

ONDERWIJS- en EXAMENREGELING

ROC MONDRIAAN

BRIN nummer: 27GZ

Domein	Zakelijke Dienstverlening
Opleiding	Manager verkoop reizen
Niveau	4
Crebonummer	94100
Cohort	2010
Leerwegen en opleidingsvarianten	Studieduur
BOL	4 jaar

INLEIDING	3
ENKELE BELANGRIJKE BEGRIPPEN	4
1. OPLEIDING.....	5
1.1 INHOUD VAN DE OPLEIDING	5
1.2 INRICHTING VAN DE OPLEIDING.....	6
1.3 BEROEPSPRAKTIJKVORMING.....	9
1.4 LEREN, LOOPBAAN EN BURGERSCHAP	9
1.5 NEDERLANDS.....	10
1.6 MODERNE VREEMDE TALEN	10
1.7 REKENEN	10
1.8 STUDIEDUUR, STUDIEBELASTING EN ONDERWIJSPROGRAMMERING	10
1.9 BEGELEIDING EN ONDERSTEUNING.....	11
1.10 STUDIEVOORTGANG	11
1.11 KLACHTENPROCEDURE	11
1.12 GEDRAGSCODE	11
1.13 LESROOSTER EN AANWEZIGHEID	14
2. EXAMINERING	15
2.1 KWALIFICATIEDOSSIER	15
2.2 EXAMENPROGRAMMA EN EXAMENPLAN / PLAN VAN TOETSING EN AFSLUITING	15
2.3 NEDERLANDS.....	27
2.4 MODERNE VREEMDE TALEN	27
2.5 REKENEN	28
2.6 EXAMENREGLEMENT	28
2.7 EXAMENCOMMISSIE EN ONVOORZIENE GEVALLEN	28
2.8 BEROEPSPROCEDURE	28
BIJLAGEN	29
1. CENTRAAL EXAMENREGLEMENT COMPETENTIEGERICHT BEROEPSONDERWIJS VAN ROC MONDRIAAN	FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.
2. EXAMENCOMMISSIE	FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.
3. COMMISSIE VAN BEROEP VOOR DE EXAMENS	35
4. KLACHTENCOMMISSIE ROC MONDRIAAN	35
5. NIVEAUBESCHRIJVINGEN MODERNE VREEMDE TALEN	35
6. NIVEAUBESCHRIJVINGEN REKENEN.....	36

INLEIDING

Beste student,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Kenniscentrum (beroepsonderwijs bedrijfsleven): dat is een organisatie die kerntaken en competenties vaststelt. Voor jouw opleiding is dat kenniscentrum 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 het examenbureau of op WebCT.

Kwalificerende opdracht: een opdracht waarmee de ontwikkeling en competenties van een student worden getoetst.

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

Het beroep:

Met het diploma Manager verkoop reizen werk je in de reissector. Je kunt gaan werken in één van de sectoren Vakantiereizen of Zakenreizen of Touroperating en binnen verschillende verkoopkanalen, zoals reisbureau, contactcenter of internet. Als Manager verkoop reizen verkoop je reizen inclusief gerelateerde services en producten en heb je contact met de klant via e-mail, telefoon of aan de balie.

In de sector Vakantiereizen ligt de nadruk op het verkoopkanaal reisbureau. Je hebt als Manager verkoop reizen aan de balie van het reisbureau persoonlijk contact met de klant met vakantie als doel van de reis. Daarnaast heb je contact met leveranciers en onderhandel je om ervoor te zorgen dat je jouw klanten een passende reis kunt verkopen.

In de sector Zakenreizen werk je voornamelijk via de verkoopkanalen contactcenter en internet en verkoop je zakenreizen. De zakenklant heeft werk als doel van de reis, eventueel combineert hij dit met leisure. Je hebt als Manager verkoop reizen te maken met verschillende soorten klanten: namelijk het bedrijf waar de zakenreiziger werkt is de hoofdklant, daarnaast zijn er de reizende klant (dit is de zakenreiziger zelf) en de kopende klant (degene die namens het bedrijf de zakenreis regelt).

In de sector Touroperating ligt de nadruk op de verkoopkanalen contactcenter en internet. De touroperator organiseert reizen en biedt zelf of via een reisbureau deze reizen aan. Het bedrijf stelt deze reizen zelf samen door vervoer, verblijf en aanvullende diensten in te kopen. De touroperator die de producten via de retail op de markt brengt, heeft de reisagent als hoofdklant (direct contact) en de consument als secundaire klant (indirect contact). De direct seller heeft de consument als hoofdklant. Daarnaast heb je in de Business-to-Business (B2B) omgeving contact met diverse leveranciers (zoals bijvoorbeeld een lokaal agent, reisleiding, airline, accommodatieverschaffer), waarbij je zelf als klant fungeert.

Als Manager verkoop reizen verkoop je reizen en gerelateerde services en producten, zoals bijvoorbeeld verzekeringen of autohuur en bent daar specialist in. Om de klantwens in te vullen voer je een commercieel verkoopgesprek: je hebt een eerste klantcontact en stelt de klant op zijn gemak, je inventariseert de wensen van de klant en selecteert de best passende reis afgestemd op de klantwens, inclusief extra services en producten, biedt deze aan en sluit de verkoop af. Je vult de klantwens altijd boven verwachting in en je bouwt voor, tijdens en na afloop van de reis een goede band met de klant op, zodat de klant kwaliteit en extra service ervaart. Je wilt namelijk dat de klant een volgende keer ook een reis boekt bij het bedrijf waar jij werkt en bent hier ook verantwoordelijk voor.

Ook de administratieve en financiële afhandeling van de verkochte reizen behoort tot jouw takenpakket. Zo bewaak jij bijvoorbeeld de status van een verkochte reis en van betalingen, controleer je facturen of maak je reisbescheiden voordat deze naar de klant gaan. Je bent als Manager verkoop reizen verantwoordelijk voor het behalen van commerciële en kwalitatieve resultaten. Je weet uit elk klantcontact in één keer het optimale resultaat te halen. Je resultaat is om omzet te realiseren en klanten te binden aan het bedrijf en aan jou als verkoper. De klant komt bij jou terug voor de invulling van de reizen voor nu en ook voor later.

Om je werk als Manager verkoop reizen goed uit te voeren, is het belangrijk dat je goed op de hoogte bent van actuele trends en ontwikkelingen, zowel in Nederland als in het buitenland. Deze gebeurtenissen kunnen namelijk van invloed zijn op de reizen die klanten boeken en op vragen die klanten hebben over bijvoorbeeld veiligheid en gezondheid

De Manager verkoop reizen is de schakel tussen de verkopers van de afdeling, verkooppunt of team en het management. Voor het merendeel van de tijd werk je als Manager verkoop reizen. Daarnaast geef je als Manager verkoop reizen operationeel leiding aan Verkopers reizen van een afdeling of verkooppunt van een reisbedrijf of callcenter/ contactcenter. Je voert het personeelsbeleid van het bedrijf uit en zorgt voor een goede personeelsplanning. Jij bent daar verantwoordelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden. Je stuurt aan op de prestaties en coacht op de voortgang van de competentieontwikkeling van de verkopers in jouw team. Je instrueert, begeleidt, motiveert en

beoordeelt Verkopers reizen en je werft en selecteert nieuwe medewerkers. Je bent als Manager verkoop reizen verantwoordelijk voor het commercieel, kwalitatief en personeelsresultaat van het verkooppunt en het personeel. Daarnaast ben je als Manager verkoop reizen ook bezig met het maken van plannen, begrotingen en het bewaken en realiseren hiervan. Je vertaalt het beleid van de organisatie naar concrete plannen voor jouw afdeling of team. Je bent verantwoordelijk voor het bewaken en aansturen op het behalen van de doelstellingen en de begrotingen. Ook marketing en communicatie: het vertalen van trends en ontwikkelingen naar acties voor jouw team of het verkooppunt, de tevredenheid van klanten, het naleven van de wettelijke en bedrijfsvoorschriften en het zorgen voor een goede werksfeer is jouw verantwoordelijkheid. Je werkt als ondernemer: je ziet kansen voor je team, benut deze en je zorgt dat verbeteringen worden doorgevoerd.

Kerntaken en werkprocessen

Kerntaak 1: Verkoopt reizen en gerelateerde services en producten

- 1.1 Voert verkoopondersteunende werkzaamheden uit
- 1.2 Ontvangt klant en inventariseert de wensen
- 1.3 Doet een aanbod met prijsberekening
- 1.4 Legt reservering vast en rondt de verkoop af
- 1.5 Houdt het klant- en bedrijfsprofiel actueel

Kerntaak 2: Handelt verkooptransacties administratief en financieel af

- 2.1 Plant administratieve werkzaamheden
- 2.2 Bewaakt de status van de boeking en/of het klantcontact
- 2.3 Verwerkt veranderingen in de boeking
- 2.4 Bewaakt betalingen en betaalafspraken en neemt indien nodig actie
- 2.5 Handelt facturen en reisbescheiden af

Kerntaak 3: Zorgt voor relatiebeheer, klantenbinding en klantenservice

- 3.1 Onderhoudt proactief contact met de klant over de reis
- 3.2 Behandelt klachten
- 3.3 Beheert en ontwikkelt een (eigen) relatiebestand
- 3.4 Inventariseert koop- en reisgedrag en rapporteert deze

Kerntaak 4: Geeft leiding aan een team van verkopers

- 4.1 Plant en verdeelt de werkzaamheden
- 4.2 Stuurt medewerkers aan op performance
- 4.3 Coacht medewerkers op de ontwikkeling van competenties
- 4.4 Motiveert en stimuleert samenwerking in het team
- 4.5 Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken
- 4.6 Stuurt processen en procedures op de werkvloer
- 4.7 Informeert en voert overleg met medewerkers

Kerntaak 5: Vertaalt strategie & beleid van de organisatie naar doelen en acties

- 5.1 Stelt budgetten en begrotingen en een plan op
- 5.2 Maakt een personeelsplan
- 5.3 Werft en selecteert nieuwe medewerkers
- 5.4 Verzorgt marketing en promotie
- 5.5 Bewaakt budgetten
- 5.6 Analyseert managementinformatie
- 5.7 Rapporteert aan het management

1.2 Inrichting van de opleiding

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

94100 Manager verkoop reizen			
Leerjaar: 1			
Blok	Leerdoel(en)	school / praktijk / beide	kerntaak
Blok 1	Introductieperiode. Kennismaken met elkaar en met de school. Introductie onderwijsmethode en onderwijsinhoud. Wat kan ik en wil ik leren tijdens deze opleiding.	School	Beroep:Kerntaak 1 en 2 LLB: Kerntaak 1+2 (studieloopbaanbegeleiding) LLB: Kerntaak 7 Nu-metingen op competenties, Nederlands, MVT en Rekenen
Blok 2	Verkopen van reizen verkoopsommen	School	Beroep:Kerntaak 1 en 2 LLB: Kerntaak 1+2 (studieloopbaanbegeleiding) Nederlands, MVT en Rekenen
Blok 3	Het verkopen van reizen verkoopsommen Functioneert als kritische consument, deelnemen in sociale verbanden	School	Beroep:Kerntaak 1 en 2 LLB: Kerntaak 1+2 (studieloopbaanbegeleiding) LLB: Kerntaak 5 en 6 Nederlands, MVT en Rekenen
Blok 4	Verkopen van reizen verkoopsommen relatiebeheer Functioneert als kritische consument, deelnemen in sociale verbanden, inzichten in politieke besluitvorming, gezond leven	School	Beroep:Kerntaak 1 en 2 LLB: Kerntaak 1+2 (studieloopbaanbegeleiding) LLB: Kerntaak 3, 5, 6, 7 Nederlands, MVT en Rekenen

94100 Manager verkoop reizen			
Leerjaar: 2			
Blok	Leerdoelen	school / praktijk / beide	kerntaak
Blok 1	Verkopen van reizen verkoopsommen relatiebeheer	School	Beroep:Kerntaak 1,2 en 3 LLB: Kerntaak 1+2 (studieloopbaanbegeleiding) Nederlands, MVT en Rekenen
Blok 2	Verkopen van reizen verkoopsommen relatiebeheer Functioneert als kritische consument, deelnemen in sociale verbanden	School	Beroep:Kerntaak 1, 2 en 3 LLB: Kerntaak 1+2 (studieloopbaanbegeleiding) LLB: Kerntaak 5 en 6 Nederlands, MVT en Rekenen
Blok 3	Verkopen van reizen verkoopsommen relatiebeheer	School	Beroep:Kerntaak 1, 2 en 3 LLB: Kerntaak 1+2 (studieloopbaanbegeleiding) Nederlands, MVT en Rekenen
Blok 4	Functioneren als werknemer	BPV	Beroep:Kerntaak 1, 2 en 3 LLB: Kerntaak 1+2 (studieloopbaanbegeleiding) LLB: kerntaak 4

94100 Manager verkoop reizen			
Leerjaar: 3			
Blok	Leerdoelen	school / praktijk / beide	kerntaak
Blok 1	Functioneren als werknemer	BPV	Beroep:Kerntaak 1,2 en 3 LLB: Kerntaak 1+2 (studieloopbaanbegeleiding) LLB: kerntaak 4
Blok 2	Verkopen van reizen verkoopsommen relatiebeheer	School	Beroep:Kerntaak 3, 4 en 5 LLB: Kerntaak 1+2 (studieloopbaanbegeleiding) Nederlands, MVT en Rekenen
Blok 3	Verkopen van reizen verkoopsommen relatiebeheer	School	Beroep:Kerntaak 3, 4 en 5 LLB: Kerntaak 1+2 (studieloopbaanbegeleiding) Nederlands, MVT en Rekenen
Blok 4	Functioneren als werknemer	BPV	Beroep:Kerntaak 1, 2, 3, 4 en 5 LLB: Kerntaak 1+2 (studieloopbaanbegeleiding) LLB: kerntaak 4

94100 Manager verkoop reizen			
Leerjaar: 4			
Blok	Leerdoelen	school / praktijk / beide	kerntaak
Blok 1	Functioneren als werknemer	BPV	Beroep:Kerntaak 1, 2, 3, 4 en 5 LLB: Kerntaak 1+2 (studieloopbaanbegeleiding) LLB: kerntaak 4
Blok 2	Functioneren als werknemer	BPV	Beroep:Kerntaak 1, 2, 3, 4 en 5 LLB: Kerntaak 1+2 (studieloopbaanbegeleiding) LLB: kerntaak 4
Blok 3	Functioneren als werknemer	BPV	Beroep:Kerntaak 1, 2, 3, 4 en 5 LLB: Kerntaak 1+2 (studieloopbaanbegeleiding) LLB: kerntaak 4
Blok 4	Maken van examendossier	School	Beroep:Kerntaak 1, 2, 3, 4 en 5 LLB: Kerntaak 1+2 (studieloopbaanbegeleiding) LLB: 3 t/m 7 Nederlands, MVT en rekenen

1.3 Beroepspraktijkvorming

Een belangrijk onderdeel van de opleiding is de beroepspraktijkvorming (BPV). De BPV vindt plaats in een door het kenniscentrum erkend leerbedrijf.

Gedurende de opleiding word je voorbereid op de BPV. Samen met je studieloopbaanbegeleider stel je een menukaart samen waarop staat aangegeven of je de werkprocessen beheerst op basisniveau of op gevorderd niveau. In samenspraak met jou en je studieloopbaanbegeleider zoekt het BPV bureau op basis van je menukaart een passend leerbedrijf. De BPV- coördinator zal samen met de studieloopbaanbegeleider je voorbereiden op het solliciteren, de uit te voeren opdrachten tijdens de BPV en de BPV procedures, zoals beschreven in het BPV handboek.

De BPV beslaat 40% van de totale opleidingsduur. In de vierde periode van het tweede leerjaar begint de BPV. Deze loopt door in het derde leerjaar (totaal 20 weken). Deze BPV is een kwalificerende BPV voor de een of twee kerntaken. Hierin doe je de Proeve van Bekwaamheid. Deze proeve staat uitgebreid beschreven in de praktijkwerkmop. In de vierde periode van leerjaar 3 begint de nieuwe BPV periode (2 x 20 weken).

Je krijgt gedurende je BPV een BPV begeleider toegewezen vanuit de school. Deze bezoekt jou in je leerbedrijf. Daarnaast is het aan de BPV begeleider om je te adviseren en bij te staan gedurende de BPV.

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

ROC Mondriaan is verantwoordelijk voor de beoordeling van de BPV. Meer informatie over de procedures kun je vinden in het BPV handboek. Dit wordt voorafgaand aan de BPV in de BPV voorbereidingslessen uitgereikt.

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

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. Hoe functioneer ik in een groep? Hoe stel ik mij op als werknemer? Kan ik als kritisch consument functioneren etc.

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

Voor elke opleiding gelden er uitstroomeisen ten aanzien van de beheersing van het Nederlands. Deze eisen zijn vastgelegd in het kwalificatiedossier voor het beroep. Daarnaast gelden er landelijke eisen voor Nederlands. In paragraaf 2.3 zie je in een schema aangegeven welke eisen er gelden voor de vijf vaardigheden, te weten: 'luisteren', 'lezen', 'gesprekken voeren', 'spreken' en 'schrijven'.

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

1.6 Engels en een tweede moderne vreemde taal naar keuze

Voor de opleiding reizen kies je naast de verplichte taal Engels een tweede moderne vreemde taal. Voor de opleiding Manager verkoop reizen gelden er uitstroomeisen ten aanzien van de beheersing van het Engels en een tweede moderne vreemde taal naar keuze. Deze eisen zijn vastgelegd in het kwalificatiedossier voor het beroep. Welke eisen aan het examen worden gesteld kun je lezen in hoofdstuk 2, paragraaf 2.4.

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

1.7 Rekenen

Voor elke opleiding gelden er uitstroomeisen ten aanzien van de beheersing van het rekenen. Deze eisen zijn vastgelegd in het kwalificatiedossier voor het beroep en het 'Referentiekader taal en rekenen'. Ze zijn beschreven voor de vier deelvaardigheden, te weten; 'getallen', 'verhoudingen', 'metingen en meetkunde' en 'verbanden'. Welke eisen aan het examen worden gesteld, kun je lezen in hoofdstuk 2, paragraaf 2.5.

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

1.8 Studieduur, studiebelasting en onderwijsprogrammering

Volg je de BOL – opleiding dan bedraagt het aantal studiebelastingsuren minimaal 1600 uur per jaar. Het aantal begeleide uren (is contacturen) is minimaal 850 klokuren en hieronder staat de verdeling per studiejaar voor wat betreft de begeleide uren. De overige uren zijn bedoeld voor het maken van huiswerk, het maken van opdrachten enzovoorts.

Onderwijsplan begeleide uren van de opleiding				
	1 ^e leerjaar	2 ^e leerjaar	3 ^e leerjaar	4 ^e leerjaar
Onderwijs op school (klokuren)	900	560	380	50
Beroepspraktijkvorming (klokuren)	0	380	760	1140
Totaal (klokuren)	900	940	1040	1190

1.9 Begeleiding en ondersteuning

Zowel op school als in de praktijk zullen minimaal drie keer per studiejaar gesprekken plaatsvinden over de opleiding en het functioneren als stagiaire in de praktijk.

Tijdens deze gesprekken worden zowel je leer- als werkhouding besproken evenals de voortgang van je opleiding. Van de gesprekken met de studieloopbaanbegeleider wordt een verslag gemaakt.

Afspraken worden door jou en je studieloopbaanbegeleider ondertekend en in het verslag staat de datum voor de evaluatie van deze afspraken. Met deze verslagen bouw je een dossier/portfolio op.

1.10 Studievoortgang

Gedurende de studie wordt je studievoortgang gevolgd door je studieloopbaanbegeleider en de docenten aan de hand van jouw resultaten. 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 voortgangsdossier.

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

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

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

Indien onvoldoende verbetering optreedt, wordt een schriftelijk bindend negatief studievoorschrift gegeven conform het deelnemersstatuut (zie www.rocmondriaan.nl onder studentenreglementen).

Ben je het niet eens met het bindend negatief studievoorschrift dan kun je, binnen 2 weken na dagtekening van het besluit van de onderwijsmanager schriftelijk bezwaar aantekenen bij de voorzitter van de domeindirectie, de heer H.C. de Bruijn.

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

ROC Mondriaan ziet graag dat ouders betrokken zijn bij de voortgang van het onderwijs van hun kind. Studenten van 18 tot 23 jaar kunnen schriftelijk bij de betrokken onderwijsmanager aangeven dat de ouders / verzorgers **niet** mogen worden ingelicht. (Zie ook Deelnemersstatuut artikel 3.12)

In de opleiding is een aantal evaluatiemomenten opgenomen. Deze evaluatiemomenten zijn bedoeld om jouw voortgang te bewaken.

Dit betekent dat je aan het einde van jaar 1 op basisniveau moet zitten, dit betekent dat:

- voor topografie en algemene reizenkennis moet je gemiddeld minimaal een 5,5 hebben behaald.
- Nederlands: Een voldoende op taalverzorging (combinatie spelling, grammatica), Lezen B1/ 2F, luisteren B1/2F en een andere vaardigheid naar keuze op B1/ 2F.
- Spaans/Frans: 3 van de 5 vaardigheden minimaal op A1
- Engels: structuur moet op A1 behaald zijn, de andere drie vaardigheden (woordkennis, lezen en luisteren) moeten op A2 behaald zijn.
- Duits: het gemiddelde van de voortgangstoetsen moet 70% zijn.
- alle beroepsopdrachten gemaakt en ingeleverd zijn
- positief advies studieloopbaanbegeleider aan de hand van LLB kerntaken 1 en 2.

Indien deze zaken niet in orde zijn, kan dit leiden tot een negatief bindend studieadvies of het overdoen van het leerjaar.

Studievertraging:

In het tweede leerjaar moeten voor aanvang van de BPV alle beroepsopdrachten gemaakt en ingeleverd zijn. Daarnaast moet je voor topografie gemiddeld minimaal een 5,5 hebben behaald. Heb je deze zaken niet in orde dan ga je later op BPV.

1.11 Klachtenprocedure

Je kan 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) (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 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 kan 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 Maatschappelijke Dienstverlening 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.

Worden je klachten niet gehoord? Stuur je klacht dan op naar de Ombudslijn MBO (<http://www.ombudslijnmbo.nl>).

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, leidinggevend en/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.

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 of docent een waarschuwing (een gele kaart); hiervan wordt aantekening gemaakt in jouw studentdossier en ook in de administratie van de studieloopbaanbegeleider. Bij drie gele kaarten ontvangt jij een rode kaart. Er volgt wederom een gesprek met de studieloopbaanbegeleider en wordt er een afsprakenformulier gemaakt. Bij de tweede rode kaart worden je ouders op de hoogte gesteld.
- 2) Bij de derde rode kaart volgt er een gesprek met jou, je studieloopbaanbegeleider, teamleider en ouders. Hierbij wordt een beroepshoudingcontract opgesteld. Dit moet worden ondertekend door de studieloopbaanbegeleider, de teamleider, door jou en indien je jonger bent dan 23 jaar door een ouder/ verzorger. Het kaartensysteem loopt per studiejaar.
- 3) Na het niet voldoen aan de afspraken die schriftelijk overeengekomen zijn in het beroepshoudingcontract, volgt een gesprek tussen de onderwijsmanager, jou en indien je jonger bent dan 23 jaar met ouders / verzorgers.

Dit kan leiden tot:

- een negatief bindend 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 (artikel 7) raadplegen.

Tegen de beslissing van de Voorzitter van de domeindirectie wat betreft bindend negatief 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 wordt je ook gehouden aan de gedragscode internet (intranet)- en e-mailgebruik binnen ROC Mondriaan (zie www.rocmondriaan.nl)

1.13 Lesrooster en aanwezigheid

Je wordt geacht voor 100% aanwezig te zijn bij de begeleide onderwijsactiviteiten op school en tijdens de beroepspraktijkvorming (BPV). Als je zonder bericht of toestemming afwezig bent, is dit ongeoorloofd verzuim. Te laat komen is ook ongeoorloofd verzuim!

Verzuim is een onderwerp van gesprek met de studieloopbaanbegeleider en ongeoorloofd verzuim kan gevolgen hebben voor het vervolgen van je opleiding. De studieloopbaanbegeleider 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 studievoorschrift.

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 18e verjaardag. Ben jij nog leerplichtig dan geldt een maximum van 16 uur les - of praktijken 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^e 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 is uitgereikt.

Een schooljaar kent vier perioden. Elke periode kent een eigen rooster. De roosters worden geplaatst op de website: www.rooster-hoto.nl

Bij ziekte worden evt. roosterwijzigingen vermeld via het internet: namelijk www.roosterwijziging.nl. Kijk ook goed op de mededelingborden; tevens is de receptionist te raadplegen. Bij absentie van een docent tijdens lessen raadpleeg je na 10 minuten de receptionist of zij op de hoogte is van zijn/haar afwezigheid. De receptionist zal proberen in contact te komen met de docent. Als zij geen duidelijkheid kan brengen, meld je je bij de teamleider, deze vertelt hoe verder te handelen.

2. EXAMINERING

2.1 Kwalificatiedossier

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

2.2 Programma van Toetsing en Examinering

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

Programma voor toetsing

Het programma voor toetsing, ook wel toetsplan genoemd, is een overzicht waarin staat welke toetsen in welke periode worden gegeven. Toetsen betreffen die onderdelen waarmee getest wordt of je de gewenste ontwikkeling in je leerproces doormaakt. Toetsing is dan ook een doorlopend proces van informatie verzamelen over de leerresultaten, over sterke en zwakke punten die in de begeleiding gebruikt kunnen worden als feedback. Met behulp van toetsen wordt beoordeeld hoe jij je ontwikkelt ten opzichte van een bepaalde uitgangspositie die bijvoorbeeld tijdens de intake en/of laatste voortgangsevaluatie naar voren is gekomen. Met toetsing wordt gestreefd naar beter leren. Toetsen zijn onderdeel van de onderwijsbegeleiding en verschaffen inzicht over jouw vooruitgang, knelpunten in het leerproces, de kans op succesvolle voortzetting van het onderwijsproces en over de mate van eventuele extra begeleiding die nodig is om succesvol te worden of te blijven in het leerproces. In de tabel Toetsplan is dit verder uitgewerkt.

Toetsplan (voortgang)

Opleiding: Manager verkoop reizen
 Leerweg: BOL
 Jaar 1

Crebo: 94100

Cohort: 2010

Kwalificatiedossier 2010-2011

Nr	Naam toets	Inhoud	Toetsvorm	Context		Periode
				Extern	Intern	
1	Nederlands	Spreken B1	Mondeling		X	1
2	Nederlands	Taalverzorging 1	Schriftelijk		X	1
3	Nederlands	Taalverzorging 2	Schriftelijk		X	1
4	Nederlands	Luisteren B1	Schriftelijk		X	2
5	Nederlands	Gesprekken voeren B1 deel 1	Mondeling		X	2
6	Nederlands	Taalverzorging 3	Schriftelijk		X	2
7	Nederlands	Taalverzorging 4	Schriftelijk		X	2
8	Nederlands	Lezen B1	Schriftelijk		X	3
9	Nederlands	Taalverzorging 5	Schriftelijk		X	3
10	Nederlands	Taalverzorging 6	Schriftelijk		X	3
11	Nederlands	Schrijven B1	Schriftelijk		X	4
12	Nederlands	Gesprekken voeren B1 deel 2	Mondeling		X	4
13	Nederlands	Taalverzorging 7	Schriftelijk		X	4
14	Nederlands	Taalverzorging 8	Schriftelijk		X	4
15	Eng_t&t_S_1_b1	Zie studiegids	Schriftelijk		X	1
16	Eng_lla_dig_1_b1	Zie studiegids	Schriftelijk		X	1
17	Eng_t&t_S_1_b2	Zie studiegids	Schriftelijk		X	2
18	Eng_lla_dig_1_b2	Zie studiegids	Schriftelijk		X	2
19	Eng_t&t_S_1_b3	Zie studiegids	Schriftelijk		X	3

20	Eng_lla_dig_1_b3	Zie studiegids	Schriftelijk		X	3
21	Eng Niveaumeting A2	Gesprekken voeren, spreken A2	Mondeling		X	4
22	Fra_vg_S_1_b1	Zie studiegids	Schriftelijk		X	1
23	Fra_vg_S_1_b2	Zie studiegids	Schriftelijk		X	2
24	Fra_vg_S_1_b3	Zie studiegids	Schriftelijk		X	3
25	Fra Niveaumeting A1	Lezen, schrijven, luisteren en gesprekken voeren, spreken A1	Schriftelijk en Mondeling		X	4
26	Spa_vg_S_1_b1	Zie studiegids	Schriftelijk		X	1
27	Spa_vg_S_1_b2	Zie studiegids	Schriftelijk		X	2
28	Spa_vg_S_1_b3	Zie studiegids	Schriftelijk		X	3
29	Spa Niveaumeting A1	Lezen, schrijven, luisteren en gesprekken voeren, spreken A1	Schriftelijk en Mondeling		X	4
30	Duits voortgangstoetsen 1	Zie studiegids	Schriftelijk en mondeling		X	1
31	Duits voortgangstoetsen 2	Zie studiegids	Schriftelijk en mondeling		X	2
32	Duits voortgangstoetsen 3	Zie studiegids	Schriftelijk en mondeling		X	3
33	Duits voortgangstoetsen 4	Zie studiegids	Schriftelijk en mondeling		X	4
34	Duits ERK A1	Zie studiegids	Schriftelijk en mondeling		X	4
35	Rekenen	F1: getallen, hoeveelheden, maten en verbanden	Schriftelijk		X	2
36	Rekenen	F1: getallen, hoeveelheden, maten en verbanden	Schriftelijk		X	4
37	Reizen presentatie	beroepsoriëntatie	Mondeling		X	1
38	Algemene reiskennis 1	Algemene reiskennis VVR/VTO/VZR	Schriftelijk		X	1
39	Algemene reiskennis 2	Algemene reiskennis VVR/VTO/VZR	Schriftelijk		X	2
40	Algemene reiskennis	Algemene reiskennis VVR/VTO/VZR	Schriftelijk		X	3

	3						
41	Algemene reiskennis 4	Algemene reiskennis VVR/VTO/VZR	Schriftelijk			X	4
42	Topografie 1	Landen/ bestemmingskennis	Schriftelijk			X	1
43	Topografie 2	Landen/ bestemmingskennis	Schriftelijk			X	2
44	Topografie 3	Landen/ bestemmingskennis	Schriftelijk			X	3
45	Topografie 4	Landen/ bestemmingskennis	Schriftelijk			X	4
46	Aanbod zoeken en reissom berekenen	Werken met reisbrochures	Schriftelijk			X	2
47	Verzekeringen	Kennis en opmaken van een polis	Schriftelijk			X	3
48	Reissom berekenen		Schriftelijk			X	4
49	Verkoopgesprek 1	Fases van het verkoopgesprek, verkopen van een pakketreis/ citytrip	Mondeling			X	2
50	Verkoopgesprek 3	Fases van het verkoopgesprek, verkopen van een pakketreis/ citytrip	Mondeling			X	4
51	Reserveren zakenreis	Galileo	Computertoets			X	4
52	Reserveren en gebruik hulpmiddelen	TO systemen, Toeristiek en maken van prijsvergelijking	Schriftelijk			X	2
53	Reserveren en gebruik hulpmiddelen	TO systemen, Toeristiek en maken van prijsvergelijking	Schriftelijk			X	3
54	Vakantiebeurs	presentatie	mondeling			X	2
55	Economie 2	Opdracht zie studiegids	Opdracht			X	2
56	Economie 1		schriftelijk			X	3

Toetsplan (voortgang)

Opleiding: Manager verkoop reizen
 Leerweg: BOL
 Jaar 2

Crebo: 94100

Cohort: 2010

Kwalificatiedossier 2010-2011

Nr	Naam toets	Inhoud	Toetsvorm	Context		Periode
				Extern	Intern	
1	Eng_lla_dig_2_b1	Zie studiegids	Schriftelijk		X	1
2	Fra_vg_S_2_b1	Zie studiegids	Schriftelijk		X	1
3	Fra_vg_S_2_b2	Zie studiegids	Schriftelijk		X	2
4	Fra niveaumeting A2	Lezen, schrijven, luisteren en gesprekken voeren, spreken A2	Schriftelijk en Mondeling		X	3
5	Spa_vg_S_2_b1	Zie studiegids	Schriftelijk		X	1
6	Spa_vg_S_2_b2	Zie studiegids	Schriftelijk		X	2
7	Spa niveaumeting A2	Lezen, schrijven, luisteren en gesprekken voeren, spreken A2	Schriftelijk en Mondeling		X	3
8	Duits voortgangstoetsen 1	Zie studiegids	Schriftelijk en mondeling		X	1
9	Duits voortgangstoetsen 2	Zie studiegids	Schriftelijk en mondeling		X	2
10	Duits voortgangstoetsen 3	Zie studiegids	Schriftelijk en mondeling		X	3
11	Rekenen 1	F2: getallen, hoeveelheden, maten en verbanden	Schriftelijk		X	1
12	Rekenen 2	F2: getallen, hoeveelheden, maten en verbanden	Schriftelijk		X	3
13	Algemene reiskennis 1	Algemene reiskennis VVR/VTO/VZR	Schriftelijk		X	1

15	Algemene reiskennis 2	Algemene reiskennis VVR/VTO/VZR	Schriftelijk		X	2
16	Algemene reiskennis 3	Algemene reiskennis VVR/VTO/VZR	Schriftelijk		X	3
17	Reissom berekenen	Werken met reisbrochures	Schriftelijk		X	1
18	Kanteff	Opmaken van een factuur/ boekingsformulier	Mondeling		X	2
19	Verkoopgesprek 1	Fases van het verkoopgesprek, verkopen van een pakketreis/ citytrip	Mondeling		X	1
20	Verkoopgesprek 2	Fases van het verkoopgesprek, verkopen van een pakketreis/ citytrip	Mondeling		X	3
21	Aanbod zoeken en reserveren zakenreis	Galileo	Computertoets		X	3
23	Klachtengesprek	Slecht nieuws en klachtengesprek	Mondeling		X	2
24	FIN 1	Opdracht en mondeling fin 1	opdracht + mondeling		X	3
25	MKT 1	Zie studiegids	opdracht		X	3

Toetsplan (voortgang)

Opleiding: Manager verkoop reizen
 Leerweg: BOL
 Jaar 3

Crebo: 94100

Cohort: 2010

Kwalificatiedossier 2010-2011

Nr	Naam toets	Inhoud	Toetsvorm	Context		Periode
				Extern	Intern	
1	Fra_vg_S_3_b2	Zie studiegids	Schriftelijk		X	2
2	Fra_vg_S_3_b3	Zie studiegids	Schriftelijk		X	3
3	Spa_vg_S_3_b2	Zie studiegids	Schriftelijk		X	2
4	Duits voortgangstoets T3	Zie studiegids	Schriftelijk/mondeling		X	2
5	Duits voortgangstoets T3	Zie studiegids	Schriftelijk/mondeling		X	3
6	Rekenen 1	F3: getallen, hoeveelheden, maten en verbanden	Schriftelijk		X	2
7	Rekenen 2	F3: getallen, hoeveelheden, maten en verbanden	Schriftelijk		X	3
8	FIN 2	Zie studiegids	Opdracht		X	2
9	ONP 1	theorietoets Personeel, marketing, financiën	schriftelijk		X	2
10	FIN 3	opdracht FIN 3 en mondeling FIN 2 + FIN 3	Opdracht + mondeling		X	3
11	ONP 2	theorietoets Personeel, marketing, financiën	schriftelijk		X	3

Programma voor examinering

Examineren is het vaststellen of je kennis, vaardigheden en competenties voldoen aan de vooraf bepaalde normen. Examens kunnen leiden tot diplomering; toetsen niet! Pas wanneer jij die examenonderdelen hebt behaald die beschreven zijn in de OER als voorwaarde om te kwalificeren ontvang je het betreffende diploma. Het programma voor examinering bestaat uit 2 onderdelen:

- 1) het beroepsonderdeel
- 2) algemeen onderdeel

Bij het beroepsonderdeel sluit je de kerntaken van het beroep af, volgens het examenplan. Bij het algemene onderdeel sluit je Nederlands, Moderne vreemde taal, Rekenen en Leren, Loopbaan en Burgerschap. In de tabel Examenplan Beroepsonderdeel en Examenplan Algemeen is dit verder uitgewerkt. De volgende van examenonderdelen, de tijdvakken, de frequentie en de vorm staat in het examenplan.

Examenplan Beroepsonderdeel						
Opleiding Manager verkoop reizen			Cohort 2010			
Crebo 94100			Kwalificatiedossier 2010-2011			
Naam examenonderdeel	INHOUD		Examen vorm	Context	Duur	Periode
	Werkprocessen	Competenties				
Kerntaak 1: Verkoopt reizen en gerelateerde services en producten	1.1; 1.2; 1.3; 1.4; 1.5	E, G,H,I,J,K,L, N,R,S,TV,X	PVB	BPV		Jaar 3 P1 of Jaar 3 P4 of Jaar 4 P1-3
Kerntaak 2: Handelt verkooptransacties administratief en financieel af	2.1; 2.2; 2.3; 2.4; 2.5	E,H, J,K,L,Q, S, T	PVB	BPV		Jaar 3 P1 of Jaar 3 P4 of Jaar 4 P1-3
Kerntaak 3: Zorgt voor relatiebeheer, klantenbinding en klantenservice	3.1 t/m 3.4	D, E, G, I,J, K, M, R, T, V, X	PVB	BPV		Jaar 3 P1 of Jaar 3 P4 of

						Jaar 4 P1-3
Kerntaak 4: Geeft leiding aan een team van verkopers	4.1 t/m 4.7	A, B, C, D, E, H, I, J, M, Q, S, T, Y	Onderneming splan	School		Jaar 3: P3
Kerntaak 5: Vertaalt strategie & beleid van de organisatie naar doelen en acties	5.1 t/m 5.7	A, B, E, F, I,J,K, M,N, Q, T, X, Y	Onderneming splan	School		Jaar 3: P3

Examenplan Algemeen

Nederlandse taal / Rekenen / Moderne vreemde Taal / Leren loopbaan burgerschap

Opleiding Manager verkoop reizen

Crebo 94100

Leerweg BOL

Cohort 2010

Naam examenonderdeel	INHOUD	Examenvorm	Context			Duur	Periode
				Niveau volgens KD	Onderwaarde		
Nederlands Mondelinge taalvaardigheid	Luisteren	Schriftelijk	School	3F			Jaar 1: periode 4
	Spreken	Mondeling	School	3F			Jaar 2: periode 3
	Gesprekken voeren	Mondeling	School	3F			Jaar 3: periode 2
Nederlands Lezen		Schriftelijk	School	3F			Jaar 2: periode 2
Nederlands Schrijven		Schriftelijk	School	3F			Jaar 2: periode 3
Rekenen	Getallen	Schriftelijk	School	3F			Jaar 4: periode 4
Rekenen	Ruimte en vorm	Schriftelijk	School	3F			Jaar 4: periode 4
Rekenen	Gegevensverwerking. onzekerheid	Schriftelijk	School	3F			Jaar 4: periode 4
Rekenen	Verbanden, veranderingen	Schriftelijk	School	3F			Jaar 4: periode 4

Engels Mondelinge taalvaardigheid	Luisteren	Schriftelijk	School	B2	Minimaal 3 van de 5 vaardigheden op het vereiste niveau		Jaar 3; periode 3
	Spreken	Mondeling	School	B1			Jaar 3; periode 3
	Gesprekken voeren	Mondeling	School	B2			Jaar 3; periode 3
Engels Lezen		Schriftelijk	School	B2			Jaar 3; periode 3
Engels Schrijven		Schriftelijk	School	B1			Jaar 3; periode 3
2° MVT Luisteren		Schriftelijk	School	B1	Minimaal 3 van de 5 vaardigheden op het vereiste niveau		Jaar 3; periode 3
2° MVT Spreken		Mondeling	School	B1			Jaar 3; periode 3
2° MVT Gesprekken voeren		Mondeling	School	B1			Jaar 3; periode 3
2° MVT Lezen		Schriftelijk	School	B1			Jaar 3; periode 3
2° MVT Schrijven		Schriftelijk	School	A2			Jaar 3; periode 3
Leren Loopbaan en burgerschap	Kerntaak 1: Eigen ontwikkeling benoemen	Gesprek	School	Niet van toepassing	Ontwikkeling is aangetoond	60 minuten	Jaar 4 Periode 4

	Kerntaak 2: Eigen loopbaan sturen	Gesprek	School	Niet van toepassing	Ontwikkeling is aangetoond	60 minuten	Jaar 4 Periode 4
	Kerntaak 3: Participeren in politiek domein	Gesprek	School	Niet van toepassing	Ontwikkeling is aangetoond	60 minuten	Jaar 4 Periode 4
	Kerntaak 4: Als werknemer functioneren	Gesprek	School	Niet van toepassing	Ontwikkeling is aangetoond	60 minuten	Jaar 4 Periode 4
	Kerntaak 5: Als kritisch consument functioneren	Gesprek	School	Niet van toepassing	Ontwikkeling is aangetoond	60 minuten	Jaar 4 Periode 4
	Kerntaak 6: Deelnemen aan sociale verbanden	Gesprek	School	Niet van toepassing	Ontwikkeling is aangetoond	60 minuten	Jaar 4 Periode 4
	Kerntaak 7: Zorgen voor eigen gezondheid	Gesprek	School	Niet van toepassing	Ontwikkeling is aangetoond	60 minuten	Jaar 4 Periode 4

De eindexamens Nederlands, Engels, MVT en rekenen worden 3 x per jaar op vaste momenten aangeboden (maart/april en juni en oktober/november) . Dit van geldt ook voor de beroepskerntaak 5 en 6.

2.3 Nederlands

Niveau 4:

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	X	X	X	X	X
2F					
1F					

In het onderstaande schema zijn de taalniveaus beschreven.

Algemene niveaubeschrijvingen voor 3F	
Gesprekken	Kan op effectieve wijze deelnemen aan gesprekken over onderwerpen uit de beroepsopleiding en van maatschappelijke aard.
Luisteren	Kan luisteren naar een variatie aan teksten over onderwerpen uit de beroepsopleiding en van maatschappelijke aard.
Spreken	Kan monologen en presentaties houden over onderwerpen uit de beroepsopleiding en van maatschappelijke aard, waarin ideeën worden uitgewerkt en voorzien van relevante voorbeelden.
Lezen	Kan een grote variatie aan teksten over onderwerpen uit de beroepsopleiding en van maatschappelijke aard, zelfstandig lezen. Leest met begrip voor geheel en details.
Schrijven	Kan gedetailleerde teksten schrijven over onderwerpen uit de beroepsopleiding en van maatschappelijke aard, waarin informatie en argumenten uit verschillende bronnen bijeengevoegd en beoordeeld worden

2.4 Moderne Vreemde Talen

Je krijgt een examen in één of twee moderne vreemde talen. In jouw opleiding gaat het om Engels en een tweede MVT. 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 van de vijf taalvaardigheden¹ een voldoende halen.

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

Eerste taal: Engels

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

¹ Onder voorbehoud van wijzigingen die het ministerie doorvoert

Tweede taal: MVT naar keuze

Vaardigheid Niveau	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven
B2					
B1	X	X	X		
A2	X	X	X	X	X
A1	X	X	X	X	X

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

2.5 Rekenen

Niveau 4:

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	Verhoudingen	
3F	X	X	X	X	mbo 4
2F					mbo 1,2,3

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

2.6 Examenreglement

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

2.7 Examencommissie en onvoorziene gevallen

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

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

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

2.8 Beroepsprocedure

Bij de 'Commissie van Beroep voor de 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.

Bijlagen

BIJLAGE 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 examencommissie bestaat uit:

Voorzitter : B.P.J. Engering
Secretaris : Vacant
Lid : J.J.P.M. Kerkvliet

Adres : Helenastraat 15
tel. : 088-6663350
e-mail : Examenbureau.to@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.

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

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

4. KLACHTENCOMMISSIE ROC MONDRIAAN

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

Het bezoekadres:
Leeghwaterplein 72
2521 DB Den Haag

5. NIVEAUBESCHRIJVINGEN MODERNE VREEMDE TALEN

EUROPEES REFERENTIEKADER					
	Luisteren	Lezen	Spreken	Gesprekken	Schrijven
B2	Ik kan een langer betoog en lezingen begrijpen en complexe redeneringen volgen als het onderwerp redelijk vertrouwd is. Ik kan de meeste actualiteiten-programma's op de tv volgen. Ik kan het grootste deel van films in standaarddialect begrijpen	Ik kan artikelen en verslagen lezen die te maken hebben met hedendaags 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.
B1	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
A2	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 .
A1	Ik kan vertrouwde woorden en zinnen begrijpen die mijzelf, mijn familie en mijn directe omgeving betreffen, wanneer de mensen langzaam en duidelijk spreken.	Ik kan bekende woorden en zeer eenvoudige zinnen begrijpen, bijvoorbeeld in mededelingen, op posters en 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"> - Uitspraak, schrijfwijze en betekenis van getallen, symbolen en relaties - wiskundetaal gebruiken <p>B Met elkaar in verband brengen</p> <ul style="list-style-type: none"> - getallen en getalrelaties - structuur en samenhang <p>C Gebruiken</p> <ul style="list-style-type: none"> - Berekeningen uitvoeren met gehele getallen, breuken en decimale getallen
Verhoudingen	<p>A. Notatie, taal en betekenis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uitspraak, schrijfwijze en betekenis van getallen, symbolen en relaties - wiskundetaal gebruiken <p>B. Met elkaar in verband brengen</p> <ul style="list-style-type: none"> - verhouding, procent, breuk, decimaal getal, deling, 'deel van 'met elkaar in verband brengen <p>C. Gebruiken</p> <ul style="list-style-type: none"> - in de context van verhoudingen berekeningen uitvoeren, ook met procenten en verhoudingen.
Metten en meetkunde	<p>A. Notatie, taal en betekenis</p> <ul style="list-style-type: none"> - meten van lengte, oppervlakte, inhoud en gewicht, temperatuur - tijd en geld - meetinstrumenten - schrijfwijze en betekenis van meetkundige symbolen en relaties <p>B. Met elkaar in verband brengen</p> <ul style="list-style-type: none"> - meetinstrumenten gebruiken - structuur en samenhang tussen meeteenheden -verschillenden representaties 2D en 3D <p>C. Gebruiken</p> <ul style="list-style-type: none"> - meten - rekenen in de meetkunde
Verbanden	<p>A. Notatie, taal en betekenis</p> <ul style="list-style-type: none"> - analyseren en interpreteren van informatie uit tabellen, grafische voorstellingen en beschrijvingen -veel voorkomende diagrammen en grafieken <p>B. Met elkaar in verband brengen</p> <ul style="list-style-type: none"> - verschillende voorstellingsvormen met elkaar in verband brengen - gegevens verzamelen, ordenen en weergeven - patronen beschrijven <p>C. Gebruiken</p> <ul style="list-style-type: none"> - tabellen, diagrammen en grafieken gebruiken bij het oplossen van problemen - rekenvaardigheden gebruiken

COMPETENTIEMATRIX

Kerntaak	werkproces	Competenties
Kerntaak 1		
Werkproces 1.1	Voert verkoopondersteunende werkzaamheden uit	(E) Samenwerken en overleggen (L) materialen en middelen inzetten (N) Onderzoeken (T) Instructies en procedures opvolgen
Werkproces 1.2	Ontvangt klant en inventariseert de wensen	(G) Relaties bouwen en netwerken (H) Overtuigen en beïnvloeden (I) Presenteren (K) Vakdeskundigheid toepassen (L) Materialen en middelen inzetten (R) Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten (S) Kwaliteit leveren (X) Ondernemend en commercieel handelen
Werkproces 1.3	Doet een aanbod met prijsberekening	(G) Relaties bouwen en netwerken (H) Overtuigen en beïnvloeden (I) Presenteren (K) Vakdeskundigheid toepassen (R) Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten (T) Instructies en procedures opvolgen (V) Met druk en tegenslag omgaan (X) Ondernemend en commercieel handelen
Werkproces 1.4	Legt reservering vast en rondt de verkoop af	(J) Formuleren en rapporteren (K) Vakdeskundigheid toepassen (L) Materialen en middelen inzetten (R) Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten (T) Instructies en procedures opvolgen

Werkproces 1.5	Houdt het klant- en bedrijfsprofiel actief	(J) Formuleren en rapporteren (L) Materialen en middelen inzetten (T) Instructies en procedures opvolgen
----------------	--	--

Kerntaak	werkproces	Competenties
Kerntaak 2		
Werkproces 2.1	Plant administratieve werkzaamheden	(E) Samenwerken en overleggen (L) Materialen en middelen inzetten (Q) Plannen en organiseren (T) Instructies en procedures opvolgen
Werkproces 2.2	Bewaakt de status van de boeking en/of het klantcontact	(H) Overtuigen en beïnvloeden (L) Materialen en middelen inzetten
Werkproces 2.3	Verwerkt veranderingen in de boekingen	(E) Samenwerken en overleggen (K) Vakdeskundigheid toepassen (S) Kwaliteit leveren (T) Instructies en procedures opvolgen
Werkproces 2.4	Bewaakt betalingen en betaalafspraken en neemt indien nodig actie	(E) Samenwerken en overleggen (H) Overtuigen en beïnvloeden (L) Materialen en middelen inzetten (T) Instructies en procedures opvolgen
Werkproces 2.5	Handelt facturen en reisbescheiden af	(E) Samenwerken en overleggen (J) Formuleren en rapporteren (K) Vakdeskundigheid toepassen (Q) Plannen en organiseren (S) Kwaliteit leveren

Kerntaak	werkproces	Competenties
Kerntaak 3		
Werkproces 3.1	Onderhoudt proactief contact met de klant over de reis	(D) Aandacht en begrip tonen (G) Relaties bouwen en netwerken

		(I) Presenteren (J) Formuleren en rapporteren (R) Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten (X) Ondernemend en commercieel handelen
Werkproces 3.2	Behandelt klachten	(D) Aandacht en begrip tonen (E) Samenwerken en overleggen (G) Relaties bouwen en netwerken (I) Presenteren (J) Formuleren en rapporteren (R) Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten (T) Instructies en procedures opvolgen (V) Met druk en tegenslag omgaan
Werkproces 3.3	Beheert en ontwikkelt een (eigen) relatiebestand	(G) Relaties bouwen en netwerken (I) Presenteren (M) Analyseren (X) Ondernemend en commercieel handelen
Werkproces 3.4	Inventariseert koop- en reisgedrag en rapporteert deze	(E) Samenwerken en overleggen (K) Vakdeskundigheid toepassen (M) Analyseren

Kerntaak	Werkproces	Competenties
Kerntaak 4		
Werkproces 4.1	Plant en verdeelt de werkzaamheden	(B) Aansturen (Q) Plannen en organiseren (T) Instructies en procedures opvolgen
Werkproces 4.2	Stuurt medewerkers aan op performance	(B) Aansturen (E) Samenwerken en overleggen (S) Kwaliteit leveren (Y) Bedrijfsmatig handelen
Werkproces 4.3	Coacht medewerkers op de ontwikkeling van	(B) Aansturen

	competenties	(C) Begeleiden (D) Aandacht en begrip tonen (H) Overtuigen en beïnvloeden (M) Analyseren
Werkproces 4.4	Motiveert en stimuleert samenwerking in het team	(C) Begeleiden (D) Aandacht en begrip tonen (E) Samenwerken en overleggen
Werkproces 4.5	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken	(A) Beslissen en activiteiten initiëren (B) Aansturen (C) Begeleiden (H) Overtuigen en beïnvloeden (J) Formuleren en rapporteren (M) Analyseren (T) Instructies en procedures opvolgen
Werkproces 4.6	Stuurt processen en procedures op de werkvloer	(B) Aansturen (S) Kwaliteit leveren (T) Instructies en procedures opvolgen
Werkproces 4.7	Informeert en voert overleg met medewerkers	(E) Samenwerken en overleggen (H) Overtuigen en beïnvloeden (I) Presenteren (J) Formuleren en rapporteren (M) Analyseren (Q) Plannen en organiseren

Kerntaak	Werkproces	Competenties
Kerntaak 5		
Werkproces 5.1	Stelt budgetten en begrotingen en een plan op	(A) Beslissen en activiteiten initiëren (E) Samenwerken en overleggen (J) Formuleren en rapporteren (K) Vakdeskundigheid toepassen (Q) Plannen en organiseren (X) Ondernemend en commercieel handelen

Werkproces 5.2	Maakt een personeelsplan	(J) Formuleren en rapporteren (M) Analyseren (Q) Plannen en organiseren
Werkproces 5.3	Werft en selecteert nieuwe medewerkers	(A) Beslissen en activiteiten initiëren (F) Ethisch en integer handelen (I) Presenteren (M) Analyseren (T) Instructies en procedures opvolgen
Werkproces 5.4	Verzorgt marketing en promotie	(A) Beslissen en activiteiten initiëren (B) Aansturen (J) Formuleren en rapporteren (N) Onderzoeken (X) Ondernemend en commercieel handelen
Werkproces 5.5	Bewaakt budgetten	(B) Aansturen (J) Formuleren en rapporteren (M) Analyseren (T) Instructies en procedures opvolgen
Werkproces 5.6	Analyseert managementinformatie	(M) Analyseren (X) Ondernemend en commercieel handelen
Werkproces 5.7	Rapporteert aan het management	(E) Samenwerken en overleggen (J) Formuleren en rapporteren

LEREN: Je benoemt je eigen ontwikkeling en gebruikt middelen en wegen om daarbij passende leerdoelen te bereiken (kerntaak 1)

	Gerelateerde kerntaken van het kwalificatiedossier (waar mogelijk invullen)	Integreren in curriculum door:	Op welke wijze beoordeeld
1.1 Je benoemt leerdoelen voor je eigen ontwikkeling.		Samenstelling POP	POP gesprek
1.2 Je inventariseert geschikte manieren van leren.		Studieloopbaanbegeleiding	Functioneringsgesprek
1.3 Je kiest bij de situatie en bij jezelf passende manier van leren.		Studieloopbaanbegeleiding	Functioneringsgesprek
1.4 Je plant je eigen leerproces en voert het uit.		Studieloopbaanbegeleiding	Functioneringsgesprek
1.5 Je evalueert de gekozen manier van leren.		Studieloopbaanbegeleiding	Functioneringsgesprek

LOOPBAAN: Je stuurt je eigen loopbaan (kerntaak 2)

2.1 Je reflecteert op je eigen kwaliteit en motieven.		Studieloopbaanbegeleiding	Functioneringsgesprek
2.2 Je onderzoekt welk werk er is en wat bij je past.		Studieloopbaanbegeleiding	Functioneringsgesprek
2.3 Je stuurt de eigen loopbaan en onderneemt acties die daarbij nodig zijn.		Studieloopbaanbegeleiding	Functioneringsgesprek

BURGERSCHAP: POLITIEK DOMEIN: Je participeert in het politieke domein, in besluitvorming en beleidsbeïnvloeding (kerntaak 3)

3.1 Je oriënteert je op onderwerpen waarover politieke besluiten genomen worden.		Thema project	Portfolio
3.2 Je vormt een eigen mening.		Thema project	Portfolio
3.3 Je onderneemt acties naar aanleiding van gemaakte keuzen.		Thema project	Portfolio

BURGERSCHAP: ECONOMISCH DOMEIN: Je functioneert als werknemer in een arbeidsorganisatie (kerntaak 4)

	Gerelateerde kerntaken van het kwalificatiedossier (waar mogelijk invullen)	Integreren in curriculum door:	Op welke wijze beoordeeld
4.1 Je gedraagt je als werknemer bij het uitvoeren van het werk.		BPV	Functioneringsgesprek
4.2 Je maakt gebruik van werknemersrechten.		BPV	Functioneringsgesprek
4.3 Je stelt je collegiaal op.		BPV	Functioneringsgesprek

BURGERSCHAP: ECONOMISCH DOMEIN: Je functioneert als kritisch consument (kerntaak 5)

5.1 Je oriënteert je op de consumentenmarkt en houdt rekening met je eigen wensen en mogelijkheden.		Thema project	Portfolio
5.2 Je onderneemt acties om producten en diensten aan te schaffen.		Thema project	Portfolio

BURGERSCHAP: SOCIAAL-CULTUREEL DOMEIN: Je neemt deel aan allerlei sociale verbanden en gebruikt de openbare ruimte respectvol (kerntaak 6)

6.1 Je neemt deel aan diverse sociale verbanden en leeft in de openbare ruimte.		Thema project	Portfolio
6.2 Je voert activiteiten uit voor de leefbaarheid van je sociale omgeving.		Themaproject	Portfolio

BURGERSCHAP SOCIAAL-CULTUREEL DOMEIN: Je zorgt voor de eigen gezondheid (kerntaak 7)

7.1 Je zoekt informatie over een gezonde leefwijze.		Thema project	Portfolio
7.2 Je beslist op basis van informatie en handelt ernaar.		Thema project	Portfolio
7.3 Je onderneemt activiteiten om de gezondheid te bevorderen.		Thema project	Portfolio

