

Commercieel beleid

Inleiding

Over deze examenstandaard

Deze examenstandaard behoort tot cohort Geldigvanaf2013. 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 Stuur en managet	3.1 Maakt een afdelingsplan
	3.6 Analyseert financiële afdelingsgegevens
	3.9 Bewaakt de uitvoering van het kwaliteitsbeleid
	3.10 Innoveert de afdeling
	3.11 Vormt netwerken en maakt hier gebruik van

Doel

De startend assistent-bedrijfsleider ontwikkelt een beleidsplan, zodat zijn opdrachtgever een nieuwe markt kan openleggen.

Kritische beroepssituatie

Margreet werkt bij een groothandelsbedrijf. Samen met haar directeur bespreekt zij geregeld het reilen en zeilen van de onderneming op basis van de financiële en technische kengetallen.

De markt kan grillig zijn, maar Margreet weet hier goed op in te spelen. Trends en nieuwe producten en concepten houdt zij nauwlettend in de gaten, evenals ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving. Margreet brengt de onderneming onder de aandacht van mogelijke nieuwe klanten, daarbij gebruikmakend van marktonderzoek, PR, reclame en publiciteit. Zij volgt de vastgestelde kwaliteitszorgprocedures ten aanzien van product en proces.

In de toekomst worden nieuwe markten steeds belangrijker. Om het bedrijf aan te passen aan toekomstige ontwikkelingen stelt Margreet een beleidsplan op. Op basis van verschillende adviezen die zij inwint, maakt zij keuzes en formuleert heldere doelstellingen voor korte en lange(re) termijn. Zij toetst de doelstellingen in het plan op financiële haalbaarheid. Als het plan haalbaar blijkt, ontwikkelt zij een passende uitvoeringstrategie en maakt een tijdsplanning voor de uitvoering.

Door middel van een heldere presentatie van plan, nieuw product of nieuwe markt weet zij een panel van deskundigen enthousiast te maken voor haar plannen.

Toetstechnische eisen

1 Kenmerken van de proeve

a. **doel van de proeve**

De startend assistent-bedrijfsleider ontwikkelt een beleidsplan, zodat zijn opdrachtgever een nieuwe markt kan openleggen.

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 5 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

De deelnemer moet activiteiten kunnen organiseren en verrichten in teamverband met betrekking tot klantenwerving, marketing en administratie. Verder moet de deelnemer het praktijkdeel afsluiten met een productpresentatie ten overstaan van in ieder geval bedrijfsleiding en assessoren.

b. Aanvullend bewijsmateriaal

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

- Analyseert financiële afdelingsgegevens (werkproces 3.6)

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	761-2
naam	Commercieel beleid

3.1 Maakt een afdelingsplan

Resultaat:

Een op het organisatiebeleid afgestemd plan voor de afdeling waarin de tactische en operationele doelstellingen staan beschreven.

Criteriumgericht interview (CGI): **Ja**

Observatie CGI	Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
		voldoende	onvoldoende
x	Hij stelt een volledig en nauwkeurig afdelingsplan op waarin hij aandacht besteedt aan tactische en operationele doelen, werkzaamheden, kwaliteitseisen, werkwijzen, werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen, zodat het een volledig en concreet, op het ondernemingsplan afgestemd plan is, waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij formuleert in het plan duidelijke en concrete tactische en operationele doelstellingen, brengt de daarvoor benodigde werkzaamheden, mensen en middelen in kaart, zodat er op basis van deze gegevens een realistische inschatting is te maken van de benodigde inzet aan materieel en personeel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij formuleert kwaliteits- en productiviteitseisen, zodat in het afdelingsplan concrete normen zijn beschreven voor de werkzaamheden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Oordeel werkproces

- voldoende**
 onvoldoende

Toelichting examinerator (verplicht als werkproces onvoldoende is):

3.6 Analyseert financiële afdelingsgegevens

Resultaat:

De conclusies zijn getrokken uit de beschikbare financiële informatie.

Criteriumgericht interview (CGI): **Ja**

Observatie CGI	Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
		voldoende	onvoldoende
x	Hij analyseert de beschikbare cijfermatige financiële gegevens grondig, combineert de verschillende soorten gegeven en maakt op basis van deze beschikbare informatie een reële inschatting over de financiële aspecten van de onderneming zodat er zicht is op de financiële informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij bewaakt op basis van de verkoop/omzet de realisering van de ondernemingsdoelstellingen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij signaleert de kritische succesfactoren voor de verkoop/omzet op basis van de cijfers en gaat na hoe overschrijding van de begroting en budgetten voorkomen kan worden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Oordeel werkproces

voldoende

onvoldoende

Toelichting examinerator (verplicht als werkproces onvoldoende is):

3.9 Bewaakt de uitvoering van het kwaliteitsbeleid

Resultaat:

De medewerkers zijn op de hoogte van en werken volgens de geldende zorgsystemen. Signalen voor verbetering van het zorgsysteem worden vertaald in verbetervoorstellen.

Criteriumgericht interview (CGI): **Ja**

Observatie CGI	Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
		voldoende	onvoldoende
x	Hij informeert de medewerkers over de doelen van de zorgsystemen en maakt afspraken over naleving en controleert of medewerkers werken volgens afspraken en voorschriften, zodat de medewerkers werken volgens de zorgsystemen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij zorgt dat betrokkenen goed geïnformeerd zijn over systeem, procedures en werkinstructies op het gebied van zorgsystemen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij houdt administratie bij en levert nauwkeurige en volledige documentatie voor aanpassingen en het ontwikkelen van het zorgsysteem aan betrokkenen en schrijft duidelijke, kernachtig geformuleerde verbetervoorstellen, zodat verbeter suggesties adequaat worden verwoord.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	x Hij bewaakt de kwaliteit van het werk aan de hand van de geldende zorgsystemen, zodat de gestelde kwaliteitsdoelen worden behaald.	<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):

3.10 Innoveert de afdeling

Resultaat:

Innovatie van de afdeling door nieuwe methoden/producten te implementeren.

Criteriumgericht interview (CGI): **Ja**

Observatie CGI	Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
		voldoende	onvoldoende
	x Hij doet verantwoorde voorstellen voor verbeteracties, investeringen nieuwe productiemethoden of producten, waarbij hij de risico's bij invoering ervan meeweegt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij creëert draagvlak voor verbeteracties in het bedrijf.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij oriënteert zich op ontwikkelingen en innovaties in de branche, en koppelt dit aan kansen en bedreigingen voor de organisatie, zodat de organisatie is toegerust voor de toekomst.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij bekijkt de mogelijkheden van verbetervoorstellen voor de organisatie en stemt ze af op het bedrijfsbeleid.	<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):

3.11 Vormt netwerken en maakt hier gebruik van

Resultaat:

Een actueel netwerk.

Criteriumgericht interview (CGI): **Ja**

Observatie CGI	Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
		voldoende	onvoldoende
x	Hij gebruikt het netwerk informatie te verzamelen, ervaringen uit te wisselen en expertise te delen. Hij legt makkelijk en actief contact, wekt belangstelling van anderen en overtuigt anderen van gemeenschappelijk voordeel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cesuur: alle indicatoren wegen even zwaar; 1 van de 1 moeten voldoende zijn.

Oordeel werkproces

voldoende

onvoldoende

Toelichting examiner (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. Gebruik daarvoor de cesuur die bij elke kerntaak vermeld staat. Bepaal vervolgens het oordeel per kerntaak: onvoldoende, voldoende of goed. 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 intern en extern 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 Stuur en managet	Voldoende	Onvoldoende
3.1 Maakt een afdelingsplan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6 Analyseert financiële afdelingsgegevens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.9 Bewaakt de uitvoering van het kwaliteitsbeleid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.10 Innoveert de afdeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.11 Vormt netwerken en maakt hier gebruik van	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Oordeel kerntaak 3 Onvoldoende

(Er wordt niet voldaan aan de cesuur voor voldoende)

Voldoende

(Minimaal 4 van de 5 werkprocessen voldoende)

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.

Resultaat van proeve	<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
Handtekening deelnemer (voor kennisname voorlopig resultaat)	

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.

761-2 Commercieel beleid

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	

Authentiek¹ of simulatie Volgens examenstandaard: Uitvoeringsoptie 1 (authentiek)
De proeve is **wel/niet**² conform deze eis ingericht.

[Als niet aan de uitvoeringsoptie voldaan kan worden, verantwoordt het aoc de proeve zelf naar de Inspectie.]

Duur van de proeve werkdag(en)
Minimale uitvoeringsduur volgens examenstandaard: Minimaal 5 werkdagen.
De proeve is **wel/niet**² conform deze eis ingericht.
[Bij kortere uitvoeringsduur verantwoordt het aoc de proeve zelf naar de Inspectie.]

Uit te voeren werkprocessen
3.1 Maakt een afdelingsplan
3.6 Analyseert financiële afdelingsgegevens
3.9 Bewaakt de uitvoering van het kwaliteitsbeleid
3.10 Innoveert de afdeling
3.11 Vormt netwerken en maakt hier gebruik van

¹Definitie van een authentieke situatie: Zie Algemene Toetstechnische Eisen van De groene standaard.

²Doorhalen 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:

Criteriumgericht interview Datum:

Plaats:

Wordt er aanvullend bewijsmateriaal **ja/nee**³

over werkprocessen of prestatie-

indicatoren ingebracht?

Zo ja, geef aan welk materiaal voor welk werkproces

Bewijsmateriaal

Werkproces nummer

1

2

3

4

5

³Doorhalen 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: