

## Uitvoeren publieksactiviteit

### Inleiding

#### **Over deze examenstandaard**

Deze examenstandaard behoort tot cohort 2013-2014. 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:

<b>Kerntaken</b>	<b>Werkprocessen</b>
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

**Doel**

De diervorzorger organiseert samen met collega's een publieksactiviteit voor een bepaalde doelgroep op een dierenhouderij bedrijf, zodat het bedrijf positief onder de aandacht komt en de bezoekers tevreden zijn.

## Kritische beroepssituatie

Jans organiseert samen met een aantal collega's een publieksactiviteit op een dierenhouderij. Hij doet dit voor een specifieke doelgroep. Om zich goed voor te bereiden verdiept hij zich in de wensen en mogelijkheden van deze doelgroep en van het bedrijf. Gewapend met deze informatie stelt Jans een aantrekkelijk programma op. Om de kosten te beperken, neemt hij ook een aantal verkoopactiviteiten mee in zijn programma.

Om alles goed te laten verlopen maakt hij een draaiboek voor zichzelf en zijn collega's. Hierin zijn de taken duidelijk omschreven en verdeeld. Ook maakt hij een risico-inventarisatie en een begroting en legt deze voor aan de leidinggevende. Als Jans de begroting niet rond krijgt, komt hij met creatieve oplossingen om de activiteit toch door te laten gaan, want "de show must go on!".

Zodra de plannen definitief zijn goedgekeurd, zorgt Jans ervoor (samen met de anderen) dat de voorbereidingen soepel verlopen. Op een originele manier zorgen ze voor voldoende publiciteit. Ze brengen hiermee het bedrijf op een positieve manier onder de aandacht.

Op de dag zelf werkt het team goed samen. Jans is hierbij de centrale persoon en hij is steeds beschikbaar voor vragen en problemen. Hij ontvangt de gasten op een professionele manier en samen met het team begeleidt hij hen op een plezierige manier. Jans weet de juiste toon te kiezen in zijn omgang met de doelgroep. Eventuele klachten handelt hij tot tevredenheid af.

Ondanks de grote drukte blijft het bedrijf superschoon, liggen de gebouwen en het terrein er piekfijn bij en zijn de dieren en het materiaal goed verzorgd.  
Het wordt iets moois, daar zorgen ze met elkaar wel voor!

## Toetstechnische eisen

### 1 Kenmerken van de proeve

a. **doel van de proeve**

De dierverzorger organiseert samen met collega's een publieksactiviteit voor een bepaalde doelgroep op een dierenhouderij bedrijf, zodat het bedrijf positief onder de aandacht komt en de bezoekers tevreden zijn.

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

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)

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	720-1
naam	Uitvoeren 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, verzorgen 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 bij 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 examinerator (verplicht als werkproces onvoldoende is):

Examenstandaard: **720-1 Uitvoeren publieksactiviteit**  
Dossier: Recreatiedieren  
Kwalificatie: Diervorzorger recreatiedieren 2013-2014  
Niveau: 3

---



### 3.2 Verkoopt

Resultaat:

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 betalings- en leveringsvoorwaarden.	<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): **Nee**

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 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 2 moeten voldoende zijn.

Oordeel werkproces

**voldoende**

**onvoldoende**

Toelichting examinator (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 leidinggevende bij het organiseren van activiteiten en/of evenementen en ondersteunt zijn leidinggevende bij de ontwikkeling van het PR-beleid.	<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 examinerator (verplicht als werkproces onvoldoende is):

## Oordeel kerntaken

Deze proeve kent 1 kerntaak. 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'

Vaktechnisch blink je uit. Je bent zeer zelfstandig in het organiseren, controleren en bijsturen van je werk. Wisselende en veranderende omstandigheden zie je vooral als uitdaging en niet als probleem.

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)

## 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