

Onderwijs en examenprogramma 2018-2020

Informatie voor studenten van de
opleiding Contactcenter medewerker
niveau 3

Leerweg: BBL

Crebonummer:
90114



MBO

Krea bo futuro

Inhoudsopgave

1. Het Onderwijsprogramma	4
1.1 Algemene opleidingsgegevens	4
1.2 Structuur van jouw opleiding	5
1.3 Kwalificatiedossier	5
1.4 Kerntaken en werkprocessen.....	6
1.5 BPV	6
1.6 Generiek	7
1.7 Loopbaan en Burgerschap	8
1.8 Opleidingsprogramma.....	10
1.9 Ontwikkelingsgericht toetsplan beroepsdeel.....	11
1.10 Ontwikkelingsgericht toetsplan generiek.....	11
1.11 Aantal uren	12
1.12 Lessentabel van jouw opleiding	12
1.13 Studievoortgang en overgangsnormen.....	14
2. Examenprogramma en diplomeringseisen	16
2.1 De beroepsgerichte examinering	16
2.2 Nederlands – generiek	17
2.3 Rekenen – generiek	18
2.4 Engels – generiek	18
2.5 Burgerschap	18
2.6 Diplomering	20
2.7 Vrijstellingen	20
2.8 Herkansingen	21
2.9 Examenreglement	21
Bijlage: Examenboom opleiding contactcentermedewerker crebo 90114	22

Vastgesteld op 3 juli 2018

door Liset de Keijzer

namens de directie van MBO Bonaire

1. Het Onderwijsprogramma

1.1 Algemene opleidingsgegevens

Kwalificatiedossier Crebocode	Commercieel medewerker 22164
Naam kwalificatie Crebocode	Contactcenter medewerker 90114
Leerweg:	BBL
Uitvoeringslocaties:	Unit MBO Kaya Korona # 4 Kralendijk, Bonaire, CN
Adres opleidingsinstituut:	MBO-Scholengemeenschap Bonaire Kaya Korona # 4 Bonaire
Studielast:	3200 klokuren
Certificeerbare eenheden	Contactcentermedewerker Dienstverlening Contactcentermedewerker Verkoop
Instroomrechten:	Diploma VMBO-PKL en hoger, overgangsbewijs Havo 3 naar 4, een MBO niveau 2 diploma De student dient met succes de sollicitatieprocedure van P-direkt te doorlopen.
Doorstroomrechten:	Met een diploma Contactcentermedewerker niveau 3 is doorstroming mogelijk naar MBO 4 mogelijk. Nota bene: niveau 4 opleidingen binnen het kwalificatiedossier "Commercieel medewerker" worden op het MBO Bonaire niet aangeboden. Daarnaast is doorstroming naar een andere MBO 4 opleiding mogelijk.
Wettelijk kader:	Voor het Middelbaar beroepsonderwijs in Caribisch Nederland geldt de WEB BES.

1.2 Structuur van jouw opleiding

Het onderwijs in jouw opleiding moet ervoor zorgen dat je straks voldoet aan alle eisen die aan jou als beginnend beroepsbeoefenaar gesteld worden.

In de komende paragrafen wordt uitgelegd wat elk onderdeel van de opleiding inhoudt. Jouw mbo-opleiding bestaat uit:

Kwalificatiedossier:

- Beroepsgericht

Overige onderdelen:

- Beroepspraktijkvorming (BPV)
- Generieke vakken: Nederlands, Engels en rekenen
- Loopbaan en burgerschap
- Eventueel aanvullende programma's zoals ICT e.d.

Het beroepsgericht gedeelte bevat informatie die voor je beroep nodig is.

Elke mbo-deelnemer dient stage te lopen tijdens zijn opleiding. De stage heet in het mbo Beroepspraktijkvorming (BPV).

Het algemene deel in jouw opleiding moet ervoor zorgen dat je als burger in de Nederlandse samenleving goed kunt functioneren. Dit algemene deel heet "Loopbaan en Burgerschap" en is verplicht voor alle mbo-opleidingen.

Verder stelt de overheid eisen aan het algemeen niveau van Nederlands, Rekenen.

1.3 Kwalificatiedossier

De inhoud van de opleiding voor je beroep is vastgelegd in een "kwalificatiedossier". Je kunt het kwalificatiedossier van jouw opleiding vinden op <http://kwalificaties.s-bb.nl/>.

In een kwalificatiedossier is beschreven wat de eisen zijn die de overheid stelt. Alle scholen in Nederland en Bonaire moeten zich houden aan deze eisen. Deze eisen per opleiding noemen we een kwalificatie. Iedere kwalificatie heeft een eigen code, genaamd crebocode.

De volgende kwalificatie uit het kwalificatiedossier Commercieel medewerker worden in deze studiewijzer beschreven:

Naam kwalificatie	Crebocode	niveau	Duur opleiding
Contactcentermedewerker	90114	3	2 jaar

1.4 Kerntaken en werkprocessen

In het kwalificatiedossier staan voor elk beroep verschillende kerntaken en werkprocessen beschreven. Kerntaken zijn belangrijke werkzaamheden die centraal staan in dat beroep. Elke kerntaak bestaat uit een aantal werkprocessen.

In onderstaande tabel staan de kerntaken en de werkprocessen voor jouw opleiding weergegeven:

Kwalificatie	Contactcenter medewerker
Crebocode	90114
Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen	1.1 Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie
Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit	2.1 Bereidt het verkooptraject/- gesprek voor 2.2 Acquireert klanten en/of opdrachten 2.3 Verkoopt productgericht
Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze	3.1 Signaleert en behandelt klachten 3.2 Onderhoudt actief contact met klanten

1.5 BPV

Elke mbo-deelnemer moet voor zijn opleiding stage lopen. Een stage heet in het mbo beroepspraktijkvorming (BPV).

Om het diploma van de opleiding te behalen moet je voldoen aan de eisen die de school stelt voor de BPV. Het minimum aantal door de school gestelde uren en/of dagen aan BPV moet zijn behaald en de stage of BPV moet met een voldoende zijn beoordeeld, hierbij wordt het oordeel van het leerbedrijf betrokken.

Voor overige specifieke informatie wordt naar het BPV handboek verwezen.

BPV onderdeel	Beschrijving van het BPV-onderdeel	Periode	Duur	Manier van beoordelen	Resultaat
BPV-1 Oriëntatie op de organisatie en de werkprocessen	Verkenning van de werkprocessen	1,2,3,4	850 uur	A.d.h.v. beoordelingslijst wordt beroepshouding beoordeeld door de stagebegeleider en praktijkopleider	Onvoldoende/ Voldoende
BPV-2 Werkprocessen in de praktijk	De BPV-opdracht behelst praktijkexamen kerntaak 1, PEO wp 1.1.	5,6,7,8	1100 uur	A.d.h.v. beoordelingslijsten wordt de uitvoering van de werkprocessen beoordeeld door de stagebegeleider en praktijkopleider	Onvoldoende/ Voldoende

1.6 Generiek

Nederlands

Test, 0-meting taalniveautest

Alle studenten doen in de eerste week van het eerste leerjaar een taalniveautest. Op basis van de uitslag van deze test gaan de studenten werken op hun eigen niveau.

Formatief MBO niveau 3

De niveau 3 studenten werken in op niveau 2F. Zij werken in het formatieve deel aan drie leerlijnen:

- ViaStarttaal online, training taalverzorging/taalbeschouwing
- Portfolio, bewijsstukken van mondelinge en schriftelijke taalvaardigheden in de beroepscontext
- Examentraining

Voor de invulling van het portfolio wordt gebruik gemaakt van het lesboek en van opdrachten van de taal- of beroepsdocent. Waar mogelijk zijn de taalproducten beroepsgelateerd. De student is eigenaar van zijn taalportfolio.

In periode 1 tot en met 4 wordt aan het einde van de periode het portfolio beoordeeld op taalniveau en volledigheid.

Voorwaarde deelname examen MBO niveau 3

De niveau 3 student mag examen doen als hij of zij:

- de student heeft een eindtoets voor ViaStarttaal online op zijn eigen taalniveau gemaakt
- het portfolio is volledig

Summatief MBO niveau 3

De niveau 3 student doet 5 examens:

- Lezen 2F
- Luisteren 2F
- Schrijven 2F
- Spreken 2F
- Gesprekken voeren 2F

De examens vinden regulier plaats in periode 5, 6, 7 en 8. De student kan het programma versneld doorwerken. Dan ontstaat er ruimte om door te gaan met niveau 3F.

Rekenen

Test, 0-meting RekenNiveauTest

Studenten die een niveau 3-opleiding volgen, hebben als streefniveau 2F.

Zo snel als mogelijk is, krijgen alle studenten een RekenNiveauTest die aangeeft wat het werkelijke startniveau is en van waaruit gewerkt gaat worden naar het streefniveau.

Formatief MBO niveau 3

Gedurende twee jaar wordt gewerkt aan de 4 domeinen: Getallen-Verhoudingen-Meten en Meetkunde-Verbanden. Studenten kunnen ervoor kiezen om bij elk domein eerst een instaptoets te maken om te kijken welke vaardigheden ze reeds bezitten en waar meer aandacht aan besteed moet worden. Alleen als de student de instaptoets maakt, kan de docent besluiten dat het hoofdstuk mag worden overgeslagen omdat de student de stof al beheerst. In overleg wordt afgesproken hoe de student gaat werken aan de onderdelen (boek, computer of een combinatie hiervan). Indien een student ervoor kiest om de instaptoets niet te maken, dan maakt hij of zij alles uit het boek en/of studiemeter van het betreffende domein.

De student moet beginnen met het eerste domein. Dit zijn de basisvaardigheden. De volgorde waarin de overige domeinen geoefend worden, mag de student zelf bepalen. Ieder domein wordt afgerond met een domeintoets waarin het gehele domein getoetst wordt. Wanneer de student bij de instaptoets laat zien dat hij alle afzonderlijke hoofdstukken al met een voldoende afrondt, dan kan hij direct daarna de domeintoets maken.

Na het afronden van de domeinen wordt samen met de student bekeken waar nog extra aandacht aan besteed moet worden. De student doet een examentraining waarin hij minimaal 2 proefexamens maakt en uiterlijk in P8 doet de student het afrondende examen.

In dit ene examen worden de vaardigheden van de 4 domeinen getoetst.

Een kopie van het voorblad van de domeintoets op papier of een certificaat van de digitale domeintoets wordt door de studenten in het portfolio gedaan.

De student werkt op zijn of haar eigen niveau. Dit kan in de praktijk betekenen dat de student eerder klaar is met het behalen van het streefniveau, dan de twee jaar dat de student er de tijd voor heeft. Na het behalen van het streefniveau heeft de student onderhoudsplicht. In deze tijd wordt bijvoorbeeld gewerkt naar het 3F-niveau, of moeilijke onderdelen worden nog eens herhaald. Ook zal de student aan meer specifieke rekenvragen voor het toekomstige beroep gaan werken.

GO MBO niveau 3

De niveau 3 student krijgt een GO voor rekenen als hij of zij:

-alle 4 de domeintoetsen heeft gemaakt

Summatief MBO niveau 3

De student maakt 1 examen waarin alle domeinen getoetst worden. Er is de mogelijkheid tot een herexamen.

Op het diploma wordt vermeld of het streefniveau is behaald of niet. Op de cijferlijst staat het cijfer voor het examen.

Engels

Formatief MBO niveau 3

De niveau 3 studenten werken op niveau A2/B1. Zij werken in het formatieve deel aan vijf vaardigheden (luisteren, lezen, schrijven, spreken en gesprekken voeren). Ter ondersteuning krijgen de studenten ook grammatica- en vocabulaire oefeningen en toetsen. Daarnaast werken ze uit het boek, wat gericht is op hun sector.

Voor de invulling van de portfolio krijgen studenten een checklist. Het bijhouden van het portfolio is de verantwoordelijkheid van de student.

GO MBO niveau 3

De niveau 3 student krijgt een GO als hij of zij:

- aan de eisen van de taalportfolio voldoet
- een voldoende heeft gehaald voor zijn/haar proefexamens

Summatief MBO niveau 3

De niveau 3 student doet 5 examens:

- Lezen
- Luisteren
- Schrijven
- Spreken
- Gesprekken voeren

Studenten die op een lager niveau presteren krijgen een aangepast ontwikkelingsplan.

1.7 Loopbaan en Burgerschap

In de opleiding is er persoonlijke aandacht voor jou. De opleiding en daarmee dus jouw loopbaan begint al bij de intake. Je doorloopt een intake en je krijgt een Studieloopbaanbegeleider (SLB'er). Jouw SLB'er is je mentor. Hij of zij begeleidt je tijdens je opleiding en kijkt samen met jou steeds opnieuw naar jouw kwaliteiten, je wensen en je mogelijkheden voor persoonlijke en professionele ontwikkeling. In je POP bespreek je per periode aan welke leerdoelen je gaat werken. Dit kunnen dus zowel persoonlijke als professionele leerdoelen zijn.

Bij loopbaanoriëntatie wordt aandacht besteed aan je capaciteiten en motivatie, aan het plannen van je loopbaan, het zoeken naar een baan en aan netwerken. Tijdens de opleiding leer je hoe jij je hierin verder kunt ontwikkelen. Je leert bijvoorbeeld om na te denken over datgene wat je wilt bereiken in je opleiding of je beroep.

Voor deelnemers die extra ondersteuning nodig hebben, hebben we extra begeleiding. Hiervoor kun je in contact komen met de zorgcoördinator. De zorgcoördinator werkt samen met verschillende experts en instanties, zoals het EOZ, SVPCN en Jeugdzorg. Wat het meest geschikt is voor jou zoeken we samen uit. Bij je SLB'er en de zorgcoördinator kun je meer informatie hierover vragen.

OER cohort 2018-2020, MBO Bonaire, dossier Commercieel medewerker; Contactcenter medewerker Crebo 90114

Daarnaast is het belangrijk dat je leert hoe je actief deel uit kunt maken van de Bonairiaanse samenleving. Daarbij kun je onder andere denken aan het maken van politieke keuzes, je rechten en plichten als werknemer en je gedragen als kritische consument. Het onderdeel burgerschap bereidt jou voor op een volwaardige deelname aan de maatschappij en het goed kunnen functioneren in het beroep. De vaardigheden, houding en kennis die daarbij horen zijn beschreven in vier burgerschapsdimensies: de politiek-juridische dimensie, de economische dimensie, de maatschappelijk-sociale dimensie en de dimensie vitaal burgerschap.

Als student moet je minimaal voldoen aan de inspanningsverplichting die de opleiding hiervoor heeft gesteld. De eindwaardering voor Loopbaan en burgerschap is 'voldaan' of 'niet voldaan'.

1.8 Opleidingsprogramma

Periode 1	Periode 2	Periode 3	Periode 4
BOT Burgerschap Nederlands Nederlands in een internationale context Engels Rekenen ICT Contactcenter praktijkvak - WP3.3 - WP3.1 - WP2.1/2.2/2.3 SLB 6 dagdelen BPV - WP2.1/2.2/2.3 - WP3.3 - WP3.1 Reflectie BPV	BOT Burgerschap Nederlands Nederlands in een internationale context Engels Rekenen ICT Contactcenter praktijkvak - WP3.3 - WP3.1 - WP2.1/2.2/2.3 SLB 6 dagdelen BPV - WP2.1/2.2/2.3 - WP3.3 - WP3.1 Reflectie BPV	BOT Nederlands Engels Rekenen ICT Contactcenter praktijkvak - WP3.3 - WP3.1 - WP2.1/2.2/2.3 SLB 7 dagdelen BPV - WP2.1/2.2/2.3 - WP3.3 - WP3.1 Reflectie BPV	BOT Nederlands Engels Rekenen ICT Marketing (Beroepsvak) - WP1.1 Contactcenter praktijkvak - WP3.3 - WP3.1 - WP2.1/2.2/2.3 SLB 7 dagdelen BPV - WP1.1 - WP2.1/2.2/2.3 - WP3.3 - WP3.1 Reflectie BPV
Burgerschap	Burgerschap	Burgerschap	Theorie-examen CCM kerntaak 2 en 3
Periode 5	Periode 6	Periode 7	Periode 8
BOT Nederlands Engels Rekenen Marketing (Beroepsvak) - WP1.1 Contactcenter praktijkvak - WP3.3 - WP3.1 - WP2.1/2.2/2.3 SLB 8 dagdelen BPV - WP1.1 - WP2.1/2.2/2.3 - WP3.3 - WP3.1 Reflectie BPV	BOT Nederlands Engels Rekenen Marketing (Beroepsvak) - WP1.1 SLB 8 dagdelen BPV - WP1.1 - WP2.1/2.2/2.3 - WP3.3 - WP3.1 Reflectie BPV	BOT Nederlands Engels Rekenen Marketing (Beroepsvak) - WP1.1 SLB 8 dagdelen BPV - WP1.1 - WP2.1/2.2/2.3 - WP3.3 - WP3.1 Reflectie BPV	BOT Nederlands Engels Rekenen Marketing (Beroepsvak) - WP1.1 SLB 8 dagdelen BPV - WP1.1 - WP2.1/2.2/2.3 - WP3.3 - WP3.1 Reflectie BPV
PvB WP3.3 PvB WP3.1 PvB WP2.1/2.2/2.3 Nederlands/Engels/Rekenen*	Nederlands/Engels/Rekenen*	Nederlands/Engels/Rekenen*	Examen WP1.1 (theorie-examen en praktijkexamen) Nederlands/Engels/Rekenen* Eindgesprek loopbaan

1.9 Ontwikkelingsgericht toetsplan beroepsdeel

Ontwikkelingsgericht toetsplan beroepsdeel					
N R	Naam Project	Werkprocessen	Inhoud project	Locatie	Periode
T1	Proefexamen kerntaak 3	3.1 – 3.3	Schriftelijke toets 'Het onderzoeken van de markt en het maken van plannen'	School	2
T2	Proefexamen kerntaak 2	2.1 – 2.2 – 2.3	Schriftelijke toets 'Het verkooptraject uitvoeren'	School	2
T3	Proefexamen kerntaak 1	1.1	Schriftelijke toets 'Onderzoeken van de markt en plannen maken'	School	6

1.10 Ontwikkelingsgericht toetsplan generiek

Ontwikkelingsgericht toetsplan generiek					
Naam toetsonderdeel	Inhoud	Toetsvorm	Locatie	Streef niveau	Periode
Portfolio Nederlands 2F	(Beroepsgerichte) opdrachten lezen, luisteren, schrijven, spreken en gesprekken voeren. De docent verschaft een lijst met de opdrachten die in het portfolio moet zitten.	Portfolio	MBO	2F	Uiterlijk periode 6
Nederlands Taalbeheersing / taalverzorging (alleen BOL)	Stijl, grammatica, spelling, werkwoordspelling, woordenschat, spreekwoorden/uitdrukkingen	Digitale eindtoets	MBO, computerlokaal	2F	Uiterlijk periode 6
Rekenen	Getallen	Digitaal of schriftelijk	MBO	2F	Uiterlijk periode 8
	Verhoudingen	Digitaal of schriftelijk	MBO	2F	Uiterlijk periode 8
	Metten en meetkunde	Digitaal of schriftelijk	MBO	2F	Uiterlijk periode 8
	Verbanden	Digitaal of schriftelijk	MBO	2F	Uiterlijk periode 8
Engels Mondelinge taalvaardigheid	Luisteren	Digitaal of schriftelijk	MBO	B1	Periode 1
	Spreken	Presentatie	MBO	A2	Periode 3
	Gesprekken voeren	gesprek	MBO	B1	Periode 3
Engels Lezen		Digitaal of schriftelijk	MBO	B1	Periode 2
Engels Schrijven	Schrijven en grammatica	Digitaal of schriftelijk	MBO	A2	Periode 1
	Grammatica	Digitaal of schriftelijk	MBO	B1	Periode 2
	CV/Cover Letter	Schriftelijk	MBO	A2	Periode 4
	Vocabulaire	Schriftelijk	MBO	B1	Periode 4

Ontwikkelingsgericht toetsplan generiek, ICT vaardigheden					
Naam toetsonderdeel	Inhoud	Toetsvorm	Locatie	Streef niveau	Periode
ICT Outlook	MS Outlook	Toets instruct online	MBO		Uiterlijk periode 4
ICT Word	MS Word	Toets instruct online	MBO		Uiterlijk periode 4
ICT Excel	MS Excel	Toets instruct online	MBO		Uiterlijk periode 4
ICT Powerpoint	MS Powerpoint	Toets instruct online	MBO		Uiterlijk periode 4

1.11 Aantal uren

Deze opleiding kent de leerweg:

- Beroepopleidende leerweg (BBL)

Het aantal uren onderwijs dat je per studiejaar krijgt, hangt af van de leerweg BOL of BBL.

Opleidingsjaar	1	2
Begeleide uren op school	432	243
BPV	936	1152
Totaal begeleide uren	1368	1395
Onbegeleide uren	232	205
Totaal per jaar	1600	1600
Totaal opleiding		

BOT Begeleide onderwijstijd door de school (zonder bpv) zijn alle uren die je onder begeleiding van een docent of instructeur doorbrengt. Dat zijn dus de lessen, de toets-uren en de examenuren.

BPV klokuren BPV of stage

TOT = BOT + BPV

Naast je totale uren onderwijs besteed je een aantal uren zelfstandig (z) aan je studie. TOT + Z = Studielast. Op pagina 4 heb je gelezen hoeveel je studielast is.

1.12 Lessentabel van jouw opleiding

Elke opleiding bestaat uit verschillende vakken (leereenheden) en stageperiodes (BPV).

Hieronder staan in de lessentabel per studiejaar van jouw opleiding de geplande uren per vak, onderdeel en BPV periode opgenomen, Elk studiejaar bestaat uit vier onderwijsperiodes.

Schooljaar 1	Periode 1		Periode 2		Periode 3		Periode 4		Totaal schooljaar 1	
	lesuren per week	klokuren per week	lesuren per week	klokuren per week	lesuren per week	klokuren per week	lesuren per week	klokuren per week	lesuren	klokuren
Generieke vakken										
Nederlands	4	3	4	3	4	3	4	3		
Engels	2	2	2	2	2	2	2	2		
Rekenen	2	2	2	2	2	2	2	2		
Burgerschap	1	1	1	1	1	1	1	1		
SLB	1	1	1	1	1	1	1	1		
ICT	1	1	1	1	1	1	1	1		
Beroepsgerichte vakken										
Theorie	6	5	6	5	4	3	4	3		
Praktijk	0	0	0	0	0	0	0	0		
Terugkomuren BPV	0	0	0	0	0	0	0	0		
BPV										
alleen klokuren invullen!!	32	24	32	24	37	28	37	28		
Generieke vakken per week	11	8	11	8	11	8	11	8	396	297
Beroepsgerichte vakken per week	6	5	6	5	4	3	4	3	180	135
Totaal lessen per week	17	13	17	13	15	11	15	11	576	432
Totaal BPV per week	32	24	32	24	37	28	37	28	1.248	936
Aantal lesweken per periode	9	9	9	9	9	9	9	9		
Totaal aantal uren per periode	441	331	441	331	471	353	471	353	1.824	1.368

Schooljaar 2	Periode 5		Periode 6		Periode 7		Periode 8		Totaal schooljaar 2	
	lesuren per week	klokuren per week	lesuren per week	klokuren per week	lesuren per week	klokuren per week	lesuren per week	klokuren per week	lesuren	klokuren
Generieke vakken										
Nederlands	3	2	3	2	3	2	3	2		
Engels	1	1	1	1	1	1	1	1		
Rekenen	2	2	2	2	2	2	2	2		
SLB	1	1	1	1	1	1	1	1		
Beroepsgerichte vakken										
Theorie	0	0	0	0	0	0	0	0		
Praktijk	2	2	2	2	2	2	2	2		
Terugkomuren BPV	0	0	0	0	0	0	0	0		
BPV										
alleen klokuren invullen!!	43	32	43	32	43	32	43	32		
Generieke vakken per week	7	5	7	5	7	5	7	5	252	189
Beroepsgerichte vakken per week	2	2	2	2	2	2	2	2	72	54
Totaal lessen per week	9	7	9	7	9	7	9	7	324	243
Totaal BPV per week	43	32	43	32	43	32	43	32	1.536	1.152
Aantal lesweken per periode	9	9	9	9	9	9	9	9		
Totaal aantal uren per periode	465	349	465	349	465	349	465	349	1.860	1.395

Totaal van de opleiding	Te realiseren		lesuren	klokuren		
Generieke vakken					648	486
Beroepsgerichte vakken					252	189
Totaal lessen			587	440	900	675
Totaal BPV	3 tot 4 dagen per week		0	0	2.784	2.088
Totaal aantal uren	220 uur per jaar		587	440	3.684	2.763

1.13 Studievoortgang en overgangsnormen

Tijdens je opleiding wordt je begeleid door je studieloopbaanbegeleider. Samen bespreek je regelmatig je of je voortgang naar verwachting verloopt.

Soms heb je ondersteuning nodig, dan staat de zorgcoördinator klaar om bij eventuele ondersteuning te helpen. Vraag je studieloopbaanbegeleider naar de mogelijkheden.

Twee keer per jaar krijg je een studieadvies. Lees hieronder hoe dat precies in zijn werk gaat.

Studieadvies

Één jaar heeft vier periodes en per periode worden de resultaten van de studenten besproken. De resultatenbespreking wordt samen met de teamleider doorgenomen.

Gedurende je opleiding krijg je twee keer per jaar advies hoe jij het beste verder kunt met je opleiding. Dit studieadvies is afhankelijk van je resultaten, je houding op school en in het leerbedrijf. We kijken bijvoorbeeld naar je motivatie, je ontwikkeling als aankomend beroepsuitoefenaar en naar de resultaten die je tot dat moment hebt behaald.

Om studieadvies te kunnen geven wordt per student een studentenbespreking gehouden.

- ✓ Er wordt door docenten gekeken of je voldoende studieresultaten hebt behaald;
- ✓ Docenten vullen beoordelingsformulier studiehouding in;
- ✓ SLB'er maakt een overzicht en doet een voorstel voor de beoordeling van de studie- en/of werkhouding;
- ✓ SLB'er maakt een overzicht van studenten die een officiële waarschuwing ongeoorloofd verzuim hebben gehad;
- ✓ Het docententeam neemt een eindbesluit over het studieadvies;
- ✓ In een persoonlijk gesprek wordt het studieadvies met jou besproken en worden er eventuele afspraken gemaakt en vastgelegd;
- ✓ Te veel ongeoorloofd verzuim leidt tot een geel of zelfs rood studieadvies.

Het studieadvies delen we vervolgens in drie kleuren in: groen, geel en rood.

- Groen: je krijgt een positief advies: je doet het voldoende / ruimvoldoende / goed / prima.
- Geel: je krijgt een waarschuwing en gebonden afspraken om ernstige studievertraging te voorkomen.
- Rood, omdat je studieachterstand te groot is, adviseren wij jou om te stoppen met deze opleiding. Samen met je SLB'er ga je kijken wat je nu moet gaan doen.

De school kan dit omzetten in een bindend advies om naar een andere opleiding te gaan zoeken, al dan niet binnen het SGB MBO. Slechts in uitzonderingsgevallen mag je je opleiding doubleren.

Een negatief advies komt nooit uit de lucht vallen: er moet minstens één waarschuwing aan vooraf zijn gegaan. En met een waarschuwing krijg je de kans om, met begeleiding van je studieloopbaan begeleider, jezelf op de zwakke punten te verbeteren. Echter: twee keer achter elkaar geel wordt rood.

De relatie tussen studieadvies en aanwezigheid:

Je aanwezigheid bij alle onderwijsactiviteiten is verplicht. Wij als school en jij als student moeten ons daarbij houden aan wettelijke regelingen, zoals die van de leerplicht, kwalificatieplicht en studiefinanciering. Zo zijn wij als school verplicht je afwezigheid al vanaf 16 lesuren door te geven aan een leerplichtambtenaar of aan de studiefinanciering.

Overgangsnormen

Sommige opleiding hebben bepaald wat de overgangsnormen zijn voor jou om door te kunnen stromen naar een volgende fase (bijvoorbeeld het volgende leerjaar). De (overgangs-)normen voor jouw opleiding staan hieronder beschreven:

- Loopbaan & Burgerschap: minimaal 2 dimensies afgerond
- Vaktheorie: gemiddeld VOLDOENDE
- Practicum: alle opdrachten VOLDAAAN

2. Examenprogramma en diplomeringseisen

Het examen van de opleiding bestaat uit de volgende onderdelen:

- Beroepsdeel
- Nederlands generiek
- Engels generiek
- Rekenen generiek

Om het diploma van de opleiding te behalen moet je daarbij voldoen aan de eisen die de school stelt voor de BPV en aan de verplichting voor Loopbaan & burgerschap.

Voor Burgerschap moeten de onderliggende toetsen worden opgenomen als bewijslast in het diplomadossier. Voor loopbaan moet de BPV-overeenkomst worden opgenomen.

Verzoeken voor vrijstelling voor Loopbaan en Burgerschap kunnen ingediend worden bij de teamexamencommissie (TEC) met bijbehorende formulier.

Voordat je aan je examens begint, krijg je de richtlijnen rond examinering. In deze richtlijnen staan wat je rechten en plichten zijn bij het maken van examens.

Aanvragen van aangepaste examinering (bijv. vanwege dyslexie of andere beperking) verloopt via de TEC en vervolgens accordering door de Examencommissie. Zie hiervoor het examenreglement.

LET OP: aanvragen voor aangepaste examinering dient voor aanvang van het onderwijs te worden ingediend.

2.1 De beroepsgerichte examinering

In onderstaande tabel zie je welke beroepsgerichte (basis + profieldeel) examenonderdelen geëxamineerd worden. In de tabel kun je lezen in welke vorm het examen wordt afgenomen, waar en op welk moment van de opleiding.

Beoordeling op driepuntschaal

Het eindoordeel van de kerntaak wordt uitgedrukt in een driepuntschaal: 'goed', 'voldoende' of 'onvoldoende'.

Code	Examen vorm	Kern taak	Exameninhoud/werkprocessen	Competenties	Periode afname	Duur examen	Plaats afname	Resultaat
PEO wp 1.1.	Een onderzoek doen met aansluitend een criteriumgericht interview	1	Kerntaak 1, werkproces 1.1 Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie. Inclusief beroepsspecifiek Nederlands 3F	E – J – N – R – S	P 8	0.5 uren	BPV	Onvoldoende/ Voldoende/ Goed
Theorie-examen CCM kt 1	Schriftelijk examen Multiplechoise en open vragen	1	Marketingbegrippen Informatie verzamelen	E – J – N – R – S	P 8	1,5 uur	School	Onvoldoende/ Voldoende/ Goed
Theorie-examen CCM kt 2 en 3	Schriftelijk examen Multiple-choise	2 en 3	Examinering van de kennis over: • Wet op de privacy en de Telemarketingcode • Nationale spellingsalfabet • Telefoon- en e-mail etiquette en scripting • Zender – Ontvanger model • Verkoop-, service-, advies-, slechtnieuws- en klachtgesprekken • Klachtenbehandeling • Gesprekstechnieken en gespreksstructuren	M – S – T – X H – I – K – R – S – T – X E – H – R – S – T – X H – M – R – S – T – V	P4	1 uur	School	Onvoldoende/ Voldoende/ Goed

			- Vraagtechnieken (soorten vragen) - Koop- en weerstandsignalen, koop en verkoopargumenten en koopmotieven - Klantentypen - Up-selling en cross selling (bijverkoop) - Voor het beroep relevante contactcenterbegrippen en termen	I – J – K – R – S – T – X				
2018 PVB CCM kt 2	Proeve van Bekwaamheid in de vorm van een outboundgesprek casus met acteur	2	Examinering van de vaardigheden: Kerntaak 2, werkproces 2.1 Bereidt het verkooptraject/gesprek voor Werkproces 2.2 acquireert klanten en/of opdrachten Werkproces 2.3 verkoopt productgericht Inclusief beroepsspecifiek Nederlands 3F Inclusief beroepsspecifiek Rekenen 3F	M – S – T – X H – I – K – R – S – T – X E – H – R – S – T – X	P5	1 uur	BPV	Onvoldoende/ Voldoende/ Goed
2018 PVB CCM kt 3 wp 3.1	Proeve van Bekwaamheid in de vorm van een meeluistersessie (bij onvoldoende aanbod via een casus met acteur)	3	Examinering van de vaardigheden: Kerntaak 3, werkproces 3.1 signaleert en behandelt klachten Inclusief beroepsspecifiek Nederlands 3F	H – M – R – S – T – V I – J – K – R – S – T – X	P5	1 uur	BPV	Onvoldoende/ Voldoende/ Goed
2018 PVB CCM kt 3 wp 3.3	Proeve van Bekwaamheid in de vorm van een meeluistersessie	3	Examinering van de vaardigheden: Kerntaak 3, werkproces 3.3 onderhoudt actief contact met klanten Inclusief beroepsspecifiek Nederlands 3F	H – M – R – S – T – V I – J – K – R – S – T – X	P5	1 uur	BPV	Onvoldoende/ Voldoende/ Goed

E= Samenwerken H=Overtuigen en beïnvloeden I=Presenteren J=Formuleren en rapporteren K=Vakdeskundigheid toepassen M=Analyseren N=Onderzoeken R=Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten S=Kwaliteit leveren T=Instructies en procedures kunnen opvolgen V=Met druk en tegenslag omgaan X=Ondernemend en commercieel handelen

2.2 Nederlands – generiek

Code	Examen vorm	Vaardigheid	Streef niveau	Afname vanaf periode	Duur examen	Plaats afname	Resultaat
Deviant-VIA-Lezen-2F-004-A Deviant-VIA-Lezen-2F-004-B Deviant-VIA-Lezen-2F-004-C Deviant-VIA-Lezen-2F-004-D Deviant-VIA-Lezen-2F-004-E	Schriftelijk	Lezen	2F	P5	60 minuten	School	Behaald/ Niet behaald
Deviant-VIA-Luisteren-2F-004-A Deviant-VIA-Luisteren-2F-004-B Deviant-VIA-Luisteren-2F-004-C Deviant-VIA-Luisteren-2F-004-D	Schriftelijk	Luisteren	2F	P5	45 minuten	School	Behaald/ Niet behaald
Deviant-VIA-Schrijven-2F-004-A Deviant-VIA-Schrijven-2F-004-B Deviant-VIA-Schrijven-2F-004-C Deviant-VIA-Schrijven-2F-004-D Deviant-VIA-Schrijven-2F-004-E	Schriftelijk	Schrijven	2F	P5	120 minuten	School	Behaald/ Niet behaald
Deviant-VIA-Spreken-2F-004-A	Mondeling	Spreken	2F	P5	15 minuten	School	Behaald/Niet behaald

Deviant-VIA-Gesprekken-2F-004-A	Mondeling	Gesprekken voeren	2F	P5	15 minuten	School	Behaald/Niet behaald
---------------------------------	-----------	-------------------	----	----	------------	--------	----------------------

2.3 Rekenen – generiek

Code	Examen vorm	Vaardigheid	Streef niveau	Afname vanaf periode	Duur examen	Plaats afname	Resultaat
Deviant-2F-007-A deel I en II	Schriftelijk	Getallen;	2F	P 7	90 minuten	School	Behaald/ niet behaald
Deviant-2F-007-B deel I en II		Verhoudingen; Meten en Meetkunde; Verbanden					

2.4 Engels – generiek

Code	Examen vorm	Vaardig heid	Streef niveau	Afna m e vanaf	Duur examen	Plaats afname	Resultaat
Deviant B1 Examen luisteren Engels Versie A t/m H Versie g en h ook volledig in het Engels (deze verdienen de voorkeur)	schriftelijk	luisteren	B1	P5	45 minuten	School	Behaald/niet behaald
Deviant B1 Examen lezen Engels Versie A t/m F	schriftelijk	lezen	B1	P5	90 minuten	School	Behaald/niet behaald
Deviant B1 Examen schrijven Engels Versie A t/m C	schriftelijk	schrijven	A2	P5	90 minuten	School	Behaald/niet behaald
Deviant A2 Examen spreken Engels Versie A t/m F	mondeling	spreken	A2	P5	15 minuten	School	Behaald/niet behaald
Deviant B1 Examen gesprekken voeren Engels Versie A t/m E	mondeling	gesprekken voeren	B1	P5	60 minuten	School	Behaald/niet behaald

2.5 Burgerschap

Code	Dimensies	Bewijsstuk	Periode	Plaats	Resultaat
18 LPB	Eindgesprek Loopbaan 'De reflecterende beroepsbeoefenaar'	Bewijs eindgesprek	P8	School	<Voldaan/niet voldaan>
18 BUR	Politiek-juridische dimensie Economische dimensie Sociaal-maatschappelijke dimensie Dimensie vitaal burgerschap Eindgesprek Burgerschap	Certificaat	P1t/m 4 P1t/m 4 P1t/m 4 P1t/m 4 P4	School	<Voldaan/niet voldaan>

2.6 Diplomerings

Wat moet je doen om de Beroepsgerichte eisen voldoende af te sluiten?

Proeve/Projectexamens	Resultaat
Kerntaak 1	Voldoende/goed
Kerntaak 2	Voldoende/goed
Kerntaak 3	Voldoende/goed
Beroepspraktijkvorming	
BPV-1: Oriëntatie op de organisatie en de werkprocessen	Voldoende
BPV-2: De werkprocessen in de praktijk	Voldoende

Wat moet je doen om te voldoen aan de inspanningsverplichting voor Burgerschap en Loopbaan?

Burgerschap: Je moet voldaan hebben aan de opdrachten van Loopbaan en Burgerschap.

Loopbaan: Het eindgesprek 'De reflecterende beroepsbeoefenaar' moet beoordeeld zijn met 'Voldaan'.

Wat moet je doen om te voldoen aan de inspanningsverplichting voor ICT-vaardigheden?

Je moet je de lessen hebben gevolgd.

Welke examens talen en rekenen moet je gemaakt hebben?

Taalvaardigheden	Nederlands	Engels
Lezen	✓	✓
Luisteren	✓	✓
Schrijven	✓	✓
Spoken	✓	✓
Gesprekken voeren	✓	✓

Rekenexamen	✓
-------------	---

Als je bovenstaande resultaten hebt behaald, ontvang je het diploma.

2.7 Vrijstellingen

Op basis van eerder behaalde resultaten in een vorige opleiding, kun je bij de teamexamencommissie (TEC) verzoeken om vrijstelling van examens.

Vrijstellingsregeling beroepsspecifieke examens

De TEC kan op basis van eerder behaalde resultaten bij een erkende MBO-opleiding besluiten tot vrijstelling. De TEC houdt bij het verlenen van de vrijstelling rekening met de datum waarop het eerdere resultaat is behaald.

Vrijstellingsregeling generieke examens

Vanaf het moment dat er sprake is van centrale examens voor Nederlandse taal en rekenen is onder bepaalde voorwaarden vrijstelling mogelijk voor een student die in een eerdere MBO-opleiding examen heeft gedaan in deze examenonderdelen. Dit geldt ook voor een student die examen heeft gedaan in het havo of vwo en vanwege overstap of doorstroom binnen twee studiejaren een (nieuwe) beroepsopleiding afrondt.

De student vraagt bij de TEC een vrijstelling aan. De TEC stelt vast of de student in aanmerking komt voor vrijstelling.

Het verlenen van vrijstelling is onder andere afhankelijk van of eerder behaalde examens gebaseerd zijn op de referentieniveaus en de datum waarop het eerdere resultaat is. De TEC kan de aanvrager informeren over de precieze voorwaarden.

2.8 Herkansingen

Volgens het examenreglement heeft een student die onderwijs volgt recht op twee aanbiedingen per examen.

Een extra aanbieding dient door de TEC te worden goedgekeurd. De student dient hiervoor een aanvraag in bij de TEC en onderbouwt deze, zo mogelijk met bewijsdocumenten.

Een extraneus – dat is een student die is ingeschreven als examendeelnemer en geen onderwijs volgt - heeft recht op één aanbieding per examen.

2.9 Examenreglement

Op de website www.mbobonaire.com staat onder “over ons” → “examenbureau” de jongste en geldende versie van het examenreglement:

Bijlage: Examenboom opleiding contactcentermedewerker crebo 90114

	Deelweging	Weging	Minimaal cijfer
Kerntaak 1			
Praktijkexamenopdracht		55%	5,5
Theorie examen		30%	5,5
Engels Lezen B1	20%	15%	geen
Luisteren B1	20%		
Schrijven A2	20%		
Spreken A2	20%		
Gesprekken voeren B1	20%		
Kerntaak 2			
PVB outbound bellen		55%	5,5
Theorie-examen kt 2 en 3		30%	5,5
Engels Lezen B1	20%	15%	geen
Luisteren B1	20%		
Schrijven A2	20%		
Spreken A2	20%		
Gesprekken voeren B1	20%		
Kerntaak 3			
PVB wp 3.1		30%	5,5
PVB wp 3.3		30%	5,5
Theorie-examen kt 2 en 3		25%	5,5
Engels Lezen B1	20%	15%	geen
Luisteren B1	20%		
Schrijven A2	20%		
Spreken A2	20%		
Gesprekken voeren B1	20%		
Nederlands Generiek			
Lezen		2F	Voldaan
Luisteren		2F	Voldaan
Schrijven		2F	Voldaan
Spreken		2F	Voldaan
Gesprekken voeren		2F	Voldaan
Rekenen Generiek: Getallen, verbanden, meten en meetkunde en verhoudingen		2F	Voldaan
Burgerschap			Voldaan
Loopbaan			Voldaan