**Stichting Consortium Beroepsonderwijs**

**Zorg & Welzijn**

**Kwalificatiedossier Servicemedewerker**

|  |
| --- |
|  **Toelichting examen 1 B1-K1-W1 Ontvangt bezoekers**  |
| Kerntaak: B1-K1:  Is aanspreekpunt voor bezoekersWerkproces: B1-K1-W1 Ontvangt bezoekers   |
| *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: * er richtlijnen zijn over het te woord staan van een bezoeker.
 |
| *Tips voor de uitvoering* |
| * Spreek met de kandidaat in de voorbereidingsfase de beoordelingscriteria door.
* Geef een concrete opdracht die haalbaar is in de beschikbare tijd
* Afname van opdracht 1 van dit examen in de beroepspraktijk verdient de voorkeur.
* Opdracht 2 kan in de beroepspraktijk maar is zo geschreven dat afname in een simulatieomgeving goed uit te voeren is.
* Ontvangen van bezoekers kan zeer ruim geïnterpreteerd worden om het examen in allerlei contexten te kunnen afnemen. In dit examen voert de kandidaat een gesprek met de bezoeker, bijvoorbeeld:
	+ een bezoeker in een zorginstelling drukt op de bel en vraagt of hij weggebracht kan worden naar de kapper (context Zorg & Welzijn)
	+ aan de balie van een sportaccommodatie komt een bezoeker met een vraag of hij recht heeft op groepskorting (context Sport & Recreatie)
	+ tijdens het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden vraagt een bezoeker of de gordijnen opgehangen kunnen worden(context Zorg & Welzijn)
	+ een bezoeker belt naar de lunchroom en vraagt of de lunchroom voorzieningen voor gehandicapten heeft (context Zakelijk & Commercieel)
	+ een bezoeker vraagt advies over de menukeuze (context Zakelijk & Commercieel, context Zorg & Welzijn)
	+ een bezoeker in een zorginstelling vraagt of hij de juiste medicijnen heeft gehad (context Zorg & Welzijn)
	+ een bezoeker van een sport- of recreatie-accommodatie komt voor de eerste keer en moet wegwijs worden gemaakt (context Sport & Recreatie)
	+ Een klant komt de winkel binnen (context Zakelijk & Commercieel)
	+ Een bezoeker komt naar de balie met een vraag (context Zakelijk & Commercieel)
	+ Een bezoeker komt de afdeling of bedrijf binnen en heeft een afspraak met iemand (context Zakelijk & Commercieel)

Advies: Bij uitvoering in de beroepspraktijk: Kies voor dit examen een vastgestelde tijd bijvoorbeeld een dagdeel en observeer hoe de kandidaat bezoekers ontvangt en vragen beantwoordt. Dit examen is op deze manier goed te combineren met andere examens.Bij uitvoering in simulatie: Kies voor de tijdsduur van dit examen 10 à 15 minutenOpdracht 2:Bij deze opdracht moet de kandidaat in het Engels een gesprek voeren, informatie geven en vragen beantwoorden op niveau A2.  |
| *Aandachtspunten voor de examinator* |
| Met instructies en procedures wordt bedoeld de afspraken in het zorgplan, de veiligheidsvoorschriften, de werkafspraken, etc. Opdracht 1 beoordeelt het ontvangen van bezoekersOpdracht 2 beoordeelt het niveau van de Engelse taal. Wij adviseren hier een taalexaminator Engels de beoordeling te laten doen.Samen vormen zij de beoordeling van werkproces B1-K1-W1 |
| *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.
* De term naastbetrokkenen wordt gebruikt voor mantelzorgers en vrijwilligers, ouders, verzorgers, familie, vrienden, wettelijke vertegenwoordigers, het cliëntsysteem en directe naasten.
 |

Hulpmiddel voor de beoordeling van het bewijsstuk Gedragsobservatie

Toelichting op de beoordelingscriteria:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Criterium** **De examenkandidaat:** | **Onvoldoende**  | **Voldoende**  | **Goed**  |
| Ontvangt de bezoekers vriendelijk en correct volgens de instructies en de richtlijnen van de organisatie | Is onvriendelijk of onbeleefd. En/OfHoudt zich niet aan de instructies en richtlijnen van de organisatie | Is vriendelijk Gebruikt de juiste omgangsvormen en werkt volgens de instructies en richtlijnen van de organisatie | Is vriendelijk en gastvrijGebruikt de juiste omgangsvormen en werkt nauwkeurig volgens de instructies en richtlijnen van de organisatie.  |
| Gaat in gesprek met de bezoekers (over reden van bezoek, vraag, verzoek) | De wens van de bezoeker wordt niet achterhaald | De wens van de bezoeker wordt achterhaald | De wens van de bezoeker wordt nauwgezet achterhaald  |
| Verstrekt de juiste informatie en/of verwijst door naar de juiste persoon of plaats | Verstrekt onjuiste informatie en/of verwijst niet of onjuist door | Verstrekt de juiste informatie en/of verwijst door naar de juiste persoon of plaats | Verstrekt complete informatie en/of verwijst vlot door naar de juiste persoon of plaats |
| Brengt de juiste persoon tijdig op de hoogte van het bezoek | Brengt de persoon niet tijdig op de hoogte van het bezoek | Brengt de juiste persoon op tijd op de hoogte van het bezoek maar er is nog ruimte voor verbetering | Brengt de juiste persoon tijdig op de hoogte van het bezoek |
| Staat de bezoekers in correct Nederlands te woord  | Het gebruikte Nederlands is van onvoldoende niveau | Het gebruikte Nederlands is van voldoende niveau | Staat de bezoekers in correct Nederlands te woord |
| Stelt zich servicegericht en klantvriendelijk op | Stelt zich niet servicegericht en klantvriendelijk op | Is klantvriendelijk maar straalt niet uit iets extra’s te willen doen | Stelt zich servicegericht en klantvriendelijk op |
| Staat de bezoekers in correct Engels op niveau A2 te woord  | Het gebruikte Engels is van onvoldoende niveau | Het gebruikte Engels is van voldoende niveau | Staat de bezoekers in correct Engels te woord |

Toelichting Niveau Engels

Bron: Referentiekader Mvt van <http://steunpunttaalenrekenenmbo.nl>

Engels Niveau A2: Gesprekken voeren

|  |  |
| --- | --- |
| Algemene omschrijvingbeheersingsniveau | Kan communiceren over eenvoudige en alledaagse taken die een eenvoudige en directe uitwisseling van informatie over vertrouwde onderwerpen en activiteiten betreffen. Kan zeer korte sociale gesprekken aan, alhoewel hij gewoonlijk niet voldoende begrijpt om het gesprek zelfstandig gaande te houden. |
| Toelichtende schalen |
| 1. Informele gesprekken | Kan sociale contacten tot stand brengen: groeten en afscheid nemen, zichzelf of anderen voorstellen, bedanken, reageren op uitnodigingen, suggesties en verontschuldigingen indien direct tot hem gericht en langzaam en duidelijk gesproken, en ze zelf doen.Is echter niet in staat zonder medewerking van de gesprekspartner het gesprek op gang te houden.Kan op eenvoudige wijze voorkeur en mening uitdrukken over vertrouwde alledaagse onderwerpen. |
| 2. Bijeenkomsten en vergaderingen | Kan zeggen wat hij denkt in een formele vergadering als hij rechtstreeks wordt aangesproken, op voorwaarde dat hij, indien nodig, om herhaling kan vragen. |
| 3. Zaken regelen | Kan aangeven dat hij de gesprekspartner volgt en kan, als de gesprekspartner zich daarvoor inspant, begrijpen wat er gedaan moet worden.Kan informatie vragen over reizen en kan gebruik maken van het openbaar vervoer.Kan informatie vragen over zaken en kan eenvoudige transacties doen in winkels, postkantoren en banken. Kan informatie geven en ontvangen over hoeveelheden, nummers, prijzen, etc. |
| 4. Informatie uitwisselen | Kan eenvoudige aanwijzingen en instructies geven en opvolgen.Kan communiceren binnen eenvoudige en dagelijkse taken waarin gevraagd wordt om een eenvoudige en directe uitwisseling van informatie. |
| Tekstkenmerken en kenmerken taakuitvoering |
| Onderwerp | De onderwerpen zijn alledaags en vertrouwd. |
| Woordgebruik en zinsbouw (receptief) | Woordgebruik is eenvoudig.Zinnen zijn kort. |
| Tempo en articulatie (receptief) | Er wordt langzaam gesproken en duidelijk gearticuleerd |
| Hulp (receptief) | De gesprekspartner past zijn taalgebruik aan de taalgebruiker aan door langzaam en duidelijk te spreken, te controleren of hij begrepen wordt en waar nodig te herformuleren of te herhalen. De gesprekpartner biedt hulp bij het formuleren en verhelderen van wat de taalgebruiker wil zeggen. Vragen en uitingen zijn direct aan de taalgebruiker gericht. |
| Woordenschat en woordgebruik(productief)Beperkt | Standaard patronen met uit het hoofd geleerde uitdrukkingen en kleine groepen van woorden waarmee beperkte informatie wordt overgebracht m.b.t. eenvoudige alledaagse situaties. |
| Grammaticale correctheid (productief) | Correct gebruik maken van eenvoudige constructies, bevat echter ook systematisch elementaire fouten. |
| Interactie (productief) | Antwoorden op vragen en reacties op eenvoudige uitspraken. Indicaties van begrip maar weinig initiatief om de conversatie gaande te houden. |
| Vloeiendheid (productief) | Zeer korte uitingen, met veel voorkomende pauzes, valse starts en het herformuleren van uitingen. |
| Coherentie (productief) | Groepen woorden zijn verbonden met eenvoudige voegwoorden, zoals: ‘en’, ‘maar’ en ‘omdat’. |
| Uitspraak (productief) De uitspraak is duidelijk genoeg om verstaanbaar te zijn, ondanks een hoorbaar accent. Gesprekspartners vragen af en toe om herhaling. |  |

Engels Spreken A1

|  |  |
| --- | --- |
| Algemene omschrijvingbeheersingsniveau | Kan eenvoudige uitdrukkingen en zinnen gebruiken om de eigen woonomgeving en de mensen in de naaste omgeving te beschrijven. |
| Toelichtende schalen |
| 1. Monologen | Kan zichzelf beschrijven, kan beschrijven wat hij doet en waar hij woont. |
| 2. Een publiek toespreken | Kan een zeer korte en vooraf geoefende mededeling voorlezen, bijvoorbeeld een toost uitbrengen, een spreker introduceren. |
| Tekstkenmerken en kenmerken taakuitvoering |
| Onderwerp | Concrete zaken betreffende de spreker zelf, zijn directe omgeving en personen uit die omgeving. |
| Woordgebruik en woordenschat | Beperkte woordenschat en eenvoudige uitdrukkingen, over persoonlijke details en bepaalde concrete situaties. |
| Grammaticale correctheid | Eenvoudige grammaticale constructies en uit het hoofd geleerde uitdrukkingen. |
| Vloeiendheid | Korte, geïsoleerde uitingen, vooral standaarduitdrukkingen, met veel pauzes om te zoeken naar uitdrukkingen, de uitspraak van minder bekende woorden, en om storingen in de communicatie te herstellen. |
| Coherentie | Woorden of groepen van woorden zijn verbonden door middel van basisvoegwoorden, zoals ‘en’ of ‘dan’. |
| Uitspraak | De uitspraak van een beperkt aantal geleerde woorden en uitdrukkingen kan met enige inspanning worden verstaan door native speakers, die gewend zijn om te spreken met mensen met een andere taalachtergrond. |