

## Verzamelformulier beroepsgerichte examens

Examenkandidaat:	-	Studentnummer:	-
Examencode:			
Kwalificatiedossier (KD):	Servicemedewerker	Datum uitgifte KD:	Augustus 2017
Crebonummer KD:	26007	Cohort:	2018
Kwalificatie:	Servicemedewerker	Niveau:	2
Crebonummer kwalificatie:	26007	Afnameperiode:	
Exameneenheid:	1	Examennummer:	B1-K1-W1

## Beoordeling

	O	V	G	
werkproces: B1-K1-W1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	herkansing: ja/nee

in-kijk-exemplaar

## Colofon

---

### Colofon

Deze uitgave is gerealiseerd onder verantwoordelijkheid van Stichting Consortium Beroepsonderwijs.

### Manager Zorg & Welzijn

I. Rabelink

### Auteurs

R. van der Hoek (OTL)

I. Kolen (OTL)

### Verantwoording

Stichting Consortium Beroepsonderwijs heeft van alle haar bekende rechthebbenden op de in deze publicatie opgenomen teksten en afbeeldingen toestemming gekregen om deze te gebruiken.

[www.consortiumbo.nl](http://www.consortiumbo.nl)



Kwalificatie: *Servicemedewerker*

Niveau: *2*

Crebo: *26007*

Cohort: *2018*

Examenkandidaat: -

Studentnummer: -

## Werkproces

B1-K1-W1 Ontvangt bezoekers

## Opdracht

Ontvang bezoekers

### Opdracht 1

Ontvang bezoekers zoals gebruikelijk is in de organisatie waar je werkt.

Vraag naar de reden van het bezoek

- Schrijf de bezoekers in, wanneer dit nodig is en/of meld de bezoekers aan;
- Geef de juiste informatie
- Verwijs de bezoekers naar de juiste persoon of plaats
- Geef aan de juiste persoon door dat de bezoekers gearriveerd zijn
- Bied eventueel een drankje aan
- Indien nodig schrijf je de bezoekers weer uit bij vertrek

### Opdracht 2

Ontvang bezoekers en ga met hen in gesprek. Geef informatie en beantwoord vragen in de Engelse taal.

## Resultaat

Je hebt de bezoekers volgens de geldende procedures ontvangen in de Nederlandse en Engelse taal.

Je hebt de bezoekers in- en uitgeschreven.

Je hebt je collega's tijdig en correct geïnformeerd over het bezoek.

## Beoordelings- vorm

- Gedragsobservatie

## Bewijsstukken

- Volledig ingevuld en ondertekend beoordelingsformulier (Examinator)

Kwalificatie: Servicemedewerker

Niveau: 2

Crebo: 26007

Cohort: 2018

Examenkandidaat: -

Studentnummer: -

## Beoordelingsformulier werkproces

nummer B1-K1-W1

titel Ontvangt bezoekers

Beoordelingsvorm	Criteria	Beoordeling		
		O	V	G
Gedragsobservatie <i>Opdracht 1: Ontvangen van bezoekers</i>	Ontvangt de bezoekers vriendelijk en correct volgens de instructies en de richtlijnen van de organisatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Gaat in gesprek met de bezoekers (over reden van bezoek, vraag, verzoek)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Verstrekt de juiste informatie en/of verwijst door naar de juiste persoon of plaats	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Brengt de juiste persoon tijdig op de hoogte van het bezoek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Staat de bezoekers in correct Nederlands te woord	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Stelt zich servicegericht en klantvriendelijk op	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Onderbouwing van de beoordeling met voorbeelden die in verband staan met de beoordelingscriteria

Beoordelingsvorm	Criteria	Beoordeling		
		O	V	G
Gedragsobservatie <i>Opdracht 2: Ontvangen en informeren van bezoekers in de Engelse taal</i>	Staat de bezoekers in correct Engels op niveau A2 te woord	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Onderbouwing van de beoordeling met voorbeelden die in verband staan met de beoordelingscriteria

Totaal aantal punten WP *alleen optellen als er geen onvoldoende is score: onvoldoende: 0 punten, voldoende: 1 punt, goed: 2 punten.*

Kwalificatie: *Servicemedewerker*

Niveau: *2*

Crebo: *26007*

Cohort: *2018*

Examenkandidaat: *-*

Studentnummer: *-*

## Cesuur en normering

Cesuur: Alle beoordelingen zijn voldoende.

Normering: Goed:  $\geq 12$  punten

Voldoende: Alle (clusters van) criteria zijn met minimaal voldoende beoordeeld

Onvoldoende: Ten minste één van de (clusters van) criteria is met onvoldoende beoordeeld

Beoordeling: B1-K1-W1 Ontvangt bezoekers

Dit werkproces is beoordeeld met:

goed

voldoende

onvoldoende

## Examinator

Examinator 1

Examinator 2

Naam examinator:

Functie:

Organisatie:

Datum:

Handtekening:

Beroepspraktijk  Opleiding

Beroepspraktijk  Opleiding

Naam examenkandidaat: *-*

Email examenkandidaat:

Kwalificatie: *Servicemedewerker*

Niveau: *2*

Crebo: *26007*

Cohort: *2018*

Examenkandidaat: *-*

Studentnummer: *-*

## Bijlage 1 Controlelijst bewijsstukken

### Kerntaak: Is aanspreekpunt voor bezoekers

#### Werkproces: B1-K1-W1 Ontvangt bezoekers

Bewijsstuk	examenkandidaat (voor gezien)	examinator (voor gezien)
Volledig ingevuld en ondertekend beoordelingsformulier (Examinator)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Inkijkexemplaar