**Stichting Consortium Beroepsonderwijs**

**Zorg & Welzijn**

**Kwalificatiedossier Servicemedewerker**

|  |
| --- |
| **Toelichting examen 7 B1-K2-W5 In behandeling nemen en registreren van incidenten.** |
| Kerntaak B1-K2 Voert dienstverlenende, servicegerichte werkzaamheden uitWerkproces: B1-K2-W5 In behandeling nemen en registreren van incidenten |
| *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 kan beschikken over alle relevante procedures, richtlijnen en protocollen van de organisatie
 |
| *Tips voor de uitvoering* |
| Gedragsobservatie* Spreek met de kandidaat in de voorbereidingsfase de beoordelingscriteria door
* Geef een concrete opdracht die haalbaar is in de beschikbare tijd
* Afname van dit examen in de beroepspraktijk verdient de voorkeur.
* Voor dit examen ontvangt de kandidaat een opdracht om een klacht of een melding aan te nemen. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan:
	+ melding van een storing in de ICT-branche
	+ klant in een winkel die iets retour brengt
	+ klant in een winkel met een klacht over een apparaat, middel of service
	+ melding van overlast van andere gasten in een recreatiecentrum
	+ melding dat iets niet naar behoren werkt
	+ melding dat er onvoldoende materiaal voorhanden is
	+ melding dat er iets verkeerd is gegaan bij een administratieve handeling
	+ een gast meldt dat hij naar het toilet moet tijdens een activiteit (context Zorg en welzijn)

Advies: Geef de kandidaat één opdracht, die uitgevoerd kan worden op een dagdeel. |
| *Aandachtspunten voor de examinator* |
| * Het criterium *laat zich niet uit het veld slaan bij kritiek of negatieve uitingen van de bezoeker* en het criterium *blijft onder tijdsdruk en kritiek constructief werken……* hebben we niet opgenomen in het examen, omdat dit niet altijd te zien is bij examinering in de beroepspraktijk. Opname van deze criteria in het examen zou betekenen dat het examen altijd in simulatie moet plaatsvinden. Geadviseerd wordt om deze aspecten wel te oefenen in het onderwijs.
 |
| *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.
 |

Hulpmiddel voor de beoordeling van het bewijsstuk Gedragsobservatie

Toelichting op de beoordelingscriteria:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Criterium** **De examenkandidaat:** | **Onvoldoende**  | **Voldoende**  | **Goed**  |
| Neemt de klacht/melding correct in ontvangst | Neemt de klacht/melding niet op de juiste wijze in ontvangst | Neemt de klacht/melding in ontvangst. Er zijn kleine, niet relevante afwijkingen van de procedure | Neemt de klacht/melding correct in ontvangst, werkt nauwgezet volgens de afgesproken procedure |
| Luistert, stelt vragen en vraagt door om informatie te achterhalen. | Luistert onvoldoende en/of stelt weinig of geen vragen en/of vraagt niet door om informatie te achterhalen. | Luistert, stelt vragen om informatie te achterhalen. | Luistert, stelt vragen en vraagt door om informatie te achterhalen. |
| Controleert (door samen te vatten) of de klacht/melding goed begrepen is | Vat niet samen  | Vat samen maar vraagt niet expliciet of ze de klacht/melding goed begrepen heeft | Controleert (door samen te vatten) of de klacht/melding goed begrepen is, vraagt expliciet of de samenvatting klopt |
| Vertelt hoe de klacht/melding wordt afgehandeld | Vertelt niet hoe de klacht/melding wordt afgehandeld | Vertelt in grote lijnen hoe de klacht/melding wordt afgehandeld | Vertelt duidelijk hoe de klacht/melding wordt afgehandeld |
| Registreert de klacht/melding volgens de richtlijnen van de organisatie | Registreert de klacht/melding niet volgens de richtlijnen van de organisatie | Registreert de klacht/melding volgens de richtlijnen van de organisatie | Registreert de klacht/melding nauwgezet volgens de richtlijnen van de organisatie |
| Legt de leidinggevende uit hoe hij de klacht/ melding heeft afgehandeld volgens de instructies en werkprocedures van de organisatie | Legt de leidinggevende onvoldoende uit hoe hij de klacht/ melding heeft afgehandeld volgens de instructies en werkprocedures van de organisatie | Legt de leidinggevende uit hoe hij de klacht/ melding heeft afgehandeld volgens de instructies en werkprocedures van de organisatie | Legt de leidinggevende duidelijk uit hoe hij de klacht/ melding heeft afgehandeld volgens de instructies en werkprocedures van de organisatie |