

## **Onregelmatigheden afhandelen**

Praktijkexamen

Manager transport en logistiek (25379)

Cohort 2016-2017

**Handleiding voor de deelnemer**

## 1 Wat moet je doen?

In dit praktijkexamen maak je een verslag van een verstoring of onregelmatigheid die je hebt afgehandeld tijdens een transport.

Het opstellen van het verslag doe je zelf thuis of op je bpv-plek. De verstoring of onregelmatigheid haal je uit je ervaring op de bpv-plek. Als het verslag af is, wordt er een afspraak met je beoordelaar ingepland om dit te bespreken. Zorg dat je beoordelaar het verslag van tevoren krijgt, zodat hij zich kan voorbereiden.

Let op: Laat je praktijkopleider het verslag tekenen om te bevestigen dat de verstoring of onregelmatigheid zich heeft voorgedaan en jij deze opgelost hebt.

In het praktijkexamen doe je het volgende:

### Vorbereiden

- 1 Zorg dat je weet wat je moet gaan doen.
- 2 Stem met je praktijkbegeleider en beoordelaar af welke situatie uit de praktijk geschikt is voor deze opdracht.

### Een verstoring of onregelmatigheid afhandelen

- 3 Maak een verslag van een verstoring/onregelmatigheid die je hebt afgehandeld. Beantwoord hierin de volgende vragen:
  - Wat was de situatie waarin de verstoring/onregelmatigheid voorkwam?
  - Wat was de verstoring/onregelmatigheid?
  - Wat waren de oorzaken en gevolgen van de verstoring/onregelmatigheid?
  - Hoe je de verstoring/onregelmatigheid opgelost en waarom?
  - Hoe heb je hierbij rekening gehouden met de vastgestelde richtlijnen en procedures?
  - Wat was het gevolg van jouw handelingen en beslissingen?
  - Waarom de oplossing(en) wel/niet met je leidinggevende hebt besproken?
- 4 Bespreek je verslag met je beoordelaar. Zorg dat je hem op een logische manier vertelt wat de hoofdlijnen van je verslag zijn. Leg hierbij uit waaruit blijkt dat je:
  - proactief hebt gehandeld bij het oplossen van de verstoring/onregelmatigheid
  - de oorzaak van de verstoring/onregelmatigheid snel hebt achterhaald
  - rustig bent gebleven tijdens het oplossen van de verstoring/onregelmatigheid  je leidinggevende wel/niet op tijd hebt ingeschakeld

Als je klaar bent met de opdracht heb je een eindgesprek met de beoordelaar. In dit eindgesprek hoor je wat je beoordeling is.

## 2 Hoeveel tijd heb je?

Van je beoordelaar hoor je hoeveel tijd je hebt voor het praktijkexamen.  
Het eindgesprek duurt vijf minuten.

## 3 Welk materieel en materiaal mag je gebruiken?

Je gebruikt het materieel en materiaal dat in het bedrijf aanwezig is.

## 4 Hoe word je beoordeeld?

### De beoordeling van het praktijkexamen

De beoordelaar kijkt hoe jij de opdracht hebt uitgevoerd. Hij gebruikt beoordelingscriteria om te kijken of je het goed of minder goed doet. Voor ieder criterium dat je voldoende hebt, krijg je een aantal punten.

Voor het praktijkexamen krijg je uiteindelijk een onvoldoende, een voldoende of een goed. Hiervoor telt de beoordelaar het totaal aantal punten dat je hebt behaald. Om een voldoende of goed te behalen moeten de vetgedrukte beoordelingscriteria altijd voldoende zijn.

onvoldoende voor het praktijkexamen	0 - 5 punten
voldoende voor het praktijkexamen	6 - 7 punten
goed voor het praktijkexamen	8 punten

De beoordelingscriteria vind je op het beoordelingsformulier. Het eendoordeel vind je op het uitslagformulier.

### De beoordeling van de kerntaak

Uiteindelijk word je beoordeeld op een kerntaak. Dit is een taak die een belangrijk deel is van het beroep manager transport en logistiek. Hierbij kijken we of jij deze kerntaak goed kunt uitvoeren en of je de kennis hebt die daarbij hoort. Dit praktijkexamen hoort bij de kerntaak 'Stuurt het logistieke proces aan' (B1-K1). Bij deze kerntaak horen ook:

- drie praktijkexamens:
  - Planning maken
  - Zorgdragen voor documenten en documentenbeheer
  - Afwijkende lading controleren en afhandelen
- één assessment:
  - Het operationele logistieke proces monitoren
- drie theorietoetsen:
  - Transport en logistiek
  - Contracten en klachten
  - Afdelingsbeleid, marketing en kwaliteitszorg

onvoldoende voor de kerntaak	een onvoldoende voor één of meer van de examenproducten
voldoende voor de kerntaak	een voldoende voor alle examenproducten
goed voor de kerntaak	een goed voor alle praktijkexamens, een goed voor het assessment en minimaal een voldoende voor alle theorietoetsen

**Succes!**

## 5 Beoordelingsformulier

De deelnemer...	V	O	Punten	Toelichting
<i>handelt onregelmatigheden af</i>				
maakt een verslag en legt hierin uit: <ul style="list-style-type: none"> <li>wat de situatie was waarin de verstoring/onregelmatigheid voorkwam</li> <li>wat de verstoring/onregelmatigheid was</li> <li>wat de oorzaak en het gevolg van de verstoring/onregelmatigheid was</li> <li>hoe de verstoring/onregelmatigheid is opgelost en waarom</li> <li>hoe hierbij rekening is gehouden met de vastgestelde richtlijnen en procedures</li> <li>wat het gevolg was van zijn handelingen en beslissingen</li> <li>waarom de oplossing(en) wel/niet met de leidinggevende is besproken</li> </ul> (voor een voldoende: 6 van 7 voldoende)			2	
laat in het gesprek zien dat hij proactief heeft gehandeld bij het oplossen van de verstoring/onregelmatigheid			1	
laat in het gesprek zien waaruit blijkt dat hij de oorzaak van de verstoring/onregelmatigheid snel heeft achterhaald			1	
laat in het gesprek zien waaruit blijkt dat hij rustig is gebleven tijdens het oplossen van de verstoring/onregelmatigheid			1	
laat in het gesprek zien waaruit blijkt dat hij zijn leidinggevende wel/niet op tijd heeft ingeschakeld			1	
<b>heeft het volgende resultaat bereikt: de verstoring/onregelmatigheid is adequaat afgehandeld</b>			2	
<b>Eindoordeel</b> De deelnemer heeft een voldoende als hij minimaal <b>6</b> punten heeft behaald. De deelnemer heeft een goed als hij minimaal <b>8</b> punten heeft behaald. Hierbij moeten de vetgedrukte criteria altijd voldoende zijn.	Totaal aantal punten: <input type="checkbox"/> goed <input type="checkbox"/> voldoende <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> onvoldoende			

CONCEPT

## 6 Uitslagformulier

Praktijkexamen 4	Onregelmatigheden afhandelen
Kerntaak: B1-K1 Stuur het logistieke proces aan	Werkprocessen: B1-K1-W5 Handelt onregelmatigheden af
Naam deelnemer:	
Opleiding:	
Naam beoordelaar(s):	
Datum:	
Locatie van afname:	
<b>Eindoordeel</b> Neem hier het eindoordeel van het beoordelingsformulier over.	<input type="checkbox"/> goed <input type="checkbox"/> voldoende <input type="checkbox"/> onvoldoende
Toelichting eindgesprek:	
Verbeterpunten:	
Datum voor herkansing:	

Handtekening beoordelaar(s):		
Handtekening deelnemer:		