

## EXAMENPLAN 2017

<b>Opleiding:</b> Serviceadviseur Mobiliteitsbranche (SAM)	<b>Crebocode:</b> 25219	<b>Cohort:</b> 2017-2019
<b>Niveau:</b> 3	<b>Leerweg:</b> bbl	<b>College:</b> M&L
<b>Opleidingsduur:</b> 3200 SBU		<b>Team:</b> MCT
	<b>Versienummer:</b> 1	<b>Datum:</b> 31-10-2017

### 1. Examenoverzicht

#### 1.1. Beroep specifieke examens

Beroepspecifieke examens								
Code	Examens	Examenvorm	Kerntaak: - Werkprocessen	Exameneinhoud: - Vakkennis / vaardigheden	Periode afname	Duur examen	Plaats afname	Resultaat
L725219B1K1P1	Klantcontact	2x Rollenspel	<b>B1-K1 Verkoopt producten en of diensten</b> B1-K1-W1 - Inventariseert behoefte van de klant B1-K1-W2 - Adviseert de klant en geeft een voorstel van (duur en) kosten B1-K1-W4 - Rondt klantcontact administratief af  Beroepsgericht Engelse leesvaardigheid en spreekvaardigheid.	Inventariseert behoefte van de klant Adviseert de klant en geeft een voorstel van (duur en) kosten Rondt klantcontact administratief af  Kan relevante Engelstalige teksten op zijn vakgebied lezen en in een gesprek relevante informatie op zijn vakgebied in het Engels uitwisselen.	4-8	35 - 55 minuten	Extern IBKI	5.5 of hoger
L725219B1K1T1	Klantcontact	Theorie-examen	<b>B1-K1 Verkoopt producten en of diensten</b> <b>B1-K2 Beheert werkplaatsplanning</b> <b>B1-K3 Verleent service aan klanten</b>	Theorie examen over technische kennis die nodig is om de werkzaamheden van een serviceadviseur te kunnen uitvoeren	8	60 minuten	Deltion College	5.5 of hoger
L725219B1K1B1	Klantcontact	BPV Eindbeoordelings-gesprek	<b>B1-K1 Verkoopt producten en/of diensten</b> B1-K1-W1 - Inventariseert behoefte van de klant B1-K1-W2 - Adviseert de klant en geeft een voorstel van (duur en) kosten B1-K1-W3 - Regelt voor de klant vervangend vervoer B1-K1-W4 - Rondt klantcontact administratief af	Inventariseert behoefte van de klant Adviseert de klant en geeft een voorstel van (duur en) kosten Regelt voor de klant vervangend vervoer Rondt klantcontact administratief af	8	60 minuten	BPV Bedrijf	5.5 of hoger

Beroep specifieke examens								
Code	Examen	Examenvorm	Kerntaak: - Werkprocessen	Exameninhoud: - Vakkennis / vaardigheden	Periode afname	Duur examen	Plaats afname	Resultaat
L725219B1K2P1	Werkplaats planning en werkorders	PVB	<b>B1-K2 – Beheert werkplaatsplanning</b> B1-K2-W1 - Stelt de werkorder op B1-K2-W2 - Plant de werkzaamheden in B1-K2-W3 - Volgt de werkzaamheden en controleert de planning	Stelt de werkorder op Plant de werkzaamheden in Volgt de werkzaamheden en controleert de planning	4-8	8 uur	BPV bedrijf	5.5 of hoger
L725219B1K2P2	Facturatie	PVB	<b>B1-K2 – Beheert werkplaatsplanning</b> B1-K2-W5 - Stelt de factuur op	Stelt de factuur op	4-8	8 uur	BPV bedrijf	5.5 of hoger
L725219B1K2B1	Werkplaats planning	BPV Eindbeoordelings- gesprek	<b>B1-K2 – Beheert werkplaatsplanning</b> B1-K2-W1 - Stelt de werkorder op B1-K2-W4 - Handelt garantieadministratie af B1-K2-W5 - Stelt de factuur op	Stelt de werkorder op Handelt garantieadministratie af Stelt de factuur op	8	60 minuten	BPV bedrijf	5.5 of hoger
L725219B1K3P1	Acquisitie en relatiebeheer	PVB	<b>B1-K3 - Verleent service aan klanten</b> B1-K3-W1 - Beheert contacten met de klant	Beheert contacten met de klant	5-8	30 minuten	BPV bedrijf	5.5 of hoger
L725219B1K3P2	Klachten afhandelen	Rollenspel	<b>B1-K3 - Verleent service aan klanten</b> B1-K3-W2 - Handelt klachten af	Handelt klachten af	5-8	40 minuten	Extern IBKI	5.5 of hoger
L725219B1K3B1	Klachten afhandelen	BPV Eindbeoordelings- gesprek	<b>B1-K3 - Verleent service aan klanten</b> B1-K3-W1 - Beheert contacten met de klant B1-K3-W2 - Handelt klachten af	Beheert contacten met de klant Handelt klachten af	8	60 minuten	BPV bedrijf	5.5 of hoger

## 1.2 Keuzedelen

Examenonderdelen keuzedelen*								
Code	Examen keuzedeel	Examenvorm	Kerntaak - Werkprocessen	Exameninhoud Vakkennis & vaardigheden	Periode afname	Duur examen	Plaats afname	Resultaat
<b>Configuratie 1</b>								
<b>K0034 Engels in de beroepscontext A2, 240 SBU</b>								
L725219ENGLL	Engels in de beroepscontext A2	Luisteren – Lezen schriftelijk examen.	D1-K1: Het toepassen van Engels in de beroepscontext A2.	De beroepsbeoefenaar begrijpt standaardzinnen en de meest frequente woorden als het gaat om gebieden die hemzelf aangaan. Hij volgt, leest en begrijpt de belangrijkste punten in korte, duidelijke, eenvoudige boodschappen, aankondigingen, teksten, brieven en instructies. Hij communiceert en gaat korte sociale gesprekken aan over eenvoudige en alledaagse taken.	4-8	90 minuten	Deltion College	Cijfer
L725219ENGGV		Gesprekken voeren mondeling examen			4-8	15 minuten	Deltion College	Cijfer
L725219ENGSP		Spreeken mondeling examen			4-8	15 minuten	Deltion College	Cijfer
L725219ENGSC		Schrijven schriftelijk examen			4-8	60 minuten	Deltion College	Cijfer
<b>K0072 Ondernemend gedrag (geschikt voor niveau 3 en 4) 240 SBU</b>								
L725219OGD1K1	Ondernemend gedrag		D1-K1: Toont ondernemend gedrag voor innovatie in beroepsuitoefening en werkomgeving.	D1-K1-W1: Onderzoekt zichzelf, zijn (werk)omgeving en verbetermogelijkheden D1-K1-W2: Signaleert mogelijkheden voor verandering en innovatie D1-K1-W3: Neemt initiatieven in en voor zijn werk.	Leerjaar 2		Deltion College Zwolle	O/V/G
<b>K0080 Oriëntatie op ondernemerschap 240 SBU</b>								
L725219OOD1K1	Oriëntatie op ondernemerschap		D1-K1: Oriënteert zich op het ondernemerschap	D1-K1-W1: Oriënteert zich op het starten van een onderneming D1-K1-W2: Oriënteert zich op het runnen van een onderneming D1-K1-W3: Besluit of ondernemen (als toekomstperspectief) bij hem past	Leerjaar 2		Deltion College Zwolle	O/V/G

Examenonderdelen keuzedelen*								
Code	Examen keuzedeel	Examenvorm	Kerntaak - Werkprocessen	Exameninhoud Vakkennis & vaardigheden	Periode afname	Duur examen	Plaats afname	Resultaat
<b>Configuratie 2</b>								
<b>K0034 Engels in de beroepscontext A2, 240 SBU</b>								
L725219ENGLL	Engels in de beroepscontext A2	Luisteren – Lezen schriftelijk examen.	D1-K1: Het toepassen van Engels in de beroepscontext A2.	De beroepsbeoefenaar begrijpt standaardzinnen en de meest frequente woorden als het gaat om gebieden die hemzelf aangaan. Hij volgt, leest en begrijpt de belangrijkste punten in korte, duidelijke, eenvoudige boodschappen, aankondigingen, teksten, brieven en instructies. Hij communiceert en gaat korte sociale gesprekken aan over eenvoudige en alledaagse taken.	4-8	90 minuten	Deltion College	Cijfer
L725219ENGGV		Gesprekken voeren mondeling examen			4-8	15 minuten	Deltion College	Cijfer
L725219ENGSP		Spreeken mondeling examen			4-8	15 minuten	Deltion College	Cijfer
L725219ENGSC		Schrijven schriftelijk examen			4-8	60 minuten	Deltion College	Cijfer
<b>K0089 Rekenen 3F, 480 SBU</b>								
L725219RED1K1	Rekenen 3F	Centraal examen (digitaal)	D1-K1: Rekent op 3F niveau	Getallen Verhoudingen Meten en Meetkunde Verbanden	5-8	90 minuten	Deltion College Zwolle	Cijfer EIND_REK

### 1.3 Generieke examenonderdelen

Nederlands										
Code	Examenvorm	Vaardigheid	Taaltaken	Niveau	Periode afname	Duur examen	Plaats afname	Resultaat + weging (1 decimaal)		Eindresultaat (geheel cijfer)
CE	digitaal	Centraal examen: Lezen en Luisteren	zakelijke en informatieve teksten en instructies	2F	tweede helft van de opleiding	90 minuten	school	1x = 50 %		EIND
NEDIE2FGES	mondeling	Gesprekken voeren	actief deelnemen aan een gesprek	2F	Gedurende de opleiding	5 – 12 minuten	school	cijfer 1x	1x = 50 %	
NEDIE2FSPR	mondeling	Spoken	monoloog/ presentatie	2F	Gedurende de opleiding	5 – 10 minuten	school	cijfer 1x		
NEDIE2FSCH	digitaal of schriftelijk	Schrijven	correspondentie en langere tekst	2F	Gedurende de opleiding	60 minuten	school	cijfer 1x		

Rekenen							
Code	Examenvorm	Vaardigheid	Niveau	Periode afname	Duur examen	Plaats afname	Eindresultaat
REK_2F	Centraal examen (digitaal)	Getallen Verhoudingen Meten en Meetkunde Verbanden	2F	2 <sup>de</sup> helft van de opleiding	90 minuten	School	EIND_REK

## 2. Beslisregels voor het diploma

### 2.1 Specifieke examenonderdelen (wettelijke eis: elk examenonderdeel (kerntaak) moet met een voldoende zijn afgesloten)

Basisdeel 1 Kerntaak 1: B1-K1 Verkoopt producten en of diensten			
Code	Resultaat	Weging/beslisregel	Eindresultaat
L725219B1K1P1	5.5 of hoger	1	L725219B1K1 5.5 of hoger
L725219B1K1T1	5.5 of hoger	1	
L725219B1K1B1	5.5 of hoger	1	

Basisdeel 1 Kerntaak 2: B1-K2 Beheert werkplaatsplanning			
Code	Resultaat	Weging/beslisregel	Eindresultaat
L725219B1K2P1	5.5 of hoger	1	L725219B1K2 5.5 of hoger
L725219B1K2P2	5.5 of hoger	1	
L725219B1K2B1	5.5 of hoger	1	

Basisdeel 1 Kerntaak 3: B1-K3 Verleent service aan klanten			
Code	Resultaat	Weging/beslisregel	Eindresultaat
L725219B1K3P1	5.5 of hoger	1	L725219B1K3 5.5 of hoger
L725219B1K3P2	5.5 of hoger	1	
L725219B1K3B1	5.5 of hoger	1	

## 2.2 Keuzedelen

Voor de schooljaren 2016-2017 en 2017-2018 geldt als eis dat de keuzedelen geëxamineerd moeten worden. Het resultaat is niet van invloed op het wel of niet slagen. Vooralsnog is vanaf 2018-2019 het resultaat uit de keuzedelen onderdeel van de zak-slaagregeling.

Keuzedeel K0034 Engels in de beroepscontext A2, 240 SBU			
Examencode	Resultaat	Weging/beslisregel	Eindresultaat
L725219ENGLL	Cijfer	Luisteren en Lezen 1	5.5 of hoger
L725219ENGGV	Cijfer	Gesprekken voeren 1	5.5 of hoger
L725219ENGSP	Cijfer	Spreken 1	5.5 of hoger
L725219ENGSC	Cijfer	Schrijven 1	5.5 of hoger

Keuzedeel K0027 Ondernemend gedrag (geschikt voor niveau 3 en 4), 240 SBU			
Examencode	Resultaat	Weging/beslisregel	Eindresultaat
L725219OGD1K1	Cijfer	1	5.5 of hoger

Keuzedeel K0080 Oriëntatie op ondernemerschap, 240 SBU			
Examencode	Resultaat	Weging/beslisregel	Eindresultaat
L725219OOD1K1	Cijfer	1	5.5 of hoger

Keuzedeel K0089 Rekenen 3F, 480 SBU			
Examencode	Resultaat	Weging/beslisregel	Eindresultaat
L725219RED1K1	Cijfer	1	5.5 of hoger

### 2.3 Generieke examenonderdelen

Voor Nederlands, rekenen en Engels geldt een zak/slaagregeling. Deze regeling is gebaseerd op landelijke wettelijke regels.

Voor deze opleiding geldt:

#### Niveau 3

Schema uitslagregel generieke examens Niveau 3		
Start opleiding	Examenjaar / jaar diplomering	Uitslagregel
2017 en verder	Vanaf 2017 -2018	Afgerond eindcijfer Nederlands 2F moet minimaal een 5 zijn. Het Centraal examen rekenen 2F telt niet mee voor diplomering: wel verplichte deelname aan Centraal examen

**LET WEL:** de uitslagregels van de generieke examenonderdelen kunnen gedurende de opleiding wijzigen bij besluit van wettelijke regelgeving



## 2.4 Examenonderdeel overstijgende regels

1. Voor Loopbaan en Burgerschap geldt een inspanningsverplichting, en moet zijn afgesloten met 'Voldaan' De examencommissie dient na te gaan of aan de inspanningsverplichting is voldaan.

De kwalificatie-eisen voor loopbaan, burgerschap zijn te vinden op de site <http://wetten.overheid.nl/BWBR0027963/2016-02-17#Bijlage1>

Loopbaan en Burgerschap					
Code	Dimensies	Bewijsstuk	Periode afname	Plaats afname	Resultaat
L725219LB1	Loopbaan	Verslag	variabel	Deltion College	Voldaan
L725219LB2	Politiek-juridische dimensie	Verslag	variabel	Deltion College	Voldaan
L725219LB3	Economische dimensie	Verslag	variabel	Deltion College	Voldaan
L725219LB4	Sociaal-maatschappelijke dimensie	Verslag	variabel	Deltion College	Voldaan
L725219LB5	Dimensie vitaal burgerschap	Portfolio	variabel	Deltion College	Voldaan

2. De BeroepsPraktijkVorming (BPV) moet met een voldoende (cijfer 5.5 of hoger) zijn afgesloten. Let wel: niet te verwarren met 'examineren in de BPV'. Het beoordelingsinstrument is een onderliggend document van dit examenplan.  
De Beroepspraktijk Vorming (BPV) moet met een voldoende zijn afgesloten. De BPV-beoordeling vindt tijdens de BPV-periode van de student plaats. Het gaat er daarbij om dat de beoordelaar over een langere periode beoordeelt hoe de deelnemer zijn werkzaamheden uitvoert en hoe hij zich gedraagt binnen het bedrijf waar hij werkt of stage loopt. De beoordelaar moet per kerntaak een BPV beoordelingsformulier invullen. Het BPV beoordelingsinstrument is een onderliggend document van dit examenplan. De beoordeling vindt plaats op het eind van een BPV periode d.m.v. de beoordelingsinstrumenten Stem en een urenverantwoording. Om een eindoordeel 'Voldoende' te halen voor de BPV, moet de student voor alle beoordelingscriteria uit de BPV-beoordelingsformulieren een voldoende hebben behaald.