

## Aansturen publieksactiviteit

### Inleiding

#### Over deze examenstandaard

Deze examenstandaard behoort tot cohort 2015-2016. Alle examenstandaarden van dit cohort zijn vormgegeven volgens Model 5 van de groene standaard. Dit model wordt gekenmerkt door een driepuntsschaal in de eindebeoordeling: goed, voldoende en onvoldoende.

#### Wat is het doel van deze examenstandaard?

Deze examenstandaard is de basis voor het inrichten, uitvoeren en beoordelen van de proeve van bekwaamheid die de deelnemer gaat afleggen. De inrichting, uitvoering en beoordeling van de proeve verloopt volgens de Algemene toetstechnische eisen van De groene standaard (behorende bij model 5) en de specifieke toetstechnische eisen van deze examenstandaard.

#### Inrichten van de proeve van bekwaamheid

De proeve van bekwaamheid bestaat uit een praktijkdeel en een criteriumgericht interview. De kritische beroepssituatie beschrijft het beeld van een medewerker die het beroep op een optimale wijze beheerst. Het praktijkdeel van de proeve wordt daarom afgelegd in een examensituatie die zoveel mogelijk lijkt op de beschreven kritische beroepssituatie. Via het Inrichtingsplan (zie bijlage) moet door het aoc aangetoond worden dat aan de toetstechnische eisen voor inrichting en beoordeling is voldaan. De opdracht die de deelnemer ontvangt is gebaseerd op de kritische beroepssituatie. De precieze opdracht wordt bepaald door de opdrachtgever ter plekke en hangt af van de situatie.

#### Beoordeling van de proeve van bekwaamheid

De beoordeling van de proeve vindt plaats door minimaal 2 assessoren (beoordelaars), bij voorkeur één assessor uit het bedrijfsleven en één uit het onderwijs.

In deze examenstandaard zijn opgenomen:

Kerntaken	Werkprocessen
3 Draagt zorg voor klanten en/of publiek	3.1 Informeert en adviseert klanten
	3.2 Verkoopt
	3.3 Behandelt klachten
	3.4 Organiseert publiekgerichte activiteiten
4 Managet het bedrijf(sonderdeel)	4.1 Plant en verdeelt werkzaamheden
	4.2 Stuurt medewerkers aan
	4.3 Bewaakt de voortgang van de werkzaamheden
	4.4 Zorgt voor informatie naar medewerkers
5 Onderneemt	5.5 Verzorgt financiële administratie
	5.9 Beheert voorraad

## Doel

De dierenhouder brengt het bedrijf onder de aandacht van bezoekers en klanten door middel van publieksgerichte activiteiten zodat de bekendheid in de regio van het bedrijf groter wordt.

## Kritische beroepssituatie

Tessa werkt bij een dynamisch bedrijf met enthousiaste mensen. Het bedrijf wil zijn regionale bekendheid en/of zijn educatief belang vergroten door het organiseren van gerichte activiteiten voor het publiek, zoals bijvoorbeeld een open dag, het geven van rondleidingen, het houden van een klanttevredenheidsonderzoek of een pr-campagne.

Tessa krijgt de verantwoordelijkheid voor de opzet en de uitvoering ervan. Het initiatief voor de activiteiten ligt daarom bij Tessa. Afhankelijk van het doel van het bedrijf maakt ze een keuze uit de mogelijkheden en doet ze een onderbouwd voorstel aan haar leidinggevende. Om de kosten te beperken, neemt ze ook een aantal verkoopactiviteiten op in haar voorstel. Na overeenstemming over de activiteiten die voor de bezoekers en klanten van het bedrijf uitgevoerd zullen worden, stelt zij het draaiboek samen. Ze doet dat in overleg met de andere medewerkers van het bedrijf. Uitgangspunt daarbij zijn de belangen van het bedrijf en het welzijn van de dieren.

Bij de voorbereiding op de uiteindelijke uitvoering brengt zij op een creatieve wijze de activiteiten onder de aandacht van het publiek. Of het nu klanten, relaties of andere belangstellenden zijn, Tessa weet voor elke doelgroep de juiste insteek te vinden zodat enthousiasme en belangstelling opgewekt worden. Tijdens de uitvoering van de activiteiten heeft Tessa de leiding en begeleidt ze de medewerkers. Zij houdt het overzicht en stelt zich klantvriendelijk op. Ze houdt zich zo goed mogelijk aan het draaiboek. Indien nodig weet ze op een flexibele manier om te gaan met onvoorziene omstandigheden.

Na afloop van de activiteiten evalueert Tessa met het hele team de uitgevoerde activiteiten; op basis daarvan past ze het draaiboek aan. Ze toosten op de goede afloop.

## Toetstechnische eisen

### 1 Kenmerken van de proeve

a. **doel van de proeve**

De dierenhouder brengt het bedrijf onder de aandacht van bezoekers en klanten door middel van publieksgerichte activiteiten zodat de bekendheid in de regio van het bedrijf groter wordt.

b. **praktijkdeel**

Tijdens het praktijkdeel van de proeve voert de deelnemer de werkprocessen uit die tot deze examenstandaard behoren. De opdracht die de deelnemer gaat uitvoeren, is gelijkwaardig aan de beschreven kritische beroepssituatie. Die geeft namelijk het beeld van een medewerker die het beroep op een optimale wijze beheerst. De exacte opdracht voor de deelnemer wordt bepaald door zijn opdrachtgever tijdens de proeve. Deze opdracht hangt samen met de situatie ter plekke. Zie ook paragraaf 6 voor bijzonderheden over de uitvoering van de proeve.

c. **criteriumgericht interview**

Bij sommige werkprocessen zal het oordeel pas tot stand komen na het criteriumgericht interview. Dit vindt na afloop van het praktijkdeel plaats. In het beoordelingsformulier is aangegeven welke prestatie-indicatoren daarbij ter sprake zullen komen. Het zijn prestatie-indicatoren waarbij van de deelnemer interpretatie, analyse, keuze of overleg verwacht wordt.

### 2 Duur van het praktijkdeel

Minimaal 10 werkdagen.

### 3 Eisen aan de examensituatie

Uitvoeringsoptie 1 is van toepassing. De proeve wordt afgenomen in een authentieke examensituatie. Vaak betekent dat binnen een bedrijf. In ieder geval is het een examensituatie die zoveel mogelijk overeenkomt met de echte beroepspraktijk.

De deelnemer moet de werkprocessen op de examenlocatie kunnen uitvoeren tijdens het praktijkdeel van de proeve. Zie ook paragraaf 6 voor nadere bijzonderheden.

Als de examensituatie niet aan deze eis voldoet, moet de proeve van bekwaamheid verplaatst worden naar een nader te bepalen tijdstip en/of plaats.

### 4 Informatie voor de deelnemer en assessoren

Zowel de deelnemer als de assessoren krijgen voorafgaand aan de proeve een kopie van het inrichtingsplan dat door de examensecretaris ingevuld en ondertekend is. In het inrichtingsplan is aangegeven hoe de proeve daadwerkelijk uitgevoerd wordt.

## 5 Beoordeling van de proeve

De beoordeling van de proeve verloopt volgens de Algemene Toetstechnische Eisen van De groene standaard (behorende bij model 5). De belangrijkste kenmerken daarvan zijn:

- a. De beoordeling vindt plaats door 2 assessoren, bij voorkeur een schoolassessor en een bedrijfsassessor. Zij wonen de uitvoering van het praktijkdeel (gedeeltelijk) bij en voeren samen een criteriumgericht interview met de deelnemer.
- b. Alle werkprocessen worden beoordeeld aan de hand van de prestatie-indicatoren zoals die in het beoordelingsformulier vermeld staan.
- c. Prestatie-indicatoren worden beoordeeld na observatie door de assessoren of na het criteriumgericht interview dat de assessoren met de deelnemer voeren. Het beoordelingsformulier geeft aan welke keuze de assessoren daarin maken.
- d. In het beoordelingsformulier is aangegeven wanneer een werkproces voldoende is en wanneer de deelnemer voor de proeve is geslaagd (de cesuur). Assessoren zijn verplicht om een onvoldoende werkproces toe te lichten.
- e. Op het beoordelingsformulier geven de assessoren het resultaat van de proeve aan.
- f. Soms worden er aanvullende producten uit het examendossier van de deelnemer ingebracht als bewijsmateriaal voor de proeve (zie paragraaf 6 'bijzonderheden'). In dat geval stellen de assessoren de echtheid (de authenticiteit) van het product vast en kunnen ze het gebruiken bij hun beoordeling.
- g. Bij proeven die langer dan één werkdag duren, geldt het volgende. Als de assessoren zelf niet alles hebben kunnen observeren, kunnen ze de opdrachtgever/begeleider bij de proeve om aanvullende informatie vragen over het verloop van de proeve. Deze informatie kunnen de assessoren gebruiken bij hun beoordeling.
- h. De assessoren verklaren aan het eind van de proeve of de beoordeling van de proeve is uitgevoerd volgens het Inrichtingsplan. Als dit niet zo is, geven zij aan wat er niet volgens plan is beoordeeld. Zij stellen dan geen resultaat voor de proeve vast. De examencommissie zoekt zo mogelijk een aanvullende of vervangende examenopdracht en/of stelt het definitieve resultaat vast.

## 6 Bijzonderheden bij deze proeve

### a. Eisen aan de examensituatie

Tijdens het praktijkdeel gaat de deelnemer publieksgerichte activiteit(en) organiseren en uitvoeren ten behoeve van een bedrijf met recreatiedieren. De deelnemer heeft daarbij de verantwoordelijkheid voor de opzet en uitvoering. Tijdens het te organiseren evenement gaat de deelnemer ook verkoopactiviteiten uitvoeren.

### b. Aanvullend bewijsmateriaal

Soms kan er aanvullend bewijsmateriaal uit het examendossier van de deelnemer ingebracht worden. Bijvoorbeeld voor:

- Het informeren en adviseren van klanten (werkproces 3.1)
- Verkoopt (werkproces 3.2)
- Het behandelen van klachten (werkproces 3.3.)
- Het onderhandelen met leveranciers (onderdeel van werkproces 5.9)

De examensecretaris geeft in het inrichtingsplan concreet aan welke producten ingebracht worden in de proeve.

---

## Beoordelingsformulier

Deelnemer	
naam	
geboortedatum	te:
opleiding	
Examenlocatie	
naam bedrijf/locatie	
adres	
postcode + plaats	
Examenstandaard	
code	730-2
naam	Aansturen publieksactiviteit

### 3.1 Informeert en adviseert klanten

Resultaat:

Klanten en/of publiek zijn goed voorgelicht en voorzien van persoonlijk advies.

Criteriumgericht interview (CGI): **Ja**

Observatie CGI	Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
		voldoende	onvoldoende
x	Hij informeert en adviseert klanten / publiek over aanschaf, verzorging en verantwoord houden van dieren op een ethisch verantwoorde wijze, waarbij gezondheid en welzijn van de dieren voorop staat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij bouwt een goede verstandhouding op met de klant, zodat de klant bereid is om zijn advies te aan te nemen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij informeert en adviseert de klant op overtuigende wijze over het verantwoord houden van dieren, waarbij hij ervoor zorgt dat de klant zich bewust is van de verantwoordelijkheden die de aanschaf van een dier met zich meebrengt en houdt hierbij de belang van dierenwelzijn in het oog.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij gebruikt zijn kennis en expertise vanuit zijn vakspecialisme bij de advisering en het informeren van klanten verzorging van dieren, toepassing, verzorging en gebruik van producten zodat hij deskundig overkomt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij demonstreert zonodig de producten en geeft informatiemateriaal mee aan de klant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij achterhaalt de wensen van de klant en adviseert op basis hiervan over de verschillende mogelijkheden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij signaleert, uitgaande van de wensen van de klant, kansen voor (bij)verkoop en neemt dit mee in het geven van informatie/adviezen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cesuur: alle indicatoren wegen even zwaar; 5 van de 7 moeten voldoende zijn.

Oordeel werkproces

- ☐ **voldoende**  
☐ **onvoldoende**

Toelichting examiner (verplicht als werkproces onvoldoende is):

Examenstandaard:	<b>730-2 Aansturen publieksactiviteit</b>
Dossier:	Recreatiedieren
Kwalificatie:	Ondernemer/manager recreatiedieren 2015-2016
Niveau:	4

---



### 3.2 Verkoopt

Resultaat:

De dieren en/of dierbenodigdheden dan wel diensten zijn verkocht.

Criteriumgericht interview (CGI): **Ja**

Observatie CGI	Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
		voldoende	onvoldoende
x	Hij informeert de klant op duidelijke wijze over service, garantie en leverings- en betalingsvoorwaarden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij komt op basis van zijn vakdeskundigheid tot een gedegen advies aan de klant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cesuur: alle indicatoren wegen even zwaar; 2 van de 2 moeten voldoende zijn.

Oordeel werkproces

☐ **voldoende**

☐ **onvoldoende**

Toelichting examiner (verplicht als werkproces onvoldoende is):

### 3.3 Behandelt klachten

Resultaat:

De klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de bedrijfsformule geanalyseerd, beoordeeld en afgehandeld.

Criteriumgericht interview (CGI): **Ja**

Observatie CGI	Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
		voldoende	onvoldoende
x	Hij luistert aandachtig naar de klachten van de klant en toont begrip voor de houding en standpunten van de klant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij streeft naar overeenstemming door de klacht van de klant serieus te nemen, zijn eigen ideeën en mening naar voren te brengen en deze te onderbouwen en tot een goede oplossing voor beide partijen te komen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij registreert zorgvuldig de klacht en de bijbehorende gegevens zodat de gegevens voor betrokkenen beschikbaar zijn.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cesuur: alle indicatoren wegen even zwaar; 2 van de 3 moeten voldoende zijn.

Oordeel werkproces

☐ **voldoende**

☐ **onvoldoende**

Toelichting examiner (verplicht als werkproces onvoldoende is):

### 3.4 Organiseert publiekgerichte activiteiten

Resultaat:

Bezoekers en/of klanten zijn voldoende geïnformeerd over het bedrijf en/of activiteiten. Evenementen en activiteiten verlopen optimaal en zijn afgestemd op de doelgroep.

Criteriumgericht interview (CGI): **Ja**

Observatie CGI	Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
		voldoende	onvoldoende
x	Hij betreft collega's en/of leidinggevende bij het organiseren van activiteiten en/of evenementen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij houdt bij de keuze voor materialen en middelen bij het organiseren van publiekgerichte activiteiten rekening met de mogelijkheden, beperkingen, neveneffecten, beschikbaarheid en kosten hiervan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij maakt een reële planning van de activiteiten die moeten gebeuren en zorgt ervoor dat activiteiten goed op elkaar zijn afgestemd. Ook houdt hij rekening met mogelijk veranderende omstandigheden en mogelijke problemen en bedenkt tijdig alternatieven.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij sluit zo veel mogelijk aan bij de behoeften en verwachtingen van het publiek.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cesuur: alle indicatoren wegen even zwaar; 3 van de 4 moeten voldoende zijn.

Oordeel werkproces

- ☐ **voldoende**  
☐ **onvoldoende**

Toelichting examiner (verplicht als werkproces onvoldoende is):

#### 4.1 Plant en verdeelt werkzaamheden

Resultaat:

Een reële planning. De werkzaamheden zijn verdeeld en afgestemd op de medewerkers.

Criteriumgericht interview (CGI): **Nee**

Observatie CGI	Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
		voldoende	onvoldoende
x	Hij wijst taken en werkzaamheden en de daarbij behorende bevoegdheden toe aan medewerkers rekening houdend met een evenwichtige verdeling van de werkbelasting.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij raadpleegt de ondernemer over een evenwichtige verdeling van taken over de betrokken medewerkers.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij bepaalt welke werkzaamheden wanneer uitgevoerd moeten worden en hoeveel medewerkers en middelen hiervoor nodig zijn en stelt op basis van deze informatie plannings en werkroosters op zodat er een reële planning ontstaat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cesuur: alle indicatoren wegen even zwaar; 2 van de 3 moeten voldoende zijn.

Oordeel werkproces

☐ **voldoende**

☐ **onvoldoende**

Toelichting examiner (verplicht als werkproces onvoldoende is):

## 4.2 Stuur medewerkers aan

Resultaat:

De medewerkers weten wat ze moeten doen. De werkzaamheden verlopen efficiënt en effectief. De uitvoering wordt tijdig bijgestuurd.

Criteriumgericht interview (CGI): **Nee**

Observatie CGI	Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
		voldoende	onvoldoende
x	Hij geeft medewerkers duidelijke informatie en instructie over de uit te voeren werkzaamheden, de prioriteiten, productiviteits- , kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten waarbij hij geduldig aangeeft wat er van eenieder wordt verwacht en welke rol hij zelf hierin heeft en controleert of medewerkers functioneren volgens de gemaakte afspraken, procedures en werkinstructies zodat medewerker weten wat ze moeten doen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Indien van toepassing overlegt hij met zijn leidinggevende/externe deskundige over de wijze waarop hij zijn medewerkers aanstuurt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cesuur: alle indicatoren wegen even zwaar; 2 van de 2 moeten voldoende zijn.

Oordeel werkproces

☐ **voldoende**

☐ **onvoldoende**

Toelichting examiner (verplicht als werkproces onvoldoende is):

### 4.3 Bewaakt de voortgang van de werkzaamheden

Resultaat:

- De werkzaamheden verlopen volgens planning.

Criteriumgericht interview (CGI): **Nee**

Observatie CGI	Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
		voldoende	onvoldoende
x	Hij rapporteert de voortgang van de werkzaamheden nauwkeurig en volledig aan de ondernemer zodat betrokkenen op de hoogte zijn.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij beantwoordt vragen over de werkuitvoering adequaat en geeft advies aan medewerkers bij problemen in de werkuitvoering zodat de werkzaamheden volgens planning kunnen blijven verlopen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij bewaakt de voortgang en de uitvoering van de werkzaamheden, houdt de tijd in de gaten en onderneemt actie om de voortgang te garanderen zodat de planning gehaald wordt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cesuur: alle indicatoren wegen even zwaar; 2 van de 3 moeten voldoende zijn.

Oordeel werkproces

☐ **voldoende**

☐ **onvoldoende**

Toelichting examiner (verplicht als werkproces onvoldoende is):

#### 4.4 Zorgt voor informatie naar medewerkers

Resultaat:

De medewerkers zijn op de hoogte van zaken die relevant zijn voor hun eigen functioneren en het functioneren van het bedrijf. Een gestructureerd werkoverleg.

Criteriumgericht interview (CGI): **Nee**

Observatie CGI	Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
		voldoende	onvoldoende
x	Hij informeert de medewerkers over bedrijfs- en werkgerelateerde zaken, bespreekt plannen binnen het team en stimuleert medewerkers hun meningen, ideeën, standpunten in te brengen in te brengen en de werkzaamheden mee te evalueren waarbij hij ruimte geeft aan iedereen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij legt de informatie kort, duidelijk en helder uit, licht de informatie toe en beantwoordt vragen waarbij hij de communicatie afstemt op de medewerkers zodat de informatie gestructureerd en helder is.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cesuur: alle indicatoren wegen even zwaar; 2 van de 2 moeten voldoende zijn.

Oordeel werkproces

☐ **voldoende**

☐ **onvoldoende**

Toelichting examiner (verplicht als werkproces onvoldoende is):

## 5.5 Verzorgt financiële administratie

Resultaat:

De financiële administratie geeft zicht op de financiële situatie van de onderneming.

Criteriumgericht interview (CGI): **Nee**

Observatie CGI	Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
		voldoende	onvoldoende
x	Hij registreert de financiële gegevens accuraat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij past bij het uitvoeren van de administratie de juiste methoden en technieken toe zodat de bedrijfsadministratie klopt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij bewaakt de financiële situatie door de administratie goed uit te (laten) voeren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cesuur: alle indicatoren wegen even zwaar; 2 van de 3 moeten voldoende zijn.

Oordeel werkproces

- ☐ **voldoende**  
☐ **onvoldoende**

Toelichting examiner (verplicht als werkproces onvoldoende is):



## 5.9 Beheert voorraad

Resultaat:

- De producten zijn tijdig ingekocht tegen gunstige voorwaarden. - De voorraad is op peil. - De voorraadgegevens zijn bekend en geregistreerd.

Criteriumgericht interview (CGI): **Ja**

Observatie CGI	Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
		voldoende	onvoldoende
x	Hij weegt de voor- en nadelen van de verschillende leveranciers tegen elkaar af en kiest op basis daarvan de producten/diensten die worden ingekocht, welke leverancier en welk inkoopkanaal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Indien van toepassing overlegt hij met zijn leidinggevende over het beschikbare inkoopbudget, het gewenste inkoopvolume en de voor de onderneming geschikte producten, diensten, inkoopkanalen en leveranciers.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij stelt de hoeveelheid producten/diensten die hij nodig heeft vast en koopt deze producten tijdig in om de voorraad op peil te houden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij gebruikt bij de keuze van en in de onderhandelingen met leveranciers kennis over de markt, concurrenten en prijsstelling van andere leveranciers.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cesuur: alle indicatoren wegen even zwaar; 3 van de 4 moeten voldoende zijn.

Oordeel werkproces

- ☐ **voldoende**  
☐ **onvoldoende**

Toelichting examiner (verplicht als werkproces onvoldoende is):

## Oordeel kerntaken

Deze proeve kent 3 kerntaken. Binnen een kerntaak telt elk werkproces even zwaar. Neem eerst de scores van de werkprocessen over van het beoordelingsformulier en bepaal vervolgens het oordeel per kerntaak: onvoldoende, voldoende of goed. Gebruik daarvoor de cesuur die bij elke kerntaak vermeld staat. Voor het oordeel 'goed' op de kerntaak moet ook voldaan zijn aan onderstaande beschrijving van 'goed'.

### Beschrijving van 'goed'

Je werkt altijd vanuit het belang van het bedrijf, de organisatie of de projecten. Je hebt een goed overzicht van wat er speelt en wat dat betekent voor je werk. Je bent initiatiefrijk en je gaat op een natuurlijke wijze om met de verschillende verantwoordelijkheden die aan je toevertrouwd zijn.

Kerntaak 3 Draagt zorg voor klanten en/of publiek		Voldoende	Onvoldoende
3.1	Informeert en adviseert klanten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2	Verkoopt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3	Behandelt klachten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4	Organiseert publiekgerichte activiteiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Oordeel kerntaak 3</b>		<input type="checkbox"/> Onvoldoende (Er wordt niet voldaan aan de cesuur voor voldoende) <input type="checkbox"/> Voldoende (Minimaal 3 van de 4 werkprocessen voldoende) <input type="checkbox"/> Goed (Alle werkprocessen voldoende en voldaan aan de beschrijving van goed)	

Kerntaak 4 Managet het bedrijf(sonderdeel)		Voldoende	Onvoldoende
4.1	Plant en verdeelt werkzaamheden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2	Stuurt medewerkers aan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3	Bewaakt de voortgang van de werkzaamheden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4	Zorgt voor informatie naar medewerkers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Oordeel kerntaak 4</b>		<input type="checkbox"/> Onvoldoende (Er wordt niet voldaan aan de cesuur voor voldoende) <input type="checkbox"/> Voldoende (Minimaal 3 van de 4 werkprocessen voldoende) <input type="checkbox"/> Goed (Alle werkprocessen voldoende en voldaan aan de beschrijving van goed)	

Kerntaak 5 Onderneemt		Voldoende	Onvoldoende
5.5	Verzorgt financiële administratie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.9	Beheert voorraad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Oordeel kerntaak 5</b>		<input type="checkbox"/> Onvoldoende (Er wordt niet voldaan aan de cesuur voor voldoende) <input type="checkbox"/> Voldoende (Minimaal 2 van de 2 werkprocessen voldoende) <input type="checkbox"/> Goed (Alle werkprocessen voldoende en voldaan aan de beschrijving van goed)	

### Verklaring uitvoering Proeve van bekwaamheid

1. Is de proeve op de volgende onderdelen volgens het Inrichtingsplan uitgevoerd?

- De uitvoeringsoptie
- De minimumduur van de proeve
- De uit te voeren werkprocessen
- De beoordeling door de assessoren
- Het aanleveren van aanvullend bewijsmateriaal

☐ Ja

Ga naar Resultaat Proeve van bekwaamheid

☐ Nee

Beantwoord ook vraag 2

2. Zo nee, geef een omschrijving van de afwijking(en):

Bij geconstateerde afwijking(en) van het inrichtingsplan stellen de assessoren geen voorlopig resultaat van de proeve vast. De examencommissie beraadt zich over de geconstateerde afwijking(en). Ze geeft zo mogelijk een aanvullende of vervangende examenopdracht en/of stelt het definitieve resultaat vast.

## Resultaat van de proeve van bekwaamheid

De deelnemer is geslaagd voor de proeve als alle kerntaken minimaal voldoende zijn. Het onderstaand resultaat is voorlopig. Het definitieve resultaat wordt door de examencommissie vastgesteld.

<b>Resultaat van proeve</b>	<input type="checkbox"/> Goed	(alle kerntaken goed)
	<input type="checkbox"/> Voldoende	(alle kerntaken minimaal voldoende)
	<input type="checkbox"/> Onvoldoende	(1 of meer kerntaken onvoldoende)
	<input type="checkbox"/> Vanwege afwijkingen geen voorlopig resultaat vastgesteld	

### Ondertekening

Plaats		Datum	
Naam assessor 1		Handtekening	
Naam assessor 2		Handtekening	
Naam assessor 3 (niet verplicht)		Handtekening	
Naam deelnemer (voor kennisname voorlopig resultaat)		Handtekening	

## Bijlage 1: Inrichtingsplan Proeve van bekwaamheid

Het inrichtingsplan wordt door het aoc ingevuld om te borgen dat de proeve ingericht wordt conform de eisen in de betreffende examenstandaard en conform de Algemene Toetstechnische eisen van De groene standaard. Dit inrichtingsplan zal na vaststelling worden uitgereikt aan beide assessoren en de deelnemer.

De assessoren verklaren aan het eind van de proeve of de beoordeling van de proeve is uitgevoerd volgens dit Inrichtingsplan. Als dit niet zo is, geven zij aan wat er niet volgens plan is beoordeeld. Zij stellen dan geen resultaat voor de proeve vast. De examencommissie zoekt zo mogelijk een aanvullende of vervangende examenopdracht en/of stelt het definitieve resultaat vast.

## 730-2 Aansturen publieksactiviteit

Deelnemer	
naam	
geboortedatum	te:
assessoren	
naam assessor 1	tel:
naam assessor 2	
naam assessor 3 (niet verplicht)	
Examenlocatie	
naam bedrijf	
adres (straat, postcode, plaats)	
naam contactpersoon	
startdatum proeve	

Authentiek <sup>1</sup> of simulatie	<p>Volgens examenstandaard: Uitvoeringsoptie 1 (authentiek)</p> <p>De proeve is <b>wel/niet</b><sup>2</sup> conform deze eis ingericht.</p> <p>[Als niet aan de uitvoeringsoptie voldaan kan worden, verantwoordt het aoc de proeve zelf naar de Inspectie.]</p>
Duur van de proeve	<p>..... werkdag(en)</p> <p>Minimale uitvoeringsduur volgens examenstandaard: Minimaal 10 werkdagen.</p> <p>De proeve is <b>wel/niet</b><sup>2</sup> conform deze eis ingericht.</p> <p>[Bij kortere uitvoeringsduur verantwoordt het aoc de proeve zelf naar de Inspectie.]</p>
Uit te voeren werkprocessen	<p>3.1 Informeert en adviseert klanten</p> <p>3.2 Verkoopt</p> <p>3.3 Behandelt klachten</p> <p>3.4 Organiseert publiekgerichte activiteiten</p> <p>4.1 Plant en verdeelt werkzaamheden</p> <p>4.2 Stuurt medewerkers aan</p> <p>4.3 Bewaakt de voortgang van de werkzaamheden</p> <p>4.4 Zorgt voor informatie naar medewerkers</p> <p>5.5 Verzorgt financiële administratie</p> <p>5.9 Beheert voorraad</p>

<sup>1</sup>Definitie van een authentieke situatie: Zie Algemene Toetstechnische Eisen van De groene standaard.

<sup>2</sup>Doorhalen wat niet van toepassing is

### Vervolg bijlage 1 Inrichtingsplan

Beoordelingsduur assessor 1	Minimale duur (uren):	verdeeld over aantal keer:
-----------------------------	-----------------------	----------------------------

Beoordelingsduur assessor 2	Minimale duur (uren):	verdeeld over aantal keer:
-----------------------------	-----------------------	----------------------------

Beoordelingsduur assessor 3	Minimale duur (uren):	verdeeld over aantal keer:
-----------------------------	-----------------------	----------------------------

Criteriongericht interview	Datum:
----------------------------	--------

Plaats:
---------

Wordt er aanvullend bewijsmateriaal	<b>ja/nee<sup>3</sup></b>
-------------------------------------	---------------------------

over werkprocessen of prestatie-
----------------------------------

indicatoren ingebracht?
-------------------------

Zo ja, geef aan welk materiaal voor welk werkproces
---

Bewijsmateriaal
-----------------

Werkproces nummer
-------------------

1
---

2
---

3
---

4
---

5
---

<sup>3</sup>Doorhalen wat niet van toepassing is

### Ondertekening examensecretaris

De examensecretaris verklaart dat de ingerichte proeve voldoet aan de door De groene standaard gestelde eisen.

Datum:

Naam:

Handtekening: