**Stichting Consortium Beroepsonderwijs**

**Zorg & Welzijn**

**Kwalificatiedossier Servicemedewerker**

|  |
| --- |
| **Toelichting examen 4 B1-K2-W2 Voert eenvoudige, administratieve werkzaamheden uit.** |
| Kerntaak B1-K2 Voert dienstverlenende, servicegerichte werkzaamheden uit  Werkproces: B1-K2-W2 Voert eenvoudige, administratieve werkzaamheden uit. |
| *Zelfstandigheid, complexiteit en verantwoordelijkheid* |
| Deze opdracht wordt gedaan volgens standaardprocedures en/of afspraken. Binnen een afgebakend takenpakket werkt de kandidaat zelfstandig.  Bij de uitvoering van de werkzaamheden kan de kandidaat altijd terugvallen op een collega of een leidinggevende.  De complexiteit wordt bepaald door het contact met bezoekers, die variëren in leeftijd,  cultuur, leefstijl en maatschappelijke positie.  De kandidaat is verantwoordelijk voor de kwaliteit en het tijdig uitvoeren van zijn eigen  werkzaamheden. |
| *Afnamecondities* |
| Om dit examen goed te kunnen uitvoeren is het een voorwaarde dat:   * de kandidaat een eenvoudige administratieve opdracht krijgt die binnen de afgesproken tijd moet worden uitgevoerd. * De opdracht voor de kandidaat dient ten minste onderstaande werkzaamheden te bevatten:   + scannen   + kopiëren   + printen |
| *Tips voor de uitvoering* |
| * Spreek met de kandidaat in de voorbereidingsfase de beoordelingscriteria door. * Afname van dit examen in de beroepspraktijk verdient de voorkeur. * In dit examen voert de kandidaat eenvoudige administratieve werkzaamheden uit; bijvoorbeeld:   + Het invullen van eenvoudige formulieren, bijvoorbeeld samen met cliënt, het weekmenu invullen.   + Het bijhouden van controlelijsten   + Het scannen, kopiëren en printen van documenten   Advies: Geef de kandidaat 1 opdracht en beoordeel die |
| *Aandachtspunten voor de examinator* |
| De kandidaat toont bij dit examen aan over voldoende kennis, vaardigheden en inzicht in eenvoudige, regelmatig voorkomende administratieve processen te beschikken. |
| *Opmerkingen* |
| * Daar waar hij staat, wordt ook zij bedoeld en omgekeerd. * De term bezoeker wordt gebruikt voor cliënt, gast, klant, zorgvrager, bewoner, oudere, jongere, burger, deelnemer, kind en leerling. * De term naastbetrokkenen wordt gebruikt voor mantelzorgers en vrijwilligers, ouders, verzorgers, familie, vrienden, wettelijke vertegenwoordigers, het cliëntsysteem en directe naasten. |

Hulpmiddel voor de beoordeling van het bewijsstuk Gedragsobservatie

Toelichting op de beoordelingscriteria:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Criterium**  **De examenkandidaat:** | **Onvoldoende** | **Voldoende** | **Goed** |
| Gebruikt de hulpmiddelen en documentbeheersysteem (-systemen) zoals deze bedoeld zijn. | Kent het gebruik van de hulpmiddelen niet | Gebruikt de hulpmiddelen en documentbeheersysteem (-systemen) op een goede manier maar er zijn verbeterpunten (bijvoorbeeld het tempo) | Gebruikt de hulpmiddelen en documentbeheersysteem (-systemen) vlot en op de juiste manier |
| Verwerkt de digitale gegevens volgens de in de organisatie geldende procedures | Kent de procedures van het bedrijf niet | Verwerkt de digitale gegevens volgens de in de organisatie geldende procedures | Verwerkt de digitale gegevens vlot volgens de in de organisatie geldende procedures |
| Scant, print en kopieert documenten | Voert de taak niet op de juiste wijze uit | Voert de taak op de juiste wijze uit | Voert de taak op de juiste wijze en vlot uit |
| Voert de werkzaamheden uit binnen de afgesproken tijd. | Het tempo van de uitvoering ligt zo laag dat de werkzaamheden niet op tijd zijn uitgevoerd | De werkzaamheden zijn binnen de afgesproken tijd uitgevoerd | De werkzaamheden zijn ruim binnen de afgesproken tijd uitgevoerd |