**Stichting Consortium Beroepsonderwijs**

**Zorg & Welzijn**

**Kwalificatiedossier Servicemedewerker**

|  |
| --- |
|  **Toelichting examen 3 B1-K2-W1 Assisteert bij de uitvoering van activiteiten** |
| Kerntaak B1-K2 Voert dienstverlenende, servicegerichte werkzaamheden uitWerkproces: B1-K2-W1 Assisteert bij de uitvoering van activiteiten  |
| *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 eigenwerkzaamheden. |
| *Afnamecondities*  |
| Om dit examen goed te kunnen uitvoeren is het een voorwaarde dat: * De kandidaat weet welke afspraken, richtlijnen en –procedures er zijn.
* Er is contact met gasten/deelnemers.
* Voor het assisteren bij de uitvoering van een activiteit zijn materialen en middelen nodig.
* Instructie kan ook een mondelinge instructie zijn.
* Er is een direct verantwoordelijke aanwezig bij de activiteit.
 |
| *Tips voor de uitvoering* |
| * Spreek met de kandidaat in de voorbereidingsfase de beoordelingscriteria door.
* Geef een concrete opdracht die haalbaar is in de beschikbare tijd.
* De kandidaat assisteert bij een activiteit zoals bijvoorbeeld:
	+ kortingsactie in een winkel uitleggen aan een klant
	+ uitleggen, demonstratie van nieuwe artikelen
	+ helpen bij een ouderavond op school
	+ rondleiding door het bedrijf
	+ vieren van een verjaardag op kantoor, woongroep, klas
* De kandidaat assisteert eventueel bij de verkoop of verhuur van producten en materialen ten behoeve van activiteiten: bijvoorbeeld het uitlenen van

(mini-)golfsets en -ballen. * Het gaat bij dit examen om algemene taken. De kandidaat geeft uitleg en instructies aan de aanwezige gasten/deelnemers over de uit te voeren activiteit. Wanneer dit niet mogelijk is binnen de beroepspraktijk, kan er ook in school een activiteit georganiseerd worden waarbij gasten/deelnemers worden uitgenodigd. Afname van dit examen in de beroepspraktijk verdient de voorkeur

 AdviesBij uitvoering in de beroepspraktijk of in simulatie: Kies voor dit examen een vastgestelde tijd bijvoorbeeld een dagdeel en observeer hoe de kandidaat assisteert bij de activiteit. |
| *Aandachtspunten voor de examinator* |
| * Met instructies en procedures worden de afspraken in het zorgplan bedoeld, de veiligheidsvoorschriften, de werkafspraken, etc.
* Met procedures en richtlijnen worden ook instructies en protocollen bedoeld (klantvriendelijkheid, afspraken over bijvoorbeeld tijdsduur)
 |
| *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**  |
| Assisteert bij de afgesproken activiteit | Verleent onvoldoende assistentie | Assisteert bij de afgesproken activiteit volgens de richtlijnen/afspraken | Assisteert bij de afgesproken activiteit volgens de richtlijnen/afspraken en onderneemt actie als hij ziet dat er iets nodig is  |
| Geeft op enthousiaste en deskundige wijze duidelijke instructie en informatie | Geeft de instructie en informatie niet enthousiast, duidelijk en deskundig  | Geeft de instructie en informatie duidelijk, enthousiast en deskundig | Geeft de instructie en informatie enthousiast, nauwkeurig en op deskundige wijze  |
| Is servicegericht naar klanten | Wil geen extra dingen doen voor de klant | Doet iets extra’s voor de klant als daarom gevraagd wordt Houdt zich daarbij aan afspraken en richtlijnen. | Is bereid iets extra’s te doen voor een klant (ongevraagd), vraagt of ze nog iets kan betekenen voor de klant.  |
| Vraagt of gasten/deelnemers tevreden zijn | Houdt de tevredenheid van gasten/deelnemers niet in de gaten  | Houdt de tevredenheid van gasten/deelnemers in de gaten en de kandidaat reageert op de signalen die hier mee te maken hebben | Houdt de tevredenheid van gasten/deelnemers structureel in de gaten en de kandidaat onderneemt actie op de signalen die hier mee te maken hebben  |
| Is servicegericht naar collega’s (hulpvaardig) | Stelt zich niet hulpvaardig op tijdens en na de activiteit naar collega’s | Stelt zich hulpvaardig op naar collega’s tijdens en na de activiteit  | Stelt zich hulpvaardig op naar collega’s door te vragen waar hij ondersteuning kan bieden tijdens en na de activiteit  |
| Werkt volgens afspraken, procedures en richtlijnen | Wijkt af van de procedures en richtlijnen van de organisatie | Werkt volgens de procedures en richtlijnen van de organisatie | Werkt nauwgezet volgens de procedures en richtlijnen van de organisatie |
| Gebruikt materialen en middelen waarvoor ze bedoeld zijn | Maakt niet verantwoord gebruik van materialen en middelen  | Maakt verantwoord gebruik van materialen en middelen  | Maakt verantwoord gebruik van materialen en middelen en signaleert eventuele risico’s  |
| Rapporteert bijzonderheden | Rapporteert bijzonderheden niet tijdig, bondig of op duidelijke wijze aan de direct verantwoordelijke  | Rapporteert bijzonderheden tijdig en duidelijk aan de direct verantwoordelijke | Rapporteert bijzonderheden tijdig, duidelijk en bondig aan de direct verantwoordelijke |