



ESS
EXAMEN
SERVICES

HANDEL EN MODE

Toelichten van het oordeel

Toelichten van het oordeel bij proeve van bekwaamheid met werkprocesbeoordeling

Als examiner geeft u een oordeel over de prestatie van de examenkandidaat. In dit document krijgt u suggesties en voorbeelden die u kunnen helpen bij het schrijven van een toelichting op het oordeel dat u heeft gegeven. Dit document is een aanvulling op de handleiding voor de examiner.

Afnemen proeve van bekwaamheid met werkprocesbeoordeling (proeve)

Tijdens het afnemen van de proeve wordt u op twee momenten gevraagd om uw oordeel toe te lichten. Namelijk bij stap 3 Bepaal het oordeel en bij stap 4 Voer het verantwoordingsgesprek.

Of u een toelichting schrijft wordt bepaald door het volgende:

- Bent u de 1e examiner of de 2e examiner?
- Wat is de afspraak over het toelichten van uw oordeel over een examenopdracht: bent u verplicht om altijd uw oordeel toe te lichten of alleen bij bepaalde oordelen?

De afspraken die de school heeft gemaakt zijn leidend. Zorg dat u hiervan op de hoogte bent.

Stap 3 Bepaal het oordeel

Heeft de examenkandidaat de examenopdracht uitgevoerd, dan bepaalt u het oordeel. U stelt eerst per werkproces vast of de examenkandidaat het gevraagde resultaat heeft opgeleverd. Als dit het geval is, dan beoordeelt u de uitvoering met het bijbehorende beoordelingsformulier.

Beoordeelt u een werkproces met een onvoldoende, dan beschrijft u concreet waarom dit zo is. U beschrijft ook wat de deelnemer moet doen om een voldoende te halen. In de proeve staan in de 'Handleiding proeve van bekwaamheid (examiner)' richtlijnen om per criterium het niveau van de prestatie te bepalen. Ook staat in de 'Informatie voor de examenkandidaat' de beroepshouding beschreven die verwacht wordt van de examenkandidaat.

Enkele voorbeelden van een toelichting zijn:

W4: Doet een aanbod met prijsberekening

Resultaat:		Voldaan:			
Een uitgewerkte en gepresenteerde offerte/aanbieding met prijsberekening die voldoet aan de eisen van de organisatie. Een commercieel aanbod dat op de klant is afgestemd.		ja / nee			
Uitvoering:					
Onvoldoende (0 punten), Voldoende (1 punt), Goed (2 punten), Zeer goed (3 punten)					
De examenkandidaat ...					
1.	overlegt met collega's over de uitvoerbaarheid, de doorlooptijd, de beschikbaarheid en de onderhandelingsruimte van het aanbod.	0	x	2	3
2.	stelt volledige en commercieel aantrekkelijke offertes op. houdt zich aan de regels en procedures voor het opstellen van offertes.	x	1	2	3
3.	voert juiste prijsberekeningen bij het aanbod uit. verwerkt afspraken (leverings- en betalingsvoorwaarden) juist in offertes. laat het aanbod en de prijsberekening controleren door een collega.	x	1	2	3
4.	voert een commercieel gesprek/mailwisseling en geeft een goede onderbouwing van het aanbod. stemt de toelichting van het aanbod in de offertes af op de klant. speelt met het aanbod in op de emoties van de klant.	0	1	x	3
5.	stemt het aanbod af binnen de onderhandelingsruimte die er is. sluit het aanbod af met een commercieel resultaat.	0	x	2	3
6.	registreert en verwerkt de offerte en de afspraken volgens de richtlijnen van het bedrijf. bewaakt het offertetraject volgens de richtlijnen van het bedrijf.	0	x	2	3
Is het werkproces behaald? <i>(het resultaat moet voldaan zijn en 5 van 6 criteria moeten minimaal voldoende zijn)</i>		ja / nee			
Toelichting op het oordeel:		Totaal aantal punten: <i>(alleen als het werkproces is behaald)</i>			
<p><i>De examenkandidaat heeft het gevraagde resultaat opgeleverd, maar de uitvoering hiervan is onvoldoende. Er staan drie fouten in de berekeningen en de prijs is inclusief btw, terwijl dit exclusief moet zijn. Ook zijn de leveringsvoorwaarden niet toegevoegd aan de offerte.</i></p> <p><i>Wel heeft de examenkandidaat de vraag van de klant goed weten te vertalen en duidelijk omschreven. Ook heeft hij oplossingen beschreven die goed bij de vraag aansluiten en de klant de mogelijkheid geeft om de beste oplossing te kiezen.</i></p>					



W2: Slaat goederen op en verzorgt de opslagruimte

Resultaat:		Voldaan:			
De goederen zijn klaargemaakt voor opslag en opgeslagen. Afwijkingen zijn gemeld en/of geregistreerd. De opslagruimte is opgeruimd en schoongemaakt.		ja / nee			
Uitvoering:					
Onvoldoende (0 punten), Voldoende (1 punt), Goed (2 punten), Zeer goed (3 punten)					
De examenkandidaat ...					
1.	werkt volgens de procedures en huisregels. werkt veilig en arbo-verantwoord.	0	1	2	3
2.	kiest geschikt materiaal en materieel.	0	1	2	3
3.	gebruikt de materialen en het materieel veilig en verantwoord.	0	1	2	3
4.	controleert de goederen nauwkeurig en gestructureerd.	0	1	2	3
5.	werkt in een goed tempo.	0	1	2	3
6.	meldt en/of registreert gegevens correct.	0	1	2	3
7.	werkt goed samen met collega's. overlegt op de juiste momenten met collega's.	0	1	2	3
Is het werkproces behaald? <i>(het resultaat moet voldaan zijn en 6 van 7 criteria moeten minimaal voldoende zijn)</i>		ja / nee			
Toelichting op het oordeel:		Totaal aantal punten: <i>(alleen als het werkproces is behaald)</i>			
<i>Frauk heeft niet het gevraagde resultaat opgeleverd. Hij heeft na het opslaan van de goederen de ruimte niet opgeruimd. Er lag nog verpakkingsmateriaal op de grond. En de steekwagens die hij had gebruikt stond nog in het looppad.</i>					

WZ: Verzorgt de winkelpresentatie

Resultaat:	Voldaan:
De presentaties in de winkel zijn actueel en commercieel aantrekkelijk. De klanten hebben weinig of geen overlast van de werkzaamheden gehad. Je hebt collega's ingezet en geïnstrueerd.	ja / nee

Uitvoering:

Onvoldoende (0 punten), Voldoende (1 punt), Goed (2 punten), Zeer goed (3 punten)

De examenkandidaat ...

1.	beoordeelt de kwaliteit en het effect van de artikelpresentatie op de juiste criteria. stelt verbetermaatregelen voor en onderneemt actie om verbeteringen door te voeren.	0	1	x	3
2.	kiest de juiste materialen en hulpmiddelen om de presentatie aan te passen. gebruikt materialen en hulpmiddelen veilig en op de juiste manier.	0	x	2	3
3.	past het presentatieplan op de juiste manier toe. combineert constructies, (promotie-)materialen, vormen en kleurstellingen tot artikelpresentaties met een commerciële uitstraling.	0	x	2	3
4.	werkt volgens de presentatierichtlijnen. houdt rekening met de mogelijkheden van de ruimte.	0	x	2	3
5.	voorkomt derving bij het aanpassen van de presentatie.	0	x	2	3
6.	werkt netjes en gestructureerd.	0	x	2	3
7.	werkt in een goed tempo.	0	x	2	3
8.	zorgt voor zo min mogelijk overlast voor de klanten.	0	x	2	3
9.	heeft collega's instructies gegeven om het presentatieplan aan te passen.	0	x	2	3
10.	heeft collega's instructies gegeven om efficiënt te werken en zo min mogelijk overlast te veroorzaken.	0	x	2	3

Is het werkproces behaald?

(het resultaat moet voldaan zijn en 8 van 10 criteria moeten minimaal voldoende zijn)

ja / nee

Toelichting op het oordeel:

Totaal aantal punten:

11

(alleen als het werkproces is behaald)

Jessica heeft het gevraagde resultaat opgeleverd. Ze werkt vlot, netjes en zorgvuldig. Jessica ziet het meteen wanneer een presentatie niet meer voldoet aan de eisen. Dit vertelt ze dan aan haar leidinggevende en doet ook meteen een suggestie voor een aanpassing. Ze vindt het nog wel moeilijk om collega's instructies te geven, vooral als deze collega's ouder zijn en meer ervaring hebben. Maar ze doet het wel. Jessica kiest eigenlijk altijd de juiste hulpmiddelen en weet hoe ze deze moet gebruiken. De enkele keer dat ze twijfelt, vraagt ze het bij een collega na.

W1: Stuurt logistieke werkzaamheden aan

Resultaat:		Voldaan:			
Een inzichtelijke en gecommuniceerde planning over de inzet van medewerkers, materialen en materieel.		ja / nee			
Uitvoering:					
Onvoldoende (0 punten), Voldoende (1 punt), Goed (2 punten), Zeer goed (3 punten)					
De examenkandidaat ...					
1.	plant de logistieke werkzaamheden op basis van afspraken, medewerkers, middelen, bekwaamheden en prioriteiten. anticipeert en stuurt op tijd bij, als dat nodig is.	0	1	x	3
2.	zorgt dat de werkdruk evenwichtig is verdeeld over de medewerkers en de middelen.	0	1	x	3
3.	communiceert de planning op tijd aan de medewerkers.	0	x	2	3
4.	stuurt medewerkers aan op basis van de planning, prioriteiten, bekwaamheden, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. begeleidt medewerkers op zo'n manier dat zij optimaal kunnen presteren.	0	x	2	3
5.	is proactief.	0	1	x	3
Is het werkproces behaald? <i>(het resultaat moet voldaan zijn en 3 van 5 criteria moeten minimaal voldoende zijn)</i>		ja / nee			
Toelichting op het oordeel:		Totaal aantal punten: <i>(alleen als het werkproces is behaald)</i>		8	
<p><i>Kevin heeft een werkplanning gemaakt die goed bruikbaar was. Hij heeft alle informatie die hiervoor nodig was verzameld en verwerkt en niets over het hoofd gezien. De uitvoering heeft hij goed in de gaten gehouden. Eén keer moest de planning worden bijgesteld en dit had hij zelf in de gaten. Met eigen initiatief heeft hij toen zijn leidinggevende een voorstel gedaan om de planning aan te passen. Hij mag het medewerkers wat duidelijker vertellen als zij hun werkwijze moeten bijstellen. Nu is hij soms wat onzeker, terwijl hij het wel weet.</i></p>					

W2: Begeleidt medewerkers

Resultaat:		Voldaan:			
De medewerker, uitzendkracht of stagiair heeft begeleiding ontvangen. De bezetting en de verdeling van de werkzaamheden zijn besproken.		ja / nee			
Uitvoering:					
Onvoldoende (0 punten), Voldoende (1 punt), Goed (2 punten), Zeer goed (3 punten)					
De examenkandidaat ...					
1.	communiceert duidelijk en concreet. stemt de wijze van communicatie af op de medewerker, de uitzendkracht of de stagiair.	0	1	2	x
2.	geeft instructies op een manier die overtuigt en past bij de persoon.	0	1	2	x
3.	beoordeelt of medewerkers volgens gemaakte afspraken functioneren. geeft duidelijke, onderbouwde en opbouwende feedback.	0	1	2	x
4.	stelt zich open en toegankelijk op en stimuleert betrokkenheid.	0	1	x	3
5.	geeft advies aan zijn leidinggevende als medewerkers niet voldoen aan de verwachtingen.	0	1	x	3
6.	komt met passende maatregelen om het functioneren van medewerkers te verbeteren.	0	1	x	3
Is het werkproces behaald? <i>(het resultaat moet voldaan zijn en 5 van 6 criteria moeten minimaal voldoende zijn)</i>		ja / nee			
Toelichting op het oordeel:		Totaal aantal punten: <i>(alleen als het werkproces is behaald)</i>		15	
<p><i>De examenkandidaat begeleidt medewerkers alsof hij dit vaker heeft gedaan. Het lijkt hem gemakkelijk af te gaan. Op natuurlijke wijze weet hij zijn begeleiding aan te passen aan de persoon die hij voor zich heeft. Hij houdt goed in de gaten of medewerkers hun werkzaamheden volgens de afspraken uitvoeren. Ook als hij een medewerker moet aanspreken, doet hij dit op een duidelijke en respectvolle manier. Hij doet zijn leidinggevende suggesties die aansluiten bij de situaties en waaruit blijkt dat hij de situaties juist inschat.</i></p>					

Stap 4 Voer het verantwoordingsgesprek

Zoals u weet is het verantwoordingsgesprek behaald wanneer alle drie de criteria voldoende zijn. Het is verplicht om het oordeel kort toe te lichten. In de handleiding voor de examinerator staat twee voorbeelden: één van een toelichting bij een voldoende en één van een toelichting bij een onvoldoende.

Hieronder staan nog enkele voorbeelden.

Voorbeeld toelichting verantwoordingsgesprek bij voldoende

Alle drie criteria moeten voldoende zijn:

De examenkandidaat:

- | | | | |
|----|--|---|--------------------------------------|
| 1. | geeft voorbeelden van zijn gedrag | <input checked="" type="checkbox"/> voldoende | <input type="checkbox"/> onvoldoende |
| 2. | onderbouwt gemaakte keuzes | <input checked="" type="checkbox"/> voldoende | <input type="checkbox"/> onvoldoende |
| 3. | vertelt over de gevolgen van zijn keuzes | <input checked="" type="checkbox"/> voldoende | <input type="checkbox"/> onvoldoende |

Geef een toelichting op bovenstaande drie beoordelingscriteria (verplicht):

De examenkandidaat beschrijft het lossen van de vracht van afgelopen vrijdag. Hij vertelt uitgebreid welke hulpmiddelen hij heeft gebruikt en waarom hij gekozen heeft voor die hulpmiddelen. Ook vertelt hij dat hij afspraken had gemaakt met zijn collega, zodat duidelijk was wie wat deed. Uiteindelijk hebben ze de vracht netjes en binnen 15 minuten gelost en dat was vlot.

Is het verantwoordingsgesprek over de proeve van bekwaamheid behaald? ja / nee
(alle criteria moeten voldoende zijn)

Voorbeeld toelichting verantwoordingsgesprek bij voldoende

Alle drie criteria moeten voldoende zijn:

De examenkandidaat:

- | | | | |
|----|--|---|--------------------------------------|
| 1. | geeft voorbeelden van zijn gedrag | <input checked="" type="checkbox"/> voldoende | <input type="checkbox"/> onvoldoende |
| 2. | onderbouwt gemaakte keuzes | <input checked="" type="checkbox"/> voldoende | <input type="checkbox"/> onvoldoende |
| 3. | vertelt over de gevolgen van zijn keuzes | <input checked="" type="checkbox"/> voldoende | <input type="checkbox"/> onvoldoende |

Geef een toelichting op bovenstaande drie beoordelingscriteria (verplicht):

De examenkandidaat vertelt over dat hij in de winkel een opbouw moest doen van de barbecue artikelen. Hij legt uit dat hij eerst alle artikelen naar de winkeltoer heeft gebracht, zodat hij snel de artikelpresentatie kon opbouwen volgens het presentatieplan. Ook hield hij goed in de gaten dat klanten geen overlast van hem hadden tijdens het opbouwen. De artikelpresentatie voldeed keurig aan het presentatieplan.

Is het verantwoordingsgesprek over de proeve van bekwaamheid behaald? ja / nee
(alle criteria moeten voldoende zijn)

Voorbeeld toelichting verantwoordingsgesprek bij voldoende

Alle drie criteria moeten voldoende zijn:

De examenkandidaat:

- | | | | |
|----|--|-------------|--------------------------------------|
| 1. | geeft voorbeelden van zijn gedrag | ✓ voldoende | <input type="checkbox"/> onvoldoende |
| 2. | onderbouwt gemaakte keuzes | ✓ voldoende | <input type="checkbox"/> onvoldoende |
| 3. | vertelt over de gevolgen van zijn keuzes | ✓ voldoende | <input type="checkbox"/> onvoldoende |

Geef een toelichting op bovenstaande drie beoordelingscriteria (verplicht):

Tamara vertelt dat ze vorige week verantwoordelijk was voor het gebruiksklaar maken van het afrekenstelsel. Zij heeft zich goed aan de werkwijze van het bpv-bedrijf gehouden. Ze weet dat wanneer ze dat niet doet, het systeem aan het einde van de dag moeite heeft met het opleveren van de financiële overzichten van de verkooptransacties. Doordat zij zich aan de procedures heeft gehouden, kon zij aan het einde van de dag de financiële overzichten van de verkooptransacties makkelijk uitdraaien.

Is het verantwoordingsgesprek over de proeve van bekwaamheid behaald? ja / nee
(alle criteria moeten voldoende zijn)

Voorbeeld toelichting verantwoordingsgesprek bij voldoende

Alle drie criteria moeten voldoende zijn:

De examenkandidaat:

- | | | | |
|----|--|-------------|--------------------------------------|
| 1. | geeft voorbeelden van zijn gedrag | ✓ voldoende | <input type="checkbox"/> onvoldoende |
| 2. | onderbouwt gemaakte keuzes | ✓ voldoende | <input type="checkbox"/> onvoldoende |
| 3. | vertelt over de gevolgen van zijn keuzes | ✓ voldoende | <input type="checkbox"/> onvoldoende |

Geef een toelichting op bovenstaande drie beoordelingscriteria (verplicht):

Said heeft de afgelopen week kassa gedraaid. Wanneer klanten kwamen om hun producten af te rekenen, sprak hij hen altijd vriendelijk aan. Hij vroeg of ze alles hadden kunnen vinden en of ze nog ergens hulp bij nodig hadden. Een klant vroeg tijdens het afrekenen of ze haar wisselgeld in losse euro's terug kon krijgen in verband met het maken van een verjaardagscadeau. Said heeft een collega gevraagd of hij in het kantoor extra losse munten wilde halen. Hij vertelde dat hij op deze manier probeerde een goede indruk achter te laten bij de klant, zodat de klant terugkomt. De klant heeft hem uitgebreid bedankt voor de genomen moeite.

Is het verantwoordingsgesprek over de proeve van bekwaamheid behaald? ja / nee
(alle criteria moeten voldoende zijn)

Voorbeeld toelichting verantwoordingsgesprek bij onvoldoende

Alle drie criteria moeten voldoende zijn:

De examenkandidaat:

- | | | | |
|----|--|---|---|
| 1. | geeft voorbeelden van zijn gedrag | <input checked="" type="checkbox"/> voldoende | <input type="checkbox"/> onvoldoende |
| 2. | onderbouwt gemaakte keuzes | <input type="checkbox"/> voldoende | <input checked="" type="checkbox"/> onvoldoende |
| 3. | vertelt over de gevolgen van zijn keuzes | <input checked="" type="checkbox"/> voldoende | <input type="checkbox"/> onvoldoende |

Geef een toelichting op bovenstaande drie beoordelingscriteria (verplicht):

De examenkandidaat heeft meerdere contacten met klanten gehad. Tijdens deze gesprekken heeft hij netjes de procedures van het bedrijf gevolgd. Tijdens het doorvragen over de manier waarop hij de klant benadert, blijft de examenkandidaat steeds herhalen dat dit de procedures van het bedrijf zijn. Hij kan niet uitleggen waarom de procedures zo zijn. De examenkandidaat kan niet aantonen dat hij bewust handelt en keuzes maakt die passen bij de situatie. In de besproken situatie pakte zijn benadering van de klant toevallig wel goed uit.

Is het verantwoordingsgesprek over de proeve van bekwaamheid behaald? ja / nee
(alle criteria moeten voldoende zijn)

Voorbeeld toelichting verantwoordingsgesprek bij onvoldoende

Alle drie criteria moeten voldoende zijn:

De examenkandidaat:

- | | | | |
|----|--|---|---|
| 1. | geeft voorbeelden van zijn gedrag | <input checked="" type="checkbox"/> voldoende | <input type="checkbox"/> onvoldoende |
| 2. | onderbouwt gemaakte keuzes | <input checked="" type="checkbox"/> voldoende | <input type="checkbox"/> onvoldoende |
| 3. | vertelt over de gevolgen van zijn keuzes | <input type="checkbox"/> voldoende | <input checked="" type="checkbox"/> onvoldoende |

Geef een toelichting op bovenstaande drie beoordelingscriteria (verplicht):

De examenkandidaat vertelt enthousiast over zijn werkzaamheden bij het verzamelen en verzendklaar maken van goederen. Toen hij de gangpaden vrij van zware dozen moest maken, deed hij dit zonder hulpmiddelen omdat dit sneller ging. Bij het verplaatsen van goederen met de heftruck stond er nog een doos in de weg. Hij liet de motor van de heftruck stationair draaien en verplaatste de doos. Ook na doorvragen over het belang van veilig werken, zag de examenkandidaat niet in dat hij de dozen met hulpmiddel had moeten verplaatsen en de heftruck uit had moeten zetten.

Is het verantwoordingsgesprek over de proeve van bekwaamheid behaald? ja / nee
(alle criteria moeten voldoende zijn)

Voorbeeld toelichting verantwoordingsgesprek bij onvoldoende

Alle drie criteria moeten voldoende zijn:

De examenkandidaat:

- | | | | |
|----|--|------------------------------------|---|
| 1. | geeft voorbeelden van zijn gedrag | <input type="checkbox"/> voldoende | <input checked="" type="checkbox"/> onvoldoende |
| 2. | onderbouwt gemaakte keuzes | <input type="checkbox"/> voldoende | <input checked="" type="checkbox"/> onvoldoende |
| 3. | vertelt over de gevolgen van zijn keuzes | <input type="checkbox"/> voldoende | <input checked="" type="checkbox"/> onvoldoende |

Geef een toelichting op bovenstaande drie beoordelingscriteria (verplicht):

De examenkandidaat vertelt over zijn examenopdracht, maar komt moeilijk uit zijn woorden. Hij springt van de hak op de tak en valt steeds stil. Om hem op weg te helpen stel ik een aantal vragen. De examenkandidaat beantwoordt deze, maar daarna stopt het steeds. Hij kan mij niet vertellen welke handelingen hij heeft uitgevoerd en waarom hij deze handelingen op deze manier heeft gedaan. Na een kwartier besluit ik om het gesprek te stoppen. De deelnemer vertelt dat hij erg zenuwachtig voor het gesprek was.

Is het verantwoordingsgesprek over de proeve van bekwaamheid behaald? ja / nee
(alle criteria moeten voldoende zijn)

Voorbeeld toelichting verantwoordingsgesprek bij onvoldoende

Alle drie criteria moeten voldoende zijn:

De examenkandidaat:

- | | | | |
|----|--|---|---|
| 1. | geeft voorbeelden van zijn gedrag | <input checked="" type="checkbox"/> voldoende | <input type="checkbox"/> onvoldoende |
| 2. | onderbouwt gemaakte keuzes | <input checked="" type="checkbox"/> voldoende | <input type="checkbox"/> onvoldoende |
| 3. | vertelt over de gevolgen van zijn keuzes | <input type="checkbox"/> voldoende | <input checked="" type="checkbox"/> onvoldoende |

Geef een toelichting op bovenstaande drie beoordelingscriteria (verplicht):

Martijn vertelt over de stagiaire die hij twee weken heeft begeleid. Aan het begin van iedere werkdag had hij een kort gesprek met de stagiaire. Zij bespraken dan de leerdoelen van de stagiaire en de werkzaamheden die zij die dag ging doen. Martijn gaf de stagiaire een concrete opdracht waarmee zij aan de slag kon. Uit ervaring weet hij dat het fijn is om als stagiaire een opdracht te hebben waardoor je het gevoel hebt nuttig te zijn voor het bedrijf. Martijn controleerde vervolgens niet hoe de stagiaire deze opdracht uitvoerde. Hij kan niet vertellen wat het gevolg is van het niet controleren van de werkzaamheden van de stagiaire. Ook weet hij niet voldoende uit te leggen waarom hij de werkzaamheden niet controleerde.

Is het verantwoordingsgesprek over de proeve van bekwaamheid behaald? ja / nee
(alle criteria moeten voldoende zijn)