEEFT LEIDING EN VOERT BEHEERSTAKEN UIT																	
4.7	PLANT EN VERDEELT WERKZAAMHEDEN	B, E,	N	B, E,														

NAAM KWALIFICATI EDOSSIER	FASTSERVICE																	
NAAM UITSTROOMV ARIANT	1^E MEDEWERKER FASTSERVICE LA PLACE																	
CREBO KWALIFICATI EDOSSIER	94200																	
CREBO UITSTROOMV ARIANT	94200																	
LEERWEG / NIVEAU	BBL-NIVEAU 3																	
COHORT	2010-2011																	
TAKEN / WERKPROCESSEN																		
		COMPETENTIES / NIVEAU																
			CERTIFICEERBARE EENHEID															
			RIJVIJG															
4.8	BEGELEIDT MEDEWERKERS EN STUURT MEDEWERKERS AAN	C,	N		PROEVE VAN BEKWAAMHEID 101 C,	SCHRIFTELIJK/ MONDELING 101	SCHRIFTELIJK/ MONDELING 101	SCHRIFTELIJK 101										
4.9	MOTIVEERT EN STIMULEERT SAMENWERKING IN HET TEAM	C, E	N		C, E													
4.1	BEWAAKT EN EVALUEERT PROCESSEN EN PROCEDURES OP DE WERKVLOER	B,	N		B, M,													
4.1	RAPPORTEERT AAN DE MANAGER/ ONDERNEMER FASTSERVICE	E, J	N		E, J													

NEDERLANDS:													
MONDELINGE TAALVAARDIGHEID	2F	N		2F									
LEESVAARDIGHEID	2F	N		2F									
SCHRIJFVAARDIGHEID	2F	N		2F									
BEGRIPPENLIJST EN TAALVERZORGING	2F	N		2F									
ENGELS:													
LUISTEREN	A2	N		A2									
LEZEN	A2	N		A2									
GESPREKKEN VOEREN	A2	N		A2									
SPREKEN	A2	N		A2									
SCHRIJVEN	A2	N		A2									
REKENEN:													
GETALLEN	2F	N		2F									
VERHOUDINGEN	2F	N		2F									
METEN EN MEETKUNDE	2F	N		2F									
VERBANDEN	2F	N		2F									

1. Je kunt pas deelnemen aan het examen Nederlands als LL & B met een voldoende beoordeeld is. Het examen Nederlands wordt afgenomen op de leslocatie en duurt een dagdeel. De opdrachten LL&B dien je thuis of tijdens je werk te maken. De opdrachten dien je conform het lesrooster in te leveren bij de docent.

2. De proeve van bekwaamheid dient afgenomen te worden als de deelnemer heeft laten zien dat hij alle competenties beheerst. In overleg met de praktijkopleider en de docent wordt een datum/tijd afgesproken wanneer de proeve van bekwaamheid wordt afgenomen. De proeve van bekwaamheid wordt afgenomen in de BPV en duurt minimaal 1 en maximaal 2 uur.

LL&B, Nederlands en Moderne Vreemde Taal worden apart beoordeeld.

Leren,- loopbaan en burgerschap:

Kerntaken 1,2 en 4 van LL&B worden geïntegreerd in de opleiding.

Kerntaak 3, 5, 6 en 7 van LL& B worden apart aangeboden.

Examenvorm: portfoliobeoordeling, aangevuld met een reflectiegesprek.

Zie ook 3.2.

Nederlands:

Het lesprogramma voor Nederlands wordt separaat aangeboden. De examenvorm is afhankelijk van het te toetsen onderdeel: mondelinge taalvaardigheid, lezen en schrijven (met taalverzorging).

Beheersingsniveaus onderdelen Nederlands:

Medewerker Fastservice: Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F.

1^e Medewerker Fastservice: Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F.

Moderne vreemde talen:

Er worden aparte bijeenkomsten ingepland voor MVT. Toetsing vindt plaats op de leslocatie door een MVT-docent.

MVT wordt afgesloten met examenopdrachten.

Beheersingsniveaus Moderne Vreemde taal:

Medewerker Fastservice

Engels

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1					
A2	x	x	x	x	
A1	x	x	x	x	x

1^e Medewerker Fastservice

Engels

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1					
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Om MVT te behalen, moet je minimaal 3 examenonderdelen met een voldoende afsluiten.

6 7. DE INRICHTING VAN DE OPLEIDING

In onderstaande tabel kun je lezen met welke onderwijsactiviteiten je gedurende de opleiding bezig bent. Je kunt zien welke beroepscompetenties bij die onderwijsactiviteit horen en op welke examens je je daarmee voorbereidt. Je ontvangt vóór aanvang van de opleiding een lesplanning.

Onderwijsactiviteiten (Naam project, thema, prestatie, opdracht e.d)	Beroepscompetenties die bij deze onderwijsactiviteiten horen	Vorbereiding op (examen) toets	Aantal SBU's per onderwijsactiviteit
1. Bijeenkomsten (incl. leer- loopbaan- en burgerschapscompetenties, Nederlands, Rekenen en MVT)	Zie matrices	Proeve van Bekwaamheid Leer- loopbaan- en burgerschap Nederlands	1. 640 (niveau 2-3)
2. Uitvoering PAP		Rekenen Moderne vreemde taal	2. 2560 (niveau 2-3)
Overzicht maximale studiebelastinguren totale opleiding:			Percentage
Studiebelastinguren school (inclusief zelfstudie)		640 (niveau 2-3)	20%
Waarvan studiebelastinguren vrije ruimte ** (mentoraat, aanbod ROC)			
Studiebelastinguren bpv		2560 (niveau 2-3)	80%
Totaal aantal studiebelastinguren van de opleiding		3200 (niveau 2-3)	100%

** De vrije ruimte van een opleiding bedraagt maximaal 20 %. Elke deelnemer kan een deel hiervan buiten het eigen beroepsprofiel invullen. De invulling van de vrije ruimte moet persoons- en beroepsvormend zijn.

7 8. OVERZICHT STUDIEBELASTINGSUREN TOTALE OPLEIDING

	Totaal aantal uren	Percentage
Studiebelastingsuren school (inclusief zelfstudie)	640 (niveau 2-3)	20%
Waarvan studiebelastingsuren vrije ruimte *		
Studiebelastingsuren BPV	2560 (niveau 2-3)	80%
Totaal aantal studiebelastingsuren van de opleiding	3200 (niveau 2-3)	100%

* De vrije ruimte van een opleiding bedraagt maximaal 20% van het totale aantal studiebelastingsuren. Elke deelnemer kan een deel hiervan buiten het eigen beroepsprofiel invullen. De invulling van de vrije ruimte moet persoons- en beroepsvormend zijn.

Beroepscompetenties met beheersingscriteria: zie kwalificatiedossier op ww.mbo2010.nl

Competiematrices (alle kerntaken van alle uitstromen): zie bijlagen

Proces-competentie-matrix Medewerker fastservice

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten	Competenties																									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
	Planificeren en activiteiten inplannen	Aanpakken	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Realisatie bepalen en nabewaken	Overtuigen en zelfkloppen	Procederen	Forme leren en reguleren	Yakultokur-ethylidil Coopessen	Identificeren en rijkheden inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Planen en organiseren	Op de behoeften en verschillen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures uitleggen	Organiseren met veranderlijk en aanpassen	Het druk en toezicht organiseren	Gebruiksvaardigheid en aanpak tonen	Organiseren en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																										
1.1	Maakt de gastenruimte bedrijfsklaar											X								X						
1.2	Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor het productie- en distributieproces				X							X								X						
1.3	Voert productiewerkzaamheden uit				X						X	X							X	X						
1.4	Houdt de productie- en distributieruimtes schoon gedurende de shift											X								X						
1.5	Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit				X					X		X								X						
1.6	Onderhoudt apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit																									

Proces-competentie-matrix Medewerker fastservice

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten	Competenties																									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
	Beoordelen en activiteiten met door	Aansluiten	Reguleren	Aansluiten en begejten	Samenwerken en overlopen	Critisch en frater handelen	Relaties bouwen en onderhouden	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Verstekend gebied toepassen	Middelen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Planen en organiseren	Op de behoeften en verschillingen van de klant richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Orgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemen en ondernemend handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																										
2.1	Beantwoordt de telefoon en neemt de boodschap/bestelling aan								X										X		X					
2.2	Verkoopt fastserviceproducten								X										X		X					
2.3	Bedient en beheert de kassa										X	X	X								X					
2.4	Distribueert bestellingen											X							X	X	X					
2.5	Gaat om met risicolen ongewenst gedrag					X															X					
2.6	Handelt in het kader van bedrijfshulpverlening																									

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten	Competenties																									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aanpakken	Begeleiden	Aankleedt en begrip toonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Veelzijdigheid toetsen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Planen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvullen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie toonen	Ondernemend en ondernootje handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																										
2.7	Vangt klachten van gasten op en handelt deze af				x																x					

Proces-competentie-matrix Medewerker fastservice

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt	Competenties																								
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aanpakken	Begeleiden	Aankleedt en begrip toonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Veelzijdigheid toetsen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Planen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvullen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie toonen	Ondernemend en ondernootje handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																									

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt	Competenties																										
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y		
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aanpakken	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overtuigen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en onderhouden	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Veelzijdigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Crëëren en innoveren	Leren	Planen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met veranderend en onzeker	Met druk en tegenslag omgaan	Gezondheid en veiligheid tonen	Onderhouden en coördineren	Onderhouden en coördineren	Bedrijfsnetwerk handelen	
Werkprocessen																											
3.1	Controleert de voorraad en bestelt										x		x								x						
3.2	Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen									x											x						
3.3	Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op											x									x						

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Proces-competentie-matrix 1e Medewerker fastservice

Kerntaak 1 Maakt bedrijfsruimtes bedrijfsklaar en bereidt en/of assembleert fastserviceproducten	Competenties																									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
	Planificeren en activiteiten inplannen	Aanpakken	Begrijpen	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Realisatie behuizen en netwerken	Overtuigen en zelf-kloppen	Procederen	Forme leren en reguleren	Yakobskor-digtheid (oplossen)	Methoden en richtlijnen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Planen en organiseren	Op de behoeften en verschillen van de "klant" richten	Koninkrijk leveren	Instructies en procedures uitleggen	Organiseren met veranderlijk en aanpassen	Het druk en toegenomen organiseren	Gebruik van en aanpak tonen	Organiseren en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																										
1.1	Maakt de gastenruimte bedrijfsklaar											X									X					
1.2	Voert voorbereidende werkzaamheden uit voor het productie- en distributieproces				X						X	X									X					
1.3	Voert productiewerkzaamheden uit				X						X	X							X	X						
1.4	Houdt de productie- en distributieruimtes schoon gedurende de shift											X								X						
1.5	Voert afrondende werkzaamheden in de productie- en distributieruimte uit				X					X		X								X						
1.6	Onderhoudt apparatuur en gereedschap en voert eenvoudige reparaties uit				X							X								X						

Proces-competentie-matrix 1e Medewerker fastservice

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beoordelen en activiteiten realiseren	Aanpakken	Reguleren	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Chitseren en knopje handelen	Relaties bouwen en retourneren	Overtuigen en zelf-foocen	Procedureren	Formuleren en rapporteren	Veelzijdigheid toepassen	Methoden en richtlijnen erzetten	Analyseren	Ontwerpen	Creëren en innoveren	Leren	Planen en organiseren	Op de balcofkan en ver- tügen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures overleggen	Omgien met verandering en aanpassen	Mit druk en tegenslag omgaan	Goedverhoud en ambities tonen	Ondernemend en ondernemend handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Beantwoordt de telefoon en neemt de boodschap/bestelling aan								X										X		X					
2.2	Verkoopt fastserviceproducten								X										X		X					
2.3	Bedient en beheert de kassa										X	X	X								X					
2.4	Distribueert bestellingen											X							X	X	X					
2.5	Gaat om met risico- en ongewenst gedrag	X				X			X												X		X			
2.6	Handelt in het kader van bedrijfs hulpverlening					X					X										X		X			

Kerntaak 2 Verkoopt fastserviceproducten en verleent gastvrijheid aan gasten	Competenties																									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
	Beslissen en activeren inleveren	Aanpakken	Begeleiden	Aanpakken en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en klantgerichte handelen	Relaties bouwen en onderhouden	Overtuigen en betrouwen	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Veelzijdigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Organiseren met verandering en aanpakken	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																										
2.7	Vangt klachten van gasten op en handelt deze af				x									x							x					

Proces-competentie-matrix 1e Medewerker fastservice

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt	Competenties																								
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
	Beslissen en activeren inleveren	Aanpakken	Begeleiden	Aanpakken en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en klantgerichte handelen	Relaties bouwen en onderhouden	Overtuigen en betrouwen	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Veelzijdigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Organiseren met verandering en aanpakken	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																									

Kerntaak 3 Beheert de voorraad en bestelt	Competenties																										
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y		
	Besissen en activiteiten inbrengen	Aanpakken	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overtuigen	Ethisch en integer handelen	Relatieve bouwen en redeneren	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Veelzijdigheid toepassen	Materialen en materialen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Critiseren en innoveren	Leren	Planen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgien met veranderende om- standigheden	Mit druk en tegenslag omgaan	Gevoelens en attitudes tonen	Onderwerpen en aanpakken	Onderwerpen en aanpakken	Bedrijfsnetwerk handelen	
Werkprocessen																											
3.1	Controleert de voorraad en bestelt										x		x								x						
3.2	Ontvangt en controleert grondstoffen en goederen									x											x						
3.3	Transporteert grondstoffen en goederen en slaat deze op											x									x						

Proces-competentie-matrix 1e Medewerker fastservice

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Deelname en activiteiten inleiden	Aanpakken	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Etiësch en integere hande en	Relaties bouwen en inleiden	Overtuigen en frateren	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Veelzijdigheid toepassen invoeren	Methoden en middelen invoeren	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Onderzoeken en commercieel handelen	Bedrijfsmatig hande en
Werkprocessen																										
4.1	Assisteert bij beleidsontwikkeling																									
4.2	Maakt analyses voor begrotingen en kostprijzen en doet voorstellen																									
4.3	Voert de dagadministratie uit																									
4.4	Bewaakt budgetten																									
4.5	Ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers																									
4.6	Voert functionerings-																									

Kerntaak 4 Geeft leiding en voert beheerstaken uit	Competenties																									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
	Deelname en activiteiten inbrengen	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en over- leggen	Ethisch en integer handelen ¹	Realisatie bouwen en inleveren	Overtuigen en betrouwen	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Veelzijdigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Planen en organiseren ¹	Op de behoeften en verach- tingen van de "klant" inzien	Kwaliteit leveren ¹	Instructies en procedures opvullen	Omgien met veranderend en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Goedverhouding en ambities tonen	Ondernemen en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen ¹	
Werkprocessen																										
	en beoordelingsgesprekken																									
4.7	Plant en verdeelt werkzaamheden		x			x					x							x			x					
4.8	Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan		x	x	x							x														
4.9	Motiveert en stimuleert samenwerking in het team			x		x																				
4.10	Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer		x										x							x						
4.11	Voert werkoverleg																									
4.12	Rapporteert aan de Manager/ondernemer fastservice					x					x															

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Bijlage

7.1.1.1 *Examenreglement Nationaal Consortium voor Bedrijfsgroepen (NCvB)*

7.1.1.2 *Competentiegericht Onderwijs*

Dit Examenreglement is van toepassing op alle competentiegerichte opleidingen.

Beroepsopleidingen

Op elke OnderwijsOvereenkomst (OOK) staat de naam en het (CREBO)nummer van de opleiding waarop hij betrekking heeft. Als je een opleiding volgt op basis van het competentiegerichte kwalificatiedossier, dan begint het cijfer met een 9 en geldt het examenreglement Competentiegericht Onderwijs.

Inhoudsopgave:

pagina:

Hoofdstuk 1. De regeling van examens in aansluiting op de WEB	2
Hoofdstuk 2. De organisatie van examens	5
Hoofdstuk 3. De richtlijnen voor uitvoering van examinering	7
Hoofdstuk 4. Bezwaar en Beroep	8
Hoofdstuk 5. Begrippenlijst	11

Bijlage: procesbeschrijving beoordeling competentiegerichte opleidingen NCvB

Vastgesteld door de examencommissie NCvB d.d. 12 december 2006, versie 1

In geval van bijstellingen wordt het versienummer aangepast.

5 februari 2007, vastgesteld in examencommissie februari 2007, versie 2

11 maart 2008, vastgesteld in examencommissie, versie 3

Vastgesteld in examencommissie, versie 4 17-03-2009

Hoofdstuk 1: De regeling van de examens in aansluiting op de WEB

Art 1.1

8 BEGRIPPENLIJST

Bij dit reglement hoort een begrippenlijst, welke onderdeel vormt van dit reglement (hoofdstuk 5).

Art 1.2

9 TOEGANG EN TOELATING

- lid 1 Degene die aan een onderwijsinstelling als deelnemer is ingeschreven, heeft toegang tot de examenvoorzieningen.
- Deelnemers aan het onderwijsproces zijn daarmee tevens deelnemer aan het examenproces, aangezien het op te bouwen examendossier integraal deel uitmaakt van het onderwijsproces.
 - Deelnemers aan onderwijs en examinering moeten zich op verzoek te allen tijde kunnen legitimeren met een geldig legitimatiebewijs.
Verkoper: voorwaarde voor het afleggen van een theorie-examen is voldoende presentie volgens de aan- en afwezigheidsregeling.

Art 1.3

Afwezigheid

- lid 1 Indien examinering vanwege ziekte of een andere vorm van overmacht niet heeft kunnen plaatsvinden, wordt na overleg met de docent/instructeur, door de examencommissie bepaald hoe te handelen in het vervolgtraject.
Verkoper: maximaal 3 examengelegenheden per examenonderdeel. Indien de kandidaat om welke reden dan ook geen deel heeft genomen aan een examenmoment, vervalt deze gelegenheid.
- lid 2 Indien de deelnemer van mening is benadeeld te zijn vanwege een aantoonbare overmachtsituatie, kan hij schriftelijk bezwaar aantekenen bij de examencommissie. Dit bezwaar moet binnen twee weken na de beslissing, dat er geen sprake is van aantoonbare overmacht, ingediend zijn ter attentie van de voorzitter van de examencommissie. De bewijslast voor de overmachtsituatie ligt te allen tijde bij de deelnemer.

Art 1.4

Vrijstelling

De examencommissie kan op verzoek van de deelnemer op basis van vooropleiding of ervaring Erkenning Verworven Competenties (EVC) als zodanig aanmerken en laten opnemen in het examendossier. Een beoordelaar baseert zich daarbij op de richtlijnen van het Bevoegde Gezag van het NCvB en op de criteria zoals die in de Onderwijs- en Examenregeling (OER) zijn neergelegd. De deelnemer is verantwoordelijk voor het aandragen van de bewijzen. De beoordelaar werkt onder verantwoordelijkheid van de examencommissie. (zie vrijstellingenbeleid ego en EVC procedure,)

Art 1.5

Examenregeling

Alle gegevens met betrekking tot de inhoud en de organisatie van het onderwijs- en examineringsproces staan vermeld in de OER en de studiewijzer.

Art 1.6

Beoordeling

- lid 1 De deelnemer verplicht zich om afspraken na te komen die betrekking hebben op de beoordeling.
- lid 2 De deelnemer legt de examens af die zijn opgenomen in het examenplan van de opleiding. De examens toetsen één of meer werkprocessen af met de daarbij behorende competenties. Alleen de als voldaan aangemerkte examens worden opgenomen in het examendossier. Alle examens moeten met voldaan worden afgesloten, er is geen compensatie mogelijk.
- In geval van een portfoliobeoordeling geldt het volgende: deelnemers kunnen hun portfolio pas ter beoordeling aanbieden tussen de één na laatste en de laatste lesbijeenkomst. De docent mag het portfolio pas op zijn vroegst beoordelen tijdens de laatste bijeenkomst van de betreffende kerntaak..
- lid 3 Een deelnemer is geslaagd voor een opleiding indien alle examens in het examenplan zoals vermeld in de OER en de studiewijzer met *voldaan* zijn afgesloten. De examencommissie ziet hierop toe.
De uitkomst van een beoordeling is derhalve:
Niet voldaan (het resultaat wordt niet opgenomen in het examendossier)
Voldaan (het resultaat wordt opgenomen in het examendossier)
- lid 4 De definitieve afsluiting van het examendossier en de daaraan gekoppelde diplomering vindt op individuele basis plaats.
- lid 5 De examencommissie maakt de uitslag bekend bij de deelnemer. De uitslag is dan definitief, tenzij er sprake is van onregelmatigheden conform artikel 1.7.

Art. 1.7

Onregelmatigheden

- lid 1 De examencommissie kan maatregelen treffen tegen deelnemers die ten aanzien van examinering onregelmatigheden plegen. Voordat de maatregel wordt opgelegd, wordt de deelnemer door de examencommissie gehoord. De deelnemer kan zich laten bijstaan; de minderjarige deelnemer kan zich laten vergezellen door een wettelijke vertegenwoordiger.
- lid 2 Als onregelmatigheid wordt in ieder geval aangemerkt:
- het oneigenlijk gebruik van het examendossier
 - het oneigenlijk gebruik van apparatuur
 - het plegen van fraude tijdens examens
 - het niet-authentiek zijn van aangeleverde bewijzen
 - het ongeoorloofd niet op de juiste plaats en tijd verschijnen bij examinering
- Het is ter beoordeling van de examencommissie om gedragingen of handelingen aan te merken als onregelmatigheid in de zin van dit artikel.
- lid 3 De examencommissie deelt haar maatregel binnen twee weken mee aan de deelnemer, nadat de onregelmatigheid schriftelijk door de beoordelaar is gemeld. De examencommissie wijst de deelnemer daarbij op de mogelijkheden tot het aantekenen van bezwaar en beroep.

- lid 4 De examencommissie zendt van haar maatregel ook een afschrift naar de wettelijke vertegenwoordiger van de deelnemer, indien deze minderjarig is.
- lid 5 De maatregelen bedoeld in dit artikel kunnen zijn:
- ongeldigheidsverklaring van de betreffende beoordeling
 - ontbinding van de OnderwijsOvereenkomst (OOK) (daarmee dus ook ontbinding van de PraktijkOvereenkomst).
 - Aanvullende sancties onder verantwoordelijkheid van de examencommissie.
- lid 6 Indien zich onregelmatigheden hebben voorgedaan buiten de aantoonbare schuld van de deelnemer worden maatregelen als bedoeld in lid 5 niet toegepast. Dit wordt door de examencommissie beoordeeld.

Art 1.8 **Bezwaar**

Deelnemers kunnen tegen de uitslag van een examenbeoordeling bezwaar aantekenen. (Zie hoofdstuk 4 Bezwaar en Beroep).

Art 1.9 **Examengelegenheden**

Alle gedefinieerde kerntaken met daarbijbehorende competenties dienen als *voldaan* te zijn beoordeeld. De deelnemer wordt overeenkomstig het Onderwijs- en Examenreglement van desbetreffende opleiding, maximaal 3 mogelijkheden per examen geboden om beheersing van de gevraagde competenties aan te tonen.

Er worden dus maximaal 2 herkansingen geboden per examen.

Pilot Verkoper: bij een theorie-examen dat klassikaal wordt afgenomen geldt, dat een examenmoment vervalt indien de kandidaat niet daadwerkelijk het examen aflegt. Een deelnemer heeft maximaal 3 examenmomenten per examen

Art 1.10 **Waardepapieren**

Een diploma wordt uitgereikt aan de deelnemer indien alle examens van het examenplan zoals vermeld in de OER met *voldaan* zijn afgesloten.

Wanneer het landelijk vastgesteld kwalificatiedossier daartoe aanleiding geeft, kan sprake zijn van certificeerbare eenheden. Hiervoor wordt op verzoek van de deelnemer een certificaat uitgereikt.

Art 1.11 **Onvoorziene omstandigheden**

In geval van omstandigheden waarin het reglement niet voorziet beslist het Bevoegd Gezag in samenspraak met de examencommissie, eventueel na ruggespraak met de Onderwijsinspectie.

Art 1.12

10 INWERKINGTREDING

Dit examenreglement treedt in werking op 1 augustus 2006 voor alle daartoe door het Bevoegd Gezag van het NCvB aangewezen competentiegerichte opleidingen en heeft betrekking op het dan startende cohort. Begint het (CREBO)nummer van de opleiding met een 9, dan geldt voorliggend examenreglement Competentiegericht Onderwijs.

Hoofdstuk 2: De organisatie van examens

Art 2.1

Organisatie van examens

- lid 1 Het Bevoegd gezag heeft ten behoeve van de organisatie, de inrichting en de uitvoering van examens een examencommissie NCvB ingericht. De examencommissie wordt voorgezeten door de algemeen directeur van Bedrijfsgroepen, Onderwijsgroep Tilburg.
- lid 2 Elke examencommissie richt een examenbureau in dat de uitvoerende werkzaamheden verricht.
- lid 3 De examencommissie richt een vaststellingscommissie in die de kwaliteit van examenproducten bewaakt.

Art 2.2

Aanmelding

De deelnemer, met wie de instelling een onderwijsovereenkomst heeft afgesloten, heeft recht op begeleiding bij het aanleggen van een examendossier en recht op beoordeling van de competenties behorende bij het in de onderwijsovereenkomst vermelde kwalificatieprofiel.

Verkoper: voorwaarde voor het afleggen van een theorie-examen is voldoende presentie volgens de aan- en afwezigheidsregeling.

Art 2.3

Bekendmaking

- lid 1 De examencommissie publiceert aan het begin van het schooljaar het dan geldende examenreglement op de website van het NCvB.
- lid 2 Alle gegevens met betrekking tot de planning, de organisatie en de inrichting van de examinering worden in de OER, de studiewijzer en les- en examenplanning bekend gemaakt.

Art 2.4

Hulpmiddelen

In de examenregeling van de OER en in de studiewijzer staat vermeld welke hulpmiddelen deelnemers bij de examens mogen gebruiken.

Art. 2.5

Bewaartermijn

Werkstukken van deelnemers worden, indien de aard of omvang van die werkstukken dat toelaat, tezamen met het examen, beoordelingscriteria (correctiemodel en cesuurbepaling) en begeleidende protocollen door het Bevoegd Gezag bewaard.

De bewaartermijn bedraagt zes maanden en gaat in op het moment van beëindiging van de onderwijsovereenkomst.

Art. 2.6

Geheimhouding

Eenieder die betrokken is bij de uitvoering van de examinering en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan 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.

Art. 2.7

Aangepaste examinering

m.b.t. gehandicapten

Ten aanzien van gehandicapten kan de examencommissie toestaan dat een examen in aangepaste vorm wordt afgenomen. De aangepaste vorm moet voldoen aan de examentechische eisen zoals validiteit, betrouwbaarheid en transparantie. Het niveau en de doelstelling van de aangepaste examenvorm mogen niet anders zijn dan de beoogde doelstellingen en het niveau van het oorspronkelijke examen.

Art. 2.8

lid 1

Aanpassing examinering

m.b.t. anderstaligen

De examencommissie kan toestaan dat een deelnemer die minder dan zes jaar in Nederland heeft gewoond en voor wie Nederlands niet de moedertaal is, het examen niet conform de examenregeling aflegt. De deelnemer dient hiervoor een schriftelijke verklaring af te leggen.

lid 2

De aanpassing heeft betrekking op het vak Nederlands of op enig ander (deel van een) examenonderdeel waarbij het gebruik van het Nederlands van overwegende betekenis. De aanpassing kan uitsluitend bestaan uit een verlenging van de tijdsduur van een (deel van een) examenonderdeel met ten hoogste 25% en/of de toestemming een woordenboek te gebruiken.

Art. 2.9

Externe examendeelnemer

Degene die uitsluitend tot de examenvoorzieningen wenst te worden toegelaten, kan zich als examendeelnemer in laten schrijven.

Aan die inschrijving zijn de volgende voorwaarden verbonden:

- Betaling van nader door het Algemeen Bestuur NCvB vast te stellen bedrag;
- Verklaring van werkgever, school, andere instantie of deelnemer zelf, waaruit het examencommissie de conclusie kan trekken dat toegang tot de (deel)toetsen zinvol is.

Hoofdstuk 3: De richtlijnen voor uitvoering van examinering

Art 3.1

Dekkingsgraad

Moeilijkheidsgraad

Toetstechnische kwaliteit

Examens voldoen aan de OER en daarnaast aan:

- dekkingsgraad (het examen is inhoudelijk representatief voor de bij de kerntaken en daarbij behorende competenties);
- moeilijkheidsgraad (het niveau van het examen komt overeen met het beheersingsniveau zoals aangegeven in de competenties);
- toetstechnische kwaliteit (examenonderdelen voldoen aan de vastgestelde eisen met betrekking tot de toetstechnische kwaliteiten en volledigheid).

Art. 3.2

Deskundigheid

Het Bevoegd Gezag waarborgt dat de medewerkers die betrokken zijn bij de organisatie en uitvoering van examinering over de nodige deskundigheid beschikken om hun taken ten aanzien van het examen naar behoren te kunnen verrichten.

Art. 3.3

Exameninformatie

Het Bevoegd Gezag waarborgt dat de deelnemer zich tijdig een goed beeld kan vormen van de inhoud en inrichting van het examen.

Art. 3.4

Afname en beoordeling

Het Bevoegd Gezag waarborgt dat

- het afnemen van het examen zorgvuldig geschiedt
- de beoordeling van het afgelegde examen zorgvuldig wordt uitgevoerd.

Art. 3.5

Tevredenheidsonderzoek

Het Bevoegd Gezag waarborgt dat regelmatig de tevredenheid over het examen bij de deelnemers en het beroepenveld onderzocht wordt.

Hoofdstuk 4: Bezwaar en Beroep

Bezwaar

Art. 4a.1

Bezwaar

Een deelnemer kan tegen maatregelen en beslissingen met betrekking tot het examen schriftelijk bezwaar aantekenen bij de examencommissie.
Een deelnemer kan deze stap ook overslaan en direct beroep aantekenen.
(zie 4.1)

Art. 4a.2

Verzending

De deelnemer stuurt het bezwaarschrift aan de examencommissie van NCvB. De examencommissie voorziet het bezwaarschrift van een dagstempel. De dagstempel toont de datum waarop het bezwaar is ingediend en is doorslaggevend voor de termijnstelling van artikel 4a.5 van dit hoofdstuk.

Art. 4a.3

Bezwaarschrift

Het bezwaarschrift houdt in:

- naam en adres van de indiener;
- datum van indiening;
- omschrijving van de maatregel of beslissing waartegen het bezwaar wordt ingediend (kopie meesturen);
- de gronden van het bezwaar.

Art. 4a.4

Termijn voor bezwaar

De termijn voor het indienen van een bezwaarschrift bedraagt twee weken. De termijn vangt aan daags nadat de maatregel of beslissing is bekendgemaakt.

Art. 4a.5

Termijnen uitspraak

lid 1

De examencommissie beslist zo mogelijk binnen vier weken na indiening van het bezwaar. De examencommissie kan de termijn eenmaal verlengen met een maximum van twee weken.

lid 2

De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de indiener van het bezwaarschrift. Als deze minderjarig is, stuurt de examencommissie ook aan de ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger(s) een afschrift van haar beslissing.

Bij een beslissing op een bezwaarschrift, vermeldt de examencommissie de mogelijkheid in beroep te gaan (zie bijlage(n)):

- bevoegdheid Commissie van Beroep voor de Examens (art. 7.5.2. WEB);
- voorlopige voorziening/herziening (art. 7.5.3. WEB)
- inlichtingen (art. 7.5.4. WEB)

Beroep

Art. 4b.1

Beroep

Een deelnemer kan tegen maatregelen of een uitspraak van de examencommissie over het bezwaarschrift beroep aantekenen bij de Commissie van Beroep

Art. 4b.2

Beroep externe legitimering

Vervallen.

Art. 4b.3

Verzending

De deelnemer stuurt het beroepschrift aan het College van Bestuur van de Onderwijsgroep Tilburg. Het College van Bestuur voorziet het beroepschrift van een dagstempel en stuurt het onverwijld naar de Commissie van Beroep voor de Examens.

De dagstempel toont de datum waarop het beroep is ontvangen en is doorslaggevend voor de termijnstelling van artikel 4b.5 van dit hoofdstuk. Het College van Bestuur stelt de examencommissie op de hoogte van het ingestelde beroep.

Art. 4b.4

Beroepschrift

Het beroepschrift houdt in:

- naam en adres van de indiener;
- datum van indiening;
- omschrijving van de maatregel waartegen het beroep wordt ingediend (kopie meesturen);
- de gronden van het beroep.

Art. 4b.5

Termijn voor beroep

De termijn voor het indienen van een beroepschrift bedraagt twee weken (artikel 7.5.2, lid 2 WEB). De termijn vangt aan daags nadat de maatregel of het besluit over het bezwaarschrift is bekendgemaakt.

Art. 4b.6

Termijnen uitspraak

- Lid 1 De Commissie van Beroep beslist zo mogelijk binnen twee weken na ontvangst van het beroepschrift. De commissie kan de termijn eenmaal verlengen met een maximum van twee weken.
- Lid 2 De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de indiener van het beroepschrift. Als deze minderjarig is, stuurt de Commissie van Beroep voor de Examens ook aan de ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger(s) een afschrift van haar beslissing.
- Lid 3 De Commissie van Beroep voor de Examens deelt de uitslag mee aan het College van Bestuur met een afschrift aan de directie en de examencommissie van het betrokken college.

10.1.1

10.1.2 Adressen

Bevoegd Gezag : **Algemeen Bestuur NCvB
T.a.v. de heer D. Hutteman
Kasteeldreef 116
5046 CV Tilburg**

Examencommissie: **Examencommissie NCvB
Mevrouw L. Smarius, secretaris
Kasteeldreef 116
5046 CV Tilburg**

**De deelnemer van ROC Mondriaan kan contact opnemen met
Dhr. T. Mallée (0612191987)**

**Commissie van Beroep
voor de Examens:** **College van Bestuur
T.a.v. de ambtelijk secretaris
Postbus 1330
5004 BH Tilburg**

11 HOOFDSTUK 5: BEGRIPPENLIJST

Beoordelaar	Een beoordelaar beoordeelt om te kwalificeren, beoordeelt of bewijzen voldoende zijn voor de afsluiting van een (cluster van) competentie(s) en beoordeelt of bewijzen voldoende zijn voor het behalen van het diploma of een bewijs van Eerder Verworven Competenties (EVC). Een intern beoordelaar is werkzaam binnen het NCvB. Een extern beoordelaar is werkzaam in het werkveld waarvoor opgeleid wordt en is op de hoogte van de eisen die aan het beroep worden gesteld. Een beoordelaar is deskundig en wordt aangewezen door de Examencommissie.
Beroep	Beroep van een deelnemer tegen een uitspraak van de examencommissie naar aanleiding van een ingediend bezwaar. Het beroepschrift wordt gericht aan de Commissie van Beroep voor de Examens.
Bevoegd gezag	College van Bestuur van de bij het NCvB aangesloten ROC's, vertegenwoordigd in het Algemeen Bestuur NCvB .
Bezwaar	Bezwaar van een deelnemer tegen een besluit van de examencommissie.
Certificaat	Enkel wanneer in het landelijk kwalificatiedossier certificeerbare eenheden zijn opgenomen, kan per eenheid een certificaat worden uitgereikt.
Certificeerbare eenheden	In het landelijk vastgesteld kwalificatiedossier kunnen certificeerbare eenheden zijn opgenomen. Dit geeft de deelnemer recht op een certificaat wanneer de competenties van betreffende eenheid als <i>voldaan</i> zijn vastgesteld.
Cohort	Groep deelnemers met een gemeenschappelijk kenmerk; dezelfde Onderwijs- en Examen Regeling.
Competenties	In het landelijk vastgesteld kwalificatiedossier is een lijst van competenties opgenomen die een deelnemer allemaal moet beheersen om aan het beroepsprofiel te voldoen en in aanmerking te komen voor een diploma. Competenties zijn ontwikkelbare vermogens van een deelnemer om in situaties op basis van kennis, inzicht, houding en vaardigheden adequaat te kunnen handelen in een reële context.
College	Een onderwijssector van een ROC dat bij het NCvB aangesloten is.
College van Bestuur	Bevoegd gezag
Commissie van Beroep voor de Examens	Een onafhankelijke commissie die het beroep behandelt dat door een deelnemer is ingesteld.
Deelnemer	Iemand die ingeschreven staat bij één van de leden van het NCvB en met het betreffende ROC een overeenkomst heeft afgesloten voor het volgen van een opleiding die wordt afgesloten met examens.
Diploma	Een document waarop vermeld staat dat een met een kwalificatie corresponderende opleiding met goed gevolg is doorlopen.

Erkenning Verworven Competenties (EVC)	Erkenning Verworven Competenties zijn competenties waarvoor de deelnemer op basis van (werk)ervaring uit het verleden, bewijzen kan aandraagen dat hij deze competenties voldoende beheerst. De deelnemer hoeft gedurende de opleiding niet nogmaals aan te tonen dat hij deze competenties beheerst.
Examen	Een onderzoek naar de competenties behorende bij de gekozen beroepsopleiding die de deelnemer zich moet hebben eigen gemaakt. Dit onderzoek is om vast te stellen of de deelnemer de competenties voldoende beheerst op beoogd eindniveau, niet om vast te stellen of de deelnemer vooruitgang boekt in zijn ontwikkeling.
Examen-commissie	De commissie die belast is met verschillende taken rond examinering. Die taken zijn omschreven in het reglement van de Examencommissie. Het Bevoegd Gezag benoemt de leden.
Examendossier	De deelnemer heeft gedurende de opleiding een eigen portfolio waarin hij allerlei zaken vastlegt. Wanneer competenties op het beoogde eindniveau worden beheerst, worden de bewijzen hiervan opgenomen in het examendossier. Wat in het examendossier zit, is 'afgewerkt'. Het examendossier is eigendom van de onderwijsinstelling.
Examenregeling	Het gedeelte van de Onderwijs- en Examenregeling waarin zo concreet mogelijk het examen wordt omschreven in al zijn aspecten, inclusief de examenstof.
Examinering	Examinering heeft als doel om vast te stellen of de deelnemer voldoet aan de vooraf door de opleiding en het beroepenveld gestelde eisen. Examinering leidt uiteindelijk tot toekenning van het diploma. (Examinering is niet om vast te stellen of de deelnemer vooruitgang boekt in zijn ontwikkeling.)
Externe examendeelnemer	Degene die uitsluitend tot de examenvoorzieningen wenst te worden toegelaten, kan zich als examendeelnemer in laten schrijven.
Hulpmiddelen	Middelen die de deelnemer mag gebruiken bij het maken van een examen. In de onderwijs- en examenregelingen staat per examen vermeld of er hulpmiddelen mogen worden gebruikt en zo ja, welke dat zijn.
Kwalificatie-dossier	Een landelijk vastgesteld dossier met daarin opgenomen het kwalificatieprofiel en alle overige documenten die van belang zijn om het daaruit af te leiden onderwijs en de examinering vast te stellen en te ontwikkelen.
Lesdagen	Alle dagen waarop een lesbijeenkomst wordt gepland.
Onderwijs- en Examenregeling (OER)	Het document waarin de belangrijkste kenmerken van de opleiding, de Onderwijsregeling (waaronder inhoud, inrichting en studieduur) voor een groep of groepen van deelnemers, en de Examenregeling (de inrichting van examinering) worden vastgelegd door het College van Bestuur. In de OER is ook vastgelegd welke opleidingstrajecten voldoen aan de eisen van de Wet Studie Financiering (WSF) of de eisen volgens de Wet Tegemoetkoming Studiekosten (WTS) voor studerende tot 18 jaar.
Onderwijsinstelling	Een instelling die bevoegd is certificaten of diploma's van de landelijke kwalificatiestructuur voor het beroepsonderwijs uit te reiken.

Onderwijs-overeenkomst	Een overeenkomst tussen deelnemer en een ROC van het NCvB, die ten grondslag ligt aan de inschrijving. De overeenkomst regelt de rechten en verplichtingen tussen instelling en deelnemer. In de onderwijsovereenkomst worden per deelnemer zaken zoals de inhoud van het onderwijs, de examens en de studiebegeleiding vermeld.
Opleiding	Samenhangend geheel van competenties, gericht op het behalen van een diploma.
Portfolio	De deelnemer is eigenaar van zijn eigen portfolio. Hierin worden allerlei zaken vastgelegd die te maken hebben met het leerproces van de deelnemer (bijvoorbeeld reflectieverslagen, beoordelingsformulieren, werkstukken). De deelnemer wordt begeleid bij het vullen van zijn portfolio gedurende de opleiding. In het portfolio is dus de ontwikkeling van de deelnemer af te lezen. Bewijzen uit het portfolio voor het beheersen van competenties worden ingebracht in het examendossier.
Toezicht	Door het Ministerie van Onderwijs toetst of de onderwijsinstelling voldoet aan bepaalde standaarden. Zij voert proces- en productaudits uit op het gebied van examinering.
Vaststellings-commissie	Deze commissie wordt aangewezen door de examencommissie. De vaststellingscommissie beoordeelt of een examen voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen.

COMMISSIE VAN BEROEP VOOR DE EXAMENS

Het NCvB heeft een commissie van beroep voor de examens waar je beroep kunt aantekenen tegen beslissingen die verband houden met de uitslag van examens.

Als student van ROC Mondriaan kun je als laatste stap ook bij de ‘Commissie van Beroep voor de Examens’ beroep aantekenen. 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.

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.